

УДК 338.48; 005.95/96

Повышение эффективности работы отелей в сельской местности

Одаренко Татьяна Евгеньевна

Кандидат экономических наук, доцент,
кафедра менеджмента и туристского бизнеса,
Гуманитарно-педагогическая академия,
Крымский федеральный университет им. В.И. Вернадского,
298635, Российская Федерация, Республика Крым,
Ялта, ул. Севастопольская, 2-А;
e-mail: teodarenko88@mail.ru

Аннотация

Цель. Целью работы является определение условий развития отелей в сельской местности. **Методология.** Использовалась методология эмпирического исследования, а также обобщения теоретических исследований. **Результаты.** В статье рассмотрены вопросы одной из перспективных направлений туристской отрасли – сельского туризма (агротуризма). Все большее количество жителей городов предпочитают «зеленый отдых», отдых в экологически чистых территориях в стороне от напряженного городского ритма и информационного давления. Обеспечение такого рода туризма требует определенных навыков принимающей стороны, начинающих отельеров, одновременно занимающихся и сельскохозяйственным производством. В статье рассмотрены отдельные особенности агротуризма, которые могут привлечь туристов в российское село. Показано, что привлекательность любого отеля в сельской местности определяется его особенностями, отличающими его от других аналогичных предприятий. Важнейшей составляющей отельного бизнеса является правильно подобранный и обученный персонал. Для эффективной работы отелей в сельской местности необходима разработка эффективной системы обучения и развития персонала. Предложено создать оптимальные условия, позволяющие эффективно развиваться отелям в сельской местности, при этом разработать методики обслуживания гостей, программы обучения персонала отелей и предпринимателей. **Заключение.** Благодаря огромному историческому наследию и большому количеству сохранившихся памятников архитектуры и зодчества Россия привлекательна для туристов со всего мира. При создании необходимых условий и развитии инфраструктуры сельского туризма у нашей страны есть все шансы стать лидером в

этом направлении туризма. Целесообразность развития сельского туризма заключается в основном в повышении благосостояния как жителей села, так и целых регионов. Это приведет к сокращению безработицы, стимулированию создания рабочих мест, улучшению благоустройства сел и т. д.

Для цитирования в научных исследованиях

Одаренко Т.Е. Повышение эффективности работы отелей в сельской местности // Экономика: вчера, сегодня, завтра. 2016. № 9. С. 406-414.

Ключевые слова

Отель, сельская местность, эффективность работы, управление человеческими ресурсами, агротуризм, персонал, обучение.

Введение

Ограничение зарубежного туризма для россиян совершенно не изменило их желания путешествовать и знакомиться с новыми для них местами. Они открывают для себя новые, не менее интересные места на одной шестой части суши земного шара, а именно – на территории России. Зачастую им не нужно далеко ехать за новыми для себя впечатлениями. Активно развивающийся агротуризм предлагает знакомство с новыми сторонами жизни совсем рядом – достаточно отъехать 30-40 километров от города проживания. Новое для России направление туристской деятельности требует расширения законодательной базы, инфраструктуры, подготовки кадров, взаимодействия и сотрудничества местных органов власти и операторов данного рынка [Шилова и др., 2010, www].

Особенности сельского туризма (агротуризма)

Сельский туризм, или агротуризм, – это сектор туристской индустрии, ориентированный на использование природных, культурно-исторических и других ресурсов сельской местности [Amir, Gharar, Jamal, Ahmad, 2015]. Это достаточно молодое направление туризма для России. Особенностью агротуризма является положительная социальная составляющая сельского туризма, которая заключается в обеспечении занятости сельского населения в сфере услуг.

Сельский туризм обычно выбирают люди, уже многое повидавшие и рассчитывающие на новые впечатления от тех сторон жизни, которые не касаются их в повседневности. Как правило, это жители мегаполисов, испытывающие постоянные стрессы, утомленные своим напряженным темпом жизни. У них возникает желание оторваться от информационного давления, ежедневно окружающего их. Выезд в деревню – это желание провести отпуск в спокойной обстановке на лоне природы, подышать свежим воздухом и отвлечься от суеты.

Туристы от такого отдыха ожидают спокойствия и размеренности ритма жизни. Они хотят тишины, ощущения близости с природой и натуральных, экологически чистых деревенских продуктов. При этом им нужны комфортные условия проживания по приемлемым ценам [Andreopoulou, Tsekouropoulos, Koliouka, Koutroumanidis, 2014].

