

УДК 640.4**DOI: 10.34670/AR.2022.88.64.014****Система управления персоналом предприятия гостеприимства****Вакараева Малика Мовсаровна**

Доцент кафедры микробиологии и биологии,
Чеченский государственный университет им. А.А. Кадырова,
364093, Российская Федерация, Грозный, ул. Асланбека Шерипова, 32;
e-mail: mvakaraeva@mail.ru

Атаева Амина Ахмедовна

Кандидат биологических наук,
доцент кафедры «Общая и неорганическая химия»,
Грозненский государственный нефтяной технический университет,
364024, Российская Федерация, Грозный, пр. Исаева, 100;
e-mail: mvakaraeva@mail.ru

Исраилова Хава Аднановна

Кандидат технических наук, доцент,
Чеченский государственный педагогический университет,
364031, Российская Федерация, Грозный, пр. Исаева, 62;
e-mail: mvakaraeva@mail.ru

Аннотация

В статье рассматриваются современные технологии управления персоналом в индустрии гостеприимства, особенности человеческих ресурсов, системный подход, а также современные кадровые технологии критерии квалификации руководящего и обслуживающего персонала в индустрии туризма. Особенности управления персоналом на малых предприятиях индустрии гостеприимства обусловлены, с одной стороны, общением с клиентами – потребителями туристских услуг, а с другой – управлением человеческим ресурсом самого гостиничного предприятия. Эти аспекты взаимосвязаны, так как качество работы менеджеров и персонала гостиницы непосредственно отражается на удовлетворенности гостей. Поэтому вопросам управления персоналом в менеджменте гостиницы уделяется особенное внимание. Организации индустрии гостеприимства стремятся обеспечить конкурентное преимущество организации, исходя из достигнутого уровня реализации потенциала сотрудников. Для этого необходимо определить реальную потребность в квалифицированном персонале по основным бизнес-процессам. Особое внимание уделяется особенностям и индивидуальным качествам человека. Персональные знания каждого сотрудника в ходе коммуникаций дополняются коллективными знаниями, являющимися результатом соглашений всего персонала о том, на каких основаниях будут приниматься решения о совместном урегулировании ситуации. Это знания, представленные в виде принципов, правил, алгоритмов и норм, разделяемые и признаваемые всеми участниками процессов гостиницы.

Для цитирования в научных исследованиях

Вакараева М.М., Атаева А.А., Исраилова Х.А. Система управления персоналом предприятия гостеприимства // Экономика: вчера, сегодня, завтра. 2022. Том 12. № 11А. С. 118-125. DOI: 10.34670/AR.2022.88.64.014

Ключевые слова

Инновации, услуги, предпринимательство, спрос, стратегия.

Введение

В статье рассматриваются современные технологии управления персоналом в индустрии гостеприимства, особенности человеческих ресурсов, системный подход, а также современные кадровые технологии критерии квалификации руководящего и обслуживающего персонала в индустрии туризма.

Основная часть

В данном определении указывается на обязательное наличие двух главных услуг в гостинице – размещения и питания. При этом их соотношение между собой может сильно различаться.

Содержание услуги размещения состоит в том, что, во-первых, в пользование предоставляются специальные помещения (гостиничные номера), во-вторых, предоставляются услуги, выполняемые непосредственно персоналом гостиницы: портье по приему и оформлению гостей, горничными по уборке гостиничных номеров и т.д.

В сфере гостиничного хозяйства, как в любом другом виде предпринимательства, стратегия управления развитием предприятия должна включать три главных компонента:

- спрос потребителей;
- наличие ресурсных возможностей, удовлетворяющих потребности в гостиничных и сопутствующих им услугах;
- получение долгосрочной прибыли предприятия.

