

Синюк Татьяна Юрьевна

канд. экон. наук, доцент, заведующая кафедрой

Кулешова Ангелина Александровна

студентка

ФГБОУ ВО «Ростовский государственный экономический университет

(РИНХ)»

г. Ростов-на-Дону, Ростовская область

СОВРЕМЕННЫЕ ТРЕБОВАНИЯ К ПЕРСОНАЛУ ПРИ ПРОЕКТИРОВАНИИ СИСТЕМЫ УПРАВЛЕНИЯ ГОСТИНИЧНОГО ПРЕДПРИЯТИЯ

Аннотация: в статье рассмотрена проблема эффективной организации деятельности труда персонала гостиничного предприятия. Авторами анализируется использование современных требований к персоналу, что позволяет раскрыть взаимосвязь между качественным обслуживанием и предъявляемых требований к сотрудникам гостиничного комплекса.

Ключевые слова: качественное обслуживание, индустрия гостеприимства, стандарты обслуживания.

Актуальность темы научной работы определяется тем, индустрия гостеприимства играет огромную роль в экономике и социальной сфере российских регионов. А важными элементами в гостиничном предприятии являются корпоративная культура, сам персонал и, конечно, квалификационные требования для сотрудников [4; 5; 6; 7].

Цель научной работы – определить современные требования к персоналу при проектировании системы управления гостиничного предприятия.

В соответствии поставленной цели научной работы решались следующие задачи:

- определить требования к персоналу гостиничного предприятия;
- изучить технологии управления персоналом гостиничного предприятия.

Эффективность функционирования любого предприятия тесно связана с уровнем обслуживания в организации. Уровень обслуживания в огромной степени зависит от квалификации и заинтересованности персонала, его творческих способностей, умения осваивать новые технологии, а также от использования новых организационных процессов и форм используемой для обслуживания клиентов материальной базы.

Правильная организация работы персонала организации позволит:

- повысить управляемость гостиницы;
- находить четкий подход к потребностям потребителей;
- увеличить приток потребителей;
- повысить доходность гостиницы;
- повысить имидж гостиницы;
- занять особое положение в сознании потребителей.

То есть, при таких показателях у гостиничного предприятия увеличивается конкурентоспособность. «Конкурентоспособность гостиницы оценивается в ее способности наиболее быстро и гибко реагировать на растущий уровень потребительских предпочтений. А эта способность напрямую зависит от качества трудовых ресурсов. Следовательно, задача эффективной системы управления персоналом выходит на уровень стратегических задач организации и формирует тем самым «новый подход» к пониманию его ценности для компании» [1].

На этапе определения и выстраивания требований к персоналу строится и технология управления сотрудниками гостиницы. «Технология управления персоналом предполагает организацию найма, отбора, приема персонала, его деловую оценку, профориентацию и адаптацию, обучение, управление его деловой карьерой и служебно-профессиональным продвижением, мотивацию и стимулирование трудовой деятельности, организацию труда, управление конфликтами и стрессами, обеспечение социального развития организации, высвобождение персонала и др.».

Все технологии управления персоналом можно разделить на 5 основных элемента – рис. 1.