Такой вид отдыха отлично подойдет и для семей с детьми. Детям, постоянно проживающим в крупных городах с плохой экологией, где мало зелени, очень полезно будет провести время на природе. В деревне для них найдется масса незнакомых ранее развлечений. Выбирают сельский туризм сегодня также пожилые люди, компании молодых людей, а также люди, увлекающиеся спортом. В деревне имеется множество возможностей для активного отдыха.

Разновидностью сельского туризма является совмещение работы с отдыхом, то есть турист по своему желанию принимает непосредственное участие в выполнении каких-либо сельскохозяйственных работ [Шарипов, 2007; Gu, Ryan, Yu, 2012].

Правильное использование сельскими отельерами настроений и желаний прибывающих к ним гостей может увеличить привлекательность сельского отдыха для городских жителей. Любая специализация фермерского хозяйства (разведение коней или коров, изготовление сыра, колбас или вина) может стать конкурентным преимуществом сельского отеля.

Правильная подача информации о возможности познакомиться с теми или иными технологиями выращивания или переработки сельхозпродукции не только привлечет клиентов, но и через какой-то период времени может обернуться новыми местами сбыта производимой в хозяйстве продукции.

Постоянно подогревая интерес гостей к новой для него сфере деятельности, отельер может увеличить срок пребывания туристов у себя. Немалую роль в этом может сыграть и разнообразие пунктов предлагаемой программы [Волков, 2012, www]. Пешие и конные переходы для ознакомления с окружающей местностью, организация экскурсий по местным достопримечательностям и памятным местам, активные спортивные мероприятия и маршруты, обучение детей новым для них подвижным играм.

При этом фермеры-отельеры получают уникальную возможность совершенно бесплатно рассказать всей стране о своих домашних гостиницах, туристических маршрутах, мини-зоопарках с помощью сети Интернет.

Управление человеческими ресурсами в отелях, расположенных в сельской местности

Какими бы ни были условия пребывания в сельском отеле, насколько бы уникальными ни были особенности того или иного фермерского хозяйства, желание продлить или повторить отдых в конкретном отеле в большей степени зависит от взаимоотношений принимающего персонала и гостя. Важнейшей составляющей отельного бизнеса является правильно подобранный и обученный персонал [Одаренко, Инновации в управлении персоналом..., 2016, www].

Управление человеческими ресурсами является функцией управления, которая объединяет, координирует, связывает и интегрирует все прочие функции в единое целое.

Обеспечение гарантий занятости для персонала делает любой отель в сельской местности более прибыльным и конкурентоспособным, особенно если стратегия стабилизации состава работников используется как средство для повышения гибкости в управлении персоналом, создания условий для тесного взаимодействия персонала и сохранения наиболее квалифицированного его состава.

Деятельность по управлению человеческими ресурсами – важная составляющая в управлении отелями в сельской местности, которая должна включать в себя следующие направления деятельности:

- планирование человеческих ресурсов;
- разработка плана удовлетворения потребностей в человеческих ресурсах и необходимых для этого расходов;
- набор персонала – создание резерва потенциальных кандидатов по всем должностям;
- отбор – оценка кандидатов на рабочие места;
- определение заработной платы и компенсации – разработка структуры заработной платы и льгот в целях привлечения, найма и сохранения персонала;
- профориентация и адаптация – введение нанятых работников в подразделения отеля, развитие у работников понимания того, что ожидает от них руководство отеля, а также какая работа в отеле получает заслуженную оценку;
- обучение – разработка программ обучения персонала с целью эффективного выполнения работы и его продвижения;
- оценка трудовой деятельности персонала – разработка методик оценки трудовой деятельности и доведение ее до работника;
- повышение, понижение, перевод, увольнение – разработка методов перемещения работников на должности с большей или с меньшей ответственностью, развития их профессионального опыта путем перемещения на другие должности или участки работы, а также процедур прекращения договора найма;
- подготовка руководящих кадров, управление продвижением по службе – разработка программ, направленных на развитие способностей и повышение эффективности труда руководящих кадров;
- трудовые отношения – осуществление переговоров по заключению коллективных договоров между работодателем и трудовым коллективом;
- занятость – разработка программ для обеспечения равных возможностей занятости персонала в отеле.

В ходе реализации данных направлений деятельности отелям необходимо продумать шаги для их эффективной работы. Особенно это актуально для отелей, расположенных в сельской местности.

Необходимость разработки системы обучения персонала отелей в сельской местности

Для эффективной работы отелей в сельской местности необходима разработка системы обучения и развития персонала. Задачи включают в себя составление плана обучения, контроль и корректировку процесса образования.