Проблема инновационной политики управления персоналом заключается в том, что тонкая инновационная настройка экономики не получится, если не выстроены базовые политики – финансовая, технологическая, стратегическая, отсутствие которых может дополнить перечень факторов, сдерживающих развитие гостиничного бизнеса, среди которых обычно отмечают [Тимохина, 2022]:

- недостаточное финансирование, которое касается, в первую очередь, собственных финансовых средств предприятия;
- низкие инновационные возможности и способности организации;
- наличие рисков экономического характера;
- дефицит маркетинговой информации в гостиничном бизнесе о новых продуктах, технологиях и рынках сбыта;
- сниженный спрос со стороны потребителей региона;
- дефицит кадров, имеющих необходимую квалификацию;
- неразвитость видов услуг, смежных с гостиничными – банковских, информационных,

юридических и пр.;

- неопределенность результата и экономической выгоды от применения тех или иных кадровых мероприятий.

Действия персонала и проблемы, возникающие у субъектов, могут быть не связаны с основным процессом организации и получением прибыли явно, однако, могут косвенно влиять на результативность ее деятельности [Тебекин, 2020]. Причем действия сотрудников, прямо не связанные с обслуживанием гостей, могут быть не менее важны для людей, в них оказавшихся, чем производственные.

Для того чтобы ситуацию считать проблемной, необходимо выполнение следующих условий:

- человек осознает, что-то не так,
- он не может найти выход самостоятельно,
- он не может смириться, не пытаясь найти выход,
- человек начинает активно действовать.

На рисунке 1 представлены настроения сотрудников гостиницы в отношении предлагаемых изменений и алгоритм преодоления сопротивления изменениям со стороны персонала.

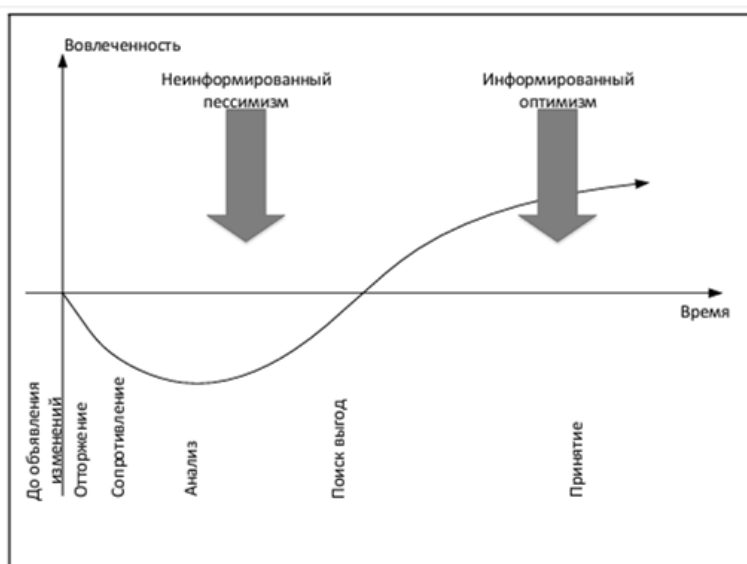


Рисунок 1 - Преодоление сопротивления изменениям

Неудовлетворенные потребности в безопасности, сохранении здоровья или иных сферах, имеющие субъективную окраску, важные для конкретного сотрудника, могут привести к снижению его функциональности, вплоть до увольнения, и наоборот – удовлетворение потребности приведет к повышению эффективности функционирования человека в рамках данной организации.

Для того, чтобы люди почувствовали необходимость в новом подходе и приняли его, должно пройти время. Кроме того, они должны увидеть в нем выгоду для себя.

Однако в гостиничном предприятии достаточно часто складываются ситуации, в которые вовлечены люди, не имеющие полномочий по принятию решений, но результат разрешения ситуации важен именно для них. Учитывая, что решения по урегулированию проблем принимают руководители разных рангов, подчиненные могут оказаться не удовлетворены

результатом разрешения ситуации руководителем, но, тем не менее, будут вынуждены его принять [Маусов, 2011]. В результате они, в лучшем случае, постараются проигнорировать решение, а в худшем – будут препятствовать претворению в жизнь идеи руководства и испытывать душевное беспокойство.

