

УПРАВЛЕНИЕ ПЕРСОНАЛОМ В ГОСТИНИЧНОМ БИЗНЕСЕ

*Д.В. Шинкевич, А.М. Савостеенко, студенты группы 10508118 ФММП БНТУ,
научный руководитель – канд. экон. наук, доцент О.Н. Монтик*

Резюме – В статье затрагивается тема управления персоналом в гостиничном бизнесе. Особое внимание уделено описанию системы управления персоналом в гостиничной индустрии и значению мотивации как одному из источников повышения эффективности работы сотрудников. В данной статье рассматриваются различные проблемы в управлении персоналом гостиниц и пути к их устранению.

Summary – The article focuses on the topic of personnel management in the hotel business. Particular attention is paid to the description of the personnel management system in the hotel business and the importance of motivation as one of the sources of improving the efficiency of employees. This article discusses various problems in hotel personnel management and ways to solve them.

Введение. Индустрия гостеприимства является в настоящее время одной из самых быстрорастущих отраслей в мире. Об этом свидетельствуют высокие показатели загрузки отелей и интенсивное строительство международного гостиничного фонда. По прогнозам Всемирной Туристской Организации, число туристов к 2020 г. достигнет 1,6 млрд человек [1].

На известность и репутацию отелей влияет не столько географическое расположение страны и внутреннее обустройство, сколько его высококачественный сервис, который в свою очередь зависит от квалификации служащих. Однако, даже самый квалифицированный и опытный персонал гостиницы нуждается в правильном управлении [3].

Основная часть. Управление персоналом представляет собой систему этапов, которые связаны между собой логически и ориентированы на оптимизацию качества и количества действий работников для успешной деятельности организации.

Процесс управления персоналом делится на три этапа.

Первый этап – формирование персонала (поиск, найм и подготовка новых работников).

Второй этап – предоставление рабочих мест, формирование условий для служебного продвижения сотрудников, создание продуктивной рабочей атмосферы в коллективе.

Третий этап – развитие персонала, создание условий для регулярного повышения квалификации всех сотрудников и оценка качества их трудовой деятельности [4].

Однако, сказать, что существует совершенная модель структуры управления нельзя.

Любое коммерческое предприятие, будь то гостиница, турфирма, ресторан и т.д., создает свой уникальный способ управления, который конечно же будет основываться на общепринятых правилах.

В данный момент, современные условия обязывают предприятия делать систему простой и гибкой для поддержания высокой конкурентоспособности. Можно выделить следующие характеристики, которыми следует обладать: небольшое количество уровней управления; небольшие подразделения с опытными специалистами; стратегическая ориентация на потребителя производимых услуг.

Гостиницы имеют четко структурированное управление и состоят из множества небольших подразделений, которые обслуживают гостя. В рамках каждого подразделения формируется тщательно подобранный штат сотрудников, где каждый служащий занимает свое определенное место для достижения успешной деятельности гостиницы. Поэтому, для приобретения вакансии в гостиничном бизнесе, будущим работникам приходится проходить сложный профотбор. Чаще всего, для получения определённой гостиничной должности необходимо пройти ряд тестов: психологический, квалификационный и тест на употребление алкоголя [3].

Для дальнейшего продолжения успеха деятельности в гостиничном бизнесе руководителям гостиниц следует поддерживать, а также повышать эффективность и качество работы персонала. Но этого невозможно будет достичь одной высокой заработной платой. Именно поэтому следует изучить и овладеть некоторыми важными инструментами мотивации сотрудников.

Мотивацией называют психофизиологическим процессом, который управляет поведением человека и побуждает его к действию. В настоящее время происходит значительное сокращение управленческого аппарата из-за оптимизации размеров предприятий гостиничной индустрии, и тема эффективной мотивации становится все более актуальной. Для создания мотивации следует изучить и использовать некоторые аспекты теории:

- внутренней (побудитель заключен в самом человеке и его деятельности) и внешней (побудитель появляется извне) мотивации;
- викарных (чужой опыт может стать мотивацией собственного поведения);
- контентных, или содержательных (мотивация связана с удовлетворением);
- процессорных (человек согласен затратить или обменять единицу труда, если она эквивалентна ожидаемому вознаграждению);

– целевой ориентации (и предприятие, и служащие работают лучше, когда у них есть цели).