Обучение также необходимо тому персоналу, который повысили по службе, так как на этом этапе у персонала появляются новые обязанности и задачи, руководство ждет от него свежего взгляда на процесс выполнения обязанностей. Этот процесс требует качественно другого уровня знаний, что опять приводит к обучению. Для этой цели руководство выделяет существенные средства [Веснин, 1998; Уткин, Кочеткова, 1996].

После того как обучение пройдено, руководству необходимо оценить его эффективность [Кулакова, 2016, www]. Оценить эффективность обучения персонала в отеле можно двумя способами: традиционным и нетрадиционным. К традиционным методам относят наблюдение, интервью, тестирование, семинары, тренинги, курсы и др. К нетрадиционным методам относятся разные методики: Дональда Киркпатрика, Джека Филипса, бипараметрической оценки. Кроме того, можно провести оценку эффективности обучения в рамках комплексных систем оценки типа KPI и с помощью модели оценки Блума.

На сегодняшний день существует большое количество методов оценивания деятельности персонала [Одаренко, *Оценивание и стимулирование...*, 2016]. Применяемые методы зависят от того, какую информацию хотят получить руководители отелей о работе персонала. Можно оценить как личностные, так и профессиональные качества одновременно с помощью следующих методов: наблюдение, тестирование, экспертная оценка, метод независимых судей, метод 360 градусов.

Обучение является обязательным условием успешной деятельности отелей. Оно заключается в непрерывном комплексном развитии знаний и способствует самореализации сотрудников и снижению текучести кадров, что необходимо для повышения эффективности работы отелей в сельской местности.

Заключение

Благодаря огромному историческому наследию и большому количеству сохранившихся памятников архитектуры и зодчества Россия привлекает туристов со всего мира. При создании необходимых условий и развитии инфраструктуры сельского туризма у нашей страны есть все шансы стать лидером в этом направлении туризма. Целесообразность развития сельского туризма заключается в основном в повышении благосостояния как жителей села, так и целых регионов. Это приведет к сокращению безработицы, стимулированию создания

рабочих мест, улучшению благоустройства сел, расширению производства экологически чистой продукции и др.

Для успешной реализации перечисленных выше направлений деятельности необходимо создание оптимальных условий, позволяющих эффективно развиваться отелям в сельской местности. На сегодняшний день необходимо разработать методики обслуживания гостей, программы обучения персонала отелей и предпринимателей, обеспечить развитие сопутствующей инфраструктуры. С их помощью можно повысить эффективность работы отелей в сельской местности.

Библиография

1. Веснин В.Р. Практический менеджмент персонала. М.: Юристъ, 1998. 496 с.
2. Волков К.С. Сельский туризм в РФ: тенденции и перспективы развития // Экономика, предпринимательство и право. 2012. № 6 (17). С. 30-38. URL: http://tourlib.net/statti_tourism/volkov.htm
3. Дятлов В.А. и др. Управление персоналом. М.: Академия, 2000. 735 с.
4. Кибанов А.Я. (ред.) Управление персоналом организации. М.: ИНФРА-М, 2001. 637 с.
5. Кулакова Я.В. Анализ методов обучения и развития персонала гостиничного бизнеса // Таврический научный обозреватель. 2016. № 3. С. 55-58. URL: <http://tavr.science/stat/2016/03/TNO-8.pdf>
6. Одаренко Т.Е. Инновации в управлении персоналом в туристической индустрии // Таврический научный обозреватель. 2016. № 8 (13). С. 35-38. URL: <http://tavr.science/stat/2016/08/TNO-13.pdf>
7. Одаренко Т.Е. Оценивание и стимулирование конкурентоспособного персонала в контексте обеспечения его экономической безопасности // Тимиргалеева Р.Р. (ред.) Управление конкурентоспособностью предприятий, отраслей, регионов. Краснодар: КубГТУ, 2016. С. 232-249.
8. Одаренко Т.Е. Оценка и повышение конкурентоспособности турфирм // Материалы III Всероссийской научно-практической интернет-конференции с международным участием "Повышение конкурентоспособности социально-экономических систем в условиях трансграничного сотрудничества регионов". Ялта, 2016. С. 131-133.
9. Одаренко Т.Е., Волошина Е.А. Формирование системы маркетингового управления на примере отеля "Пальмира-Палас" // Таврический научный обозреватель. 2016. № 5 (10). С. 77-83. URL: <http://elibrary.ru/download/65514962.pdf>
10. Одаренко Т.Е., Кулакова Я.В. Обучение и развитие персонала – необходимое условие повышения эффективности работы отеля // Таврический научный обозреватель. 2016. № 5 (10). С. 141-144. URL: <http://elibrary.ru/download/60098702.pdf>
11. Уткин Э.А., Кочеткова А.И. Управление персоналом в малом и среднем бизнесе. М.: Акалис, 1996. 206 с.