Особенности управления персоналом на малых предприятиях индустрии гостеприимства обусловлены, с одной стороны, общением с клиентами – потребителями туристских услуг, а с другой – управлением человеческим ресурсом самого гостиничного предприятия. Эти аспекты взаимосвязаны, так как качество работы менеджеров и персонала гостиницы непосредственно отражается на удовлетворенности гостей.

Поэтому вопросам управления персоналом в менеджменте гостиницы уделяется особое внимание. В нашей стране происходят преобразования, которые нацелены на повышение эффективности общественного производства. Для решения данной задачи осуществляется целая совокупность мер. Откровенное стремление к повышению качества производимой продукции, позволяет или предполагает внедрение более эффективных экономических методов управления вместо ветхих административных методов управления, новые формы организации труда и производства, осуществляется переход на принципы полного хозрасчета и реорганизация внешних экономических связей [Нагимова, 2009]. Одновременно предстоит раскрыть резервы более эффективной организации управления, а также полного использования всех видов ресурсов, использовать методы стимулирования работников и мотивирования их труда. Решение этих задач приведет к освоению передовых методов управления. Особенное содержание в этом плане имеет знакомство с японскими методами управления, высокий интерес к которым наблюдается в последнее время во многих странах, практически во всем мире. Цель данной работы – изучить особенности управления персоналом в турфирме. показать сущность управления персоналом организации; изучить особенности управления персоналом в турфирме.

По сути, принципы идеальной бюрократии способствуют созданию многоуровневой пирамиды власти, ставящей на вершину иерархии и абсолютизирующей менеджера, не всегда понимающего смысл проблемы, в которую он сам может быть вовлечен опосредованно, и возможный путь к результату. Информация и коммуникации в традиционном понимании имеют закрытый характер, принятие решений осуществляется централизованно изолированным высшим звеном менеджмента, контекст ситуации игнорируется. Корпоративная культура не играет заметной роли в управлении персоналом. Наличие жесткого контроля со стороны руководства, пренебрежение персональными качествами каждого участника проблемной ситуации приводят к снижению самостоятельности людей [Николенко, 2022]. Все эти факторы свидетельствуют об отсутствии инновационного подхода.

Данная парадигма является традиционной для современного общества. Руководители разных уровней управленческой иерархии принимают ответственность за получаемый результат и контролируют постановку задач по разрешению поставленных задач, принятие решений и процесс их исполнения. Несмотря на то, что в процессах управления участвуют специалисты в разных областях, за руководителями закреплено самое важное – исключительное право единоличного принятия решения по ответу на вопрос, что нужно делать, и последующая оценка результатов урегулирования проблемных ситуаций на практике. Такой подход к управлению порождает противоречие: люди, осознающие себя в проблемной ситуации, «проживающие» ее, занимаются реализацией решений руководителя с тем, чтобы впоследствии воспользоваться результатами, которые не отражают их собственные взгляды на проблему и способы ее разрешения.

Зависимое положение жизненного мира исполнителей от мира систем, сформированное классической научной концепцией управления системами, повлияло на формирование традиционной парадигмы организации процессов управления сложными системами [Кобяк, 2022]. Субъективные ценностные характеристики людей, определяющие их мировоззрение, персональные приоритеты, интеллектуальные возможности и прочие важные с позиции управления качества людей, составляющие их многомерный портрет в жизненном мире (в отличие от плоского изображения в мире систем), не учитываются.

Доминирование традиционных механизмов управления является источником появления социальной пассивности и формирует патерналистские взаимоотношения в организации. Как результат – знания и умения профессионалов остаются невостребованными, поскольку люди, обладающие большим потенциалом, не пытаются принять участие в урегулировании важных для них проблем.