Неотъемлемой основой любой результативной и успешной работы всегда была мотивация, которая делится на следующие виды:

- материальное вознаграждение;
- психологический;
- социальный.

Во многих отелях для продуктивного управления персоналом применяется система поощрений и штрафов. А также такие факторы как режим и условия работы, коллективные взаимоотношения, существование льгот и социальной поддержки, продвижения по карьерной лестнице, близкое расположение отеля к месту проживания сотрудников и непосредственно его престиж – стимулируют работников выполнять свои обязанности быстрее и качественнее.

Для быстрого получения результата от мотивации персонала, нужно хорошо понимать, знать и уважать каждого сотрудника. И в структуре управления персонала гостиничного бизнеса благополучно соединяются все факторы мотивации.

Кроме трудности мотивации своих работников отели зачастую встречаются и с другими затруднениями в управлении персоналом, которые нужно своевременно исключить. Ключевыми проблемами являются: уровень квалификации и опыт сотрудников, быстрая смена кадров и удержание персонала, взаимодействие служб и командная работа, программы мотивации и развития персонала.

Факторы, отсутствие которых могут повлиять на формирование данных проблем [2]:

- качественная взаимосвязь между руководителями служб,
- стандарты информационного и операционного взаимодействия служб,
- осознание работниками сути деятельности отдела,
- некорректная передача целей и миссии отеля,
- отсутствие общих ценностей и принципов в организационной культуре отеля.

Действия, которые могут помочь в минимизации или исключении таких проблем [2]:

- построение и реализация грамотных программ подбора сотрудников, а также помощь в их адаптации;
- установить контакт с профильными учебными заведениями;
- организация плана проектной работы сотрудников для поднятия их по карьерной лестнице, а также творческой и профессиональной реализации;
- разработать единую информационную систему в отеле, где будет храниться вся информация, методики и стандарты, которые необходимы для продуктивной работы персонала;
- установить в организации среди работников четко поставленную цель, миссию и задачу;
- развитие и улучшение корпоративной культуры гостиничного предприятия;
- осуществление мотивационных программ, которые будут соответствовать всем нуждам персонала;
- развитие индивидуального образа отеля, который будет характеризовать его в работе с персоналом.

Заключение. Самым ценным в индустрии гостеприимства всегда являлся персонал, а благодаря правильно поставленной структуре управления гостиницы могут увеличить производительность и обеспечить успех своему делу. Основой управления персоналом является деятельность организации, которая в свою очередь должна быть направлена на человека, на изменение его мотивации в сторону целей предприятия, чтобы добиться от него максимальной отдачи для достижения высоких конечных результатов всей деятельности организации.

ЛИТЕРАТУРА

1. Проблемы управления персоналом в гостиничном бизнесе [Электронный документ]. – Режим доступа: <https://creativeconomy.ru/lib/8628#html>. – Дата доступа: 02.03.2020
2. Проблемы в управлении персоналом отелей: привлекательность гостиничной индустрии и условия роста для молодых специалистов [Электронный документ]. – Режим доступа: <https://www.tohology.com/hospitality/career/problemu-v-upravlenii-personalom-otelej/>. – Дата доступа: 02.03.2020
3. Персонал как основное звено в гостиничном бизнесе [Электронный ресурс]. – Режим доступа: <https://studfile.net/preview/5809955/page:20/#29>. – Дата доступа: 02.03.2020
4. Современные проблемы управления и развития персонала [Электронный документ]. – Режим доступа: <https://cyberleninka.ru/article/n/sovremennye-problemy-upravleniya-i-razvitiya-personala/viewer>. – Дата доступа: 01.03.2020.