12. Шарипов С.А. Эффективное и качественное управление аграрным производством – основа ускоренного развития // Научные труды Академии кадров и социальной политики АПК. 2007. Вып. 9. С. 110-122.
13. Шилова С.Г. и др. "Зеленый дом". Организация сельского туризма. Красноярск: Город, 2010. URL: <https://docviewer.yandex.ru/?url=http%3A%2F%2Fwww.naselo.ru%2Fmy%2Fselskiy.pdf&name=selskiy.pdf&lang=ru&c=58176a6a5e89>
14. Amir A.F., Gharpar A.A., Jamal S.A., Ahmad K.N. Sustainable tourism development: a study on community resilience for rural tourism in Malaysia // Procedia – social and behavioral sciences. 2015. Vol. 168. P. 116-122. doi: 10.1016/j.sbspro.2014.10.217
15. Andreopoulou Z., Tsekouropoulos G., Koliouka C., Koutroumanidis T. Internet marketing for sustainable development and rural tourism // International journal of business information systems. 2014. Vol. 16. No. 4. P. 446-461. doi: 10.1504/IJBIS.2014.063931
16. Gu H., Ryan C., Yu L. The changing structure of the Chinese hotel industry: 1980-2012 // Tourism management perspectives. 2012. Vol. 4. P. 56-63. doi: 10.1016/j.tmp.2012.02.001

Improving the efficiency of countryside hotels

Tat'yana E. Odarenko

PhD in Economics, Associate Professor,
Department of management and tourism business,
Humanities and Education Science Academy,
V.I. Vernadsky Crimean Federal University,
298635, 2-A Sevastopolskaya st., Yalta, Republic of Crimea, Russian Federation;
e-mail: teodarenko88@mail.ru

Abstract

Objective. The article aims to determine conditions for hotel development in rural areas. **Methodology.** The author uses the methodology of empirical research and generalisation of theoretical studies. **Results.** The article deals with rural tourism (agrotourism) that is considered to be one of the most promising directions in the tourism industry. It describes some features of agrotourism that can attract tourists to Russian villages. The characteristics of a rural hotel that distinguish it from other similar businesses are what makes it attractive in the eyes of tourists. The most important component of hotel business is properly selected and trained staff. It is necessary to develop an effective system of staff training and development in order to ensure the effective operation of rural hotels. The author proposes to create the optimum conditions for the effective development of rural hotels. **Conclusion.** Russia's rich historical

heritage and a large number of surviving monuments of architecture attract tourists from all over the world. Creating the necessary conditions and improving infrastructure in rural areas will make it possible for our country to become a leader in rural tourism. The feasibility of rural tourism development mainly lies in increasing the prosperity of both villagers and entire regions. This will lead to a reduction in unemployment, stimulation of job creation, improvement of villages, etc.

For citation

Odarenko T.E. (2016) Povyshenie effektivnosti raboty otelei v sel'skoi mestnosti [Improving the efficiency of countryside hotels]. *Ekonomika: vchera, segodnya, zavtra* [Economics: Yesterday, Today and Tomorrow], 9, pp. 406-414.

Keywords

Hotel, countryside, work efficiency, human resource management, agrotourism, staff, training.