Анализ показал, что одной из важных хозяйственных проблем является повышение эффективности деятельности персонала, а многочисленные исследования, посвященные данной тематике, в основном ориентированы на совершенствование управленческой деятельности, направленной на поиск резервов повышения эффективности, связанных с оптимальным использованием ресурсов, и развитие технической парадигмы функционирования гостиничной системы. Однако полноценная мобилизация резервов, скрытых в ценностных характеристиках людей, невозможна при применении только традиционных подходов к управлению, когда принятие решений (и ответственность за них) возлагается на представителей менеджмента.

Концепции административно-командной системы управления во многом опирались на соответствующий ей способ организации общественных отношений. Конечно, признается, что человек в системе управления может быть умным и грамотным руководителем, обладающим широким спектром знаний в области менеджмента, однако, его знания и умения могут не быть направлены на решение задач, соответствующих запросам общества, или старания специалиста окажутся минимальными.

Умение разрешать проблемы самим субъектом плюс поддержка принятия решений в гостиничном предприятии должны отвечать требованиям среды, в которой развиваются организации в XXI веке.

Современные исследователи отмечают, что применение исследовательского подхода к управлению персоналом стало нормой профессионального труда, а существование субъекта управления им требует не столько адаптации к профессиональной традиции, сколько умения критически оценивать новые вызовы, анализировать их, реагировать на них, и в конечном счете разрешать [Андруник, Суглобов, Руденко, 2020; Голубков, 2011]. Сосредоточившись на субъекте, теория управления становится в какой-то степени персонифицированной, обращенной к личности индивидуума, наделенного оригинальным мышлением, уникальными способностями, знаниями и умениями, субъективными возможностями, самостоятельным проактивным поведением и личной инициативой.

Особенности управления персоналом на малых предприятиях индустрии гостеприимства обусловлены, с одной стороны, общением с клиентами – потребителями туристских услуг, а с другой – управлением человеческим ресурсом самого гостиничного предприятия. Эти аспекты взаимосвязаны, так как качество работы менеджеров и персонала гостиницы непосредственно отражается на удовлетворенности гостей. Поэтому вопросам управления персоналом в менеджменте гостиницы уделяется особенное внимание.

Заключение

Организации индустрии гостеприимства стремятся обеспечить конкурентное преимущество организации, исходя из достигнутого уровня реализации потенциала сотрудников. Для этого необходимо определить реальную потребность в квалифицированном персонале по основным бизнес-процессам.

Особое значение имеет внутренняя, а не внешняя мотивация субъектов, что может достигаться за счет:

- предоставления субъектам большей самостоятельности при решении определенных задач;
- поощрения обучения и повышения квалификации;
- использования нетрадиционных методов нематериального стимулирования;
- снижения роли наказаний и штрафных санкций.

Особое внимание уделяется особенностям и индивидуальным качествам человека. Персональные знания каждого сотрудника в ходе коммуникаций дополняются коллективными знаниями, являющимися результатом соглашений всего персонала о том, на каких основаниях будут приниматься решения о совместном урегулировании ситуации. Это знания, представленные в виде принципов, правил, алгоритмов и норм, разделяемые и признаваемые всеми участниками процессов гостиницы.

Библиография

1. Андруник А.П., Суглобов А.Е., Руденко М.Н. Кадровая безопасность. инновационные технологии управления персоналом. М.: Дашков и К, 2020. 508 с.
2. Голубков Е.П. Изучение потребителей // Маркетинг в России и за рубежом. 2011. № 5. С. 11.
3. Кобяк М.В. Управление качеством гостиничного предприятия. М.: Юрайт, 2022. 502 с.
4. Маусов Н. Менеджмент персонала – ключевое звено внутрифирменного управления // Проблемы теории и практики управления. 2011. № 6. С. 8-12.
5. Нагимова З.А. Управление персоналом на предприятиях гостиничного бизнеса. СПб.: Питер, 2009. 144 с.
6. Николенко П.Г. Организация гостиничного дела. М.: Юрайт, 2022. 449 с.
7. Тебекин А.В. Стратегическое управление персоналом. М.: КноРус, 2020. 720 с.
8. Тимохина Т.Л. Технологии гостиничной деятельности: теория и практика. М.: Юрайт, 2022. 300 с.

The personnel management system of the hospitality enterprise

Malika M. Vakaraeva

Associate Professor of the Department of Microbiology and Biology,
Chechen State University,
364049, 32, Sheripova str., Grozny, Russian Federation;
e-mail: mvakaraeva@mail.ru

Amina A. Ataeva

PhD in Biology,
Associate Professor of the Department of General and Inorganic Chemistry,
Grozny State Oil Technical University,
364024, 100, Isaeva ave., Grozny, Russian Federation;
e-mail: mvakaraeva@mail.ru

Khava A. Israilova

PhD in Technical Science, Associate Professor,
Chechen State Pedagogical University,
364068, 62, Isaeva ave., Grozny, Russian Federation;
e-mail: mvakaraeva@mail.ru

Abstract

The article discusses modern technologies of personnel management in the hospitality industry, the features of human resources, a systematic approach, as well as modern personnel technologies, criteria for the qualification of management and service personnel in the tourism industry. The features of personnel management in small enterprises in the hospitality industry are due, on the one hand, to communication with consumers of tourist services, and on the other hand, to the management of the human resource of the hotel enterprise itself. These aspects are interrelated, as the quality of the work of managers and hotel staff directly affects the satisfaction of guests. Therefore, special attention is paid to the issues of personnel management in hotel management. Hospitality industry organizations strive to provide a competitive advantage to the organization, based on the achieved level of realization of the potential of employees. To do this, it is necessary to determine the real need for qualified personnel for the main business processes. Particular attention is paid to the characteristics and individual qualities of a person. The personal knowledge of each employee in the course of communications is supplemented by collective knowledge, which is the result of the agreements of all personnel on the basis on which decisions will be made to jointly resolve the situation. This is knowledge presented in the form of principles, rules, algorithms and norms, shared and recognized by all participants in the processes of the hotel.

For citation

Vakaraeva M.M., Ataeva A.A., Israilova Kh.A. (2022) Sistema upravleniya personalom predpriyatiya gostepriimstva [The personnel management system of the hospitality enterprise]. *Ekonomika: vchera, segodnya, zavtra* [Economics: Yesterday, Today and Tomorrow], 12 (11A), pp. 118-125. DOI: 10.34670/AR.2022.88.64.014

Keywords

Innovation, services, entrepreneurship, demand, strategy.

References

1. Andrunik A.P., Suglovov A.E., Rudenko M.N. (2020) *Kadrovaya bezopasnost'. innovatsionnye tekhnologii upravleniya personalom* [HR security. innovative technologies of personnel management]. Moscow: Dashkov i K Publ.
2. Golubkov E.P. (2011) Izuchenie potrebitel'ei [Study of consumers]. *Marketing v Rossii i za rubezhom* [Marketing in Russia and abroad], 5, p. 11.
3. Kobyak M.V. (2022) *Upravlenie kachestvom gostinichnogo predpriyatiya* [Quality management of a hotel enterprise]. Moscow: Yurait Publ.
4. Mausov N. (2011) Menedzhment personala – klyuchevoe zveno vnutfirmennogo upravleniya [HR management as a key link in intra-firm management]. *Problemy teorii i praktiki upravleniya* [Problems of theory and practice of management], 6, pp. 8-12.
5. Nagimova Z.A. (2009) *Upravlenie personalom na predpriyatiyakh gostinichnogo biznesa* [HR management in the hospitality industry]. St. Petersburg: Piter Publ.

-
6. Nikolenko P.G. (2022) *Organizatsiya gostinichnogo dela* [Organization of hotel business]. Moscow: Yurait Publ.
 7. Tebekin A.V. (2020) *Strategicheskoe upravlenie personalom* [Strategic HR management]. Moscow: KnoRus Publ.
 8. Timokhina T.L. (2022) *Tekhnologii gostinichnoi deyatel'nosti: teoriya i praktika* [Technologies of hotel activity: theory and practice]. Moscow: Yurait Publ.