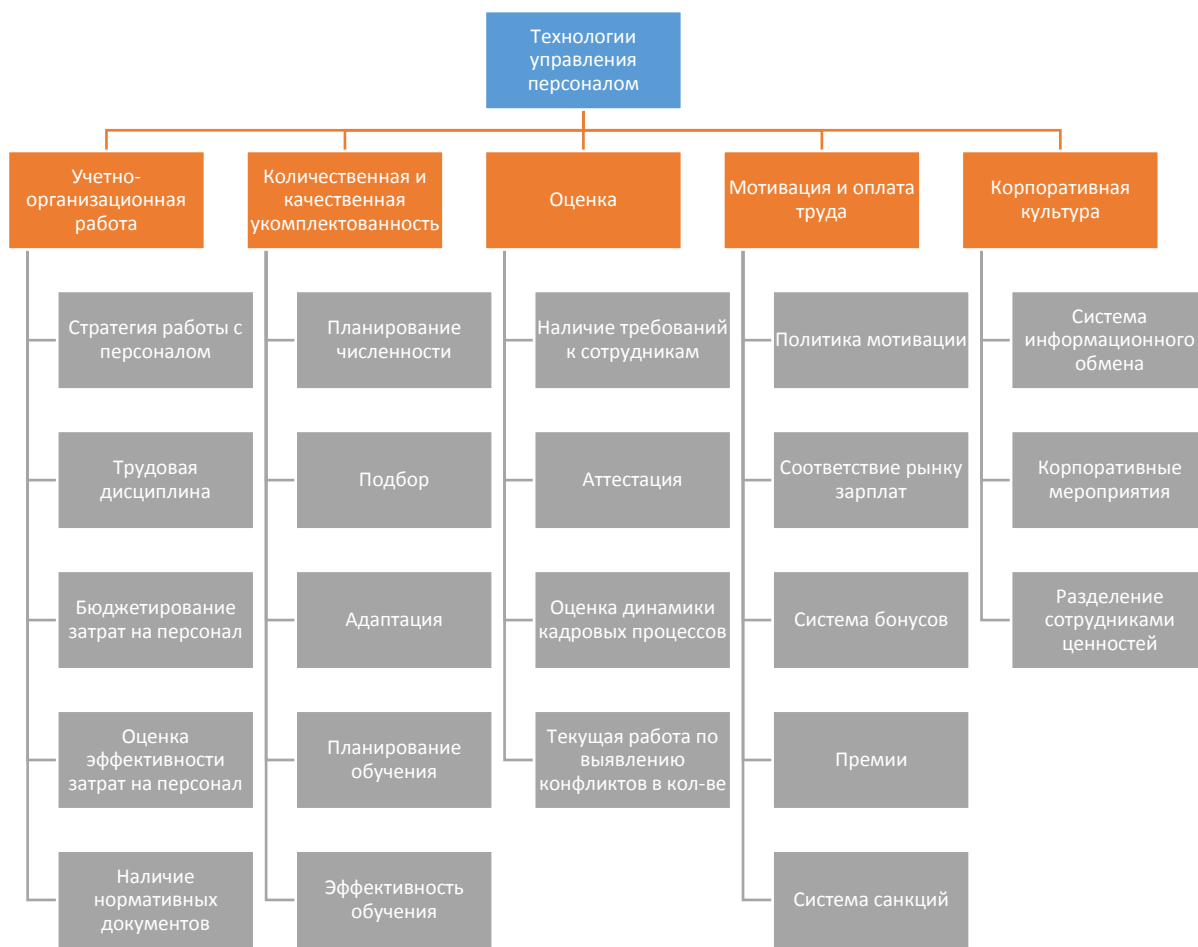


Рис. 1. Технологии управления персоналом предприятия

Примечание. Составлено автором.

Исходя из представленной схемы можно сделать вывод о том, что в центре любых современных технологий управления находится человек. Актуальной тенденцией современного менеджмента стало внимание к кадровому ресурсу и росту инвестиций в его развитие.

Персонал является одним из важнейших видов ресурсов каждой организации. Обучение и развитие персонала позволяет организации увеличить уровень доходности бизнеса за счет повышения эффективности коллективной работы, ценности специалистов, а также их профессионального уровня. В свою очередь, персонал осуществляет все действия, направленные на выпуск продукции, оказание услуг, выполнение работ.

Качественное обслуживание гостей несомненно пересекается с требованиями к персоналу гостиницы, то есть от правильного подхода к обучению сотрудников зависит общее впечатление посетителей о данном предприятии.

«В настоящее время необходимым документом в гостиничной сфере являются стандарты обслуживания, которые также играют важную роль в реализации кадровой политики. При подборе персонала учитывается первоначальная предрасположенность заявителя к выполнению определенного вида деятельности. При обучении персонала стандарты обслуживания гостей становятся своего рода методологическим инструментом, который является необходимым условием для приема на постоянную основу. Кроме того, стандарты обслуживания представляют собой документ, на