References

1. Amir A.F., Ghapar A.A., Jamal S.A., Ahmad K.N. (2015) Sustainable tourism development: a study on community resilience for rural tourism in Malaysia. *Procedia – social and behavioral sciences*, 168, pp. 116-122. doi: 10.1016/j.sbspro.2014.10.217
2. Andreopoulou Z., Tsekouropoulos G., Koliouka C., Koutroumanidis T. (2014) Internet marketing for sustainable development and rural tourism. *International journal of business information systems*, 16 (4), pp. 446-461. doi: 10.1504/IJBIS.2014.063931
3. Dyatlov V.A. et al. (2000) *Upravlenie personalom* [Personnel management]. Moscow: Akademiya Publ.
4. Gu H., Ryan C., Yu L. (2012) The changing structure of the Chinese hotel industry: 1980-2012. *Tourism management perspectives*, 4, pp. 56-63. doi: 10.1016/j.tmp.2012.02.001
5. Kibanov A.Ya. (ed.) (2001) *Upravlenie personalom organizatsii* [Personnel management]. Moscow: INFRA-M Publ.
6. Kulakova Ya.V. (2016) Analiz metodov obucheniya i razvitiya personala gostinichnogo biznesa [An analysis of methods of hotel staff training and development]. *Tavrisheskii nauchnyi obozrevatel'* [Taurida academic observer], 3, pp. 55-58. Available from: <http://tavr.science/stat/2016/03/TNO-8.pdf> [Accessed 25/08/16].
7. Odarenko T.E. (2016) Innovatsii v upravlenii personalom v turindustrii [Innovations in personnel management in the tourism industry]. *Tavrisheskii nauchnyi obozrevatel'* [Taurida academic observer], 8 (13), pp. 35-38. Available from: <http://tavr.science/stat/2016/08/TNO-13.pdf> [Accessed 25/08/16].
8. Odarenko T.E. (2016) Otsenivanie i stimulirovanie konkurentosposobnogo personala v kontekste obespecheniya ego ekonomicheskoi bezopasnosti [Evaluation of competitive personnel

- and giving them incentives in the context of ensuring their economic security]. In: Timirgaleeva R.R. (ed.) *Upravlenie konkurentosposobnost'yu predpriyatii, otraslei, regionov* [Managing the competitiveness of enterprises, industries and regions]. Krasnodar: Kuban State Technological University, pp. 232-249.
9. Odarenko T.E. (2016) Otsenka i povyshenie konkurentosposobnosti turfirm [Assessing and improving the competitiveness of travel agencies]. *Materialy III Vserossiiskoi nauchno-prakticheskoi internet-konferentsii s mezhdunarodnym uchastiem "Povyshenie konkurentosposobnosti sotsial'no-ekonomicheskikh sistem v usloviyakh transgranichnogo sotrudnichestva regionov"* [Proc. 3rd All-Russ. Conf. "Improving the competitiveness of socio-economic systems under conditions of cross-border cooperation between regions"]. Yalta, pp. 131-133.
 10. Odarenko T.E., Kulakova Ya.V. (2016) Obuchenie i razvitie personala – neobkhodimoe uslovie povysheniya effektivnosti raboty otelya [Staff training and development as a necessary condition for increasing the efficiency of hotel operation]. *Tavrisheskii nauchnyi obozrevatel'* [Taurida academic observer], 5 (10), pp. 141-144. Available from: <http://elibrary.ru/download/60098702.pdf> [Accessed 25/08/16].
 11. Odarenko T.E., Voloshina E.A. (2016) Formirovanie sistemy marketingovogo upravleniya na primere otelya "Pal'mira-Palas" [Building a marketing management system using the example of the hotel "Palmira Palace"]. *Tavrisheskii nauchnyi obozrevatel'* [Taurida academic observer], 5 (10), pp. 77-83. Available from: <http://elibrary.ru/download/65514962.pdf> [Accessed 25/08/16].
 12. Sharipov S.A. (2007) Effektivnoe i kachestvennoe upravlenie agrarnym proizvodstvom – osnova uskorenogo razvitiya [Effective and high-quality management of agrarian production as a basis for accelerated development]. *Nauchnye trudy Akademii kadrov i sotsial'noi politiki APK* [Scientific works of the Academy of Personnel and Social Policy in the Agroindustrial Complex], 9, pp. 110-122.
 13. Shilova S.G. et al. (2010) "Zelenyi dom". *Organizatsiya sel'skogo turizma* [The "green house". Organisation of rural tourism]. Krasnoyarsk: Gorod Publ. Available from: <https://docviewer.yandex.ru/?url=http%3A%2F%2Fwww.naselo.ru%2Fmy%2Fselskiy.pdf&name=selskiy.pdf&lang=ru&c=58176a6a5e89> [Accessed 25/08/16].
 14. Utkin E.A., Kochetkova A.I. (1996) *Upravlenie personalom v malom i srednem biznese* [Personnel management in small and medium-sized businesses]. Moscow: Akalis Publ.
 15. Vesnin V.R. (1998) *Prakticheskii menedzhment personala* [Practical personnel management]. Moscow: Yurist" Publ.
 16. Volkov K.S. (2012) Sel'skii turizm v RF: tendentsii i perspektivy razvitiya [Rural tourism in Russia: trends and prospects]. *Ekonomika, predprinimatel'stvo i pravo* [Economics, entrepreneurship and law], 6 (17), pp. 30-38. Available from: http://tourlib.net/statti_tourism/volkov.htm [Accessed 25/08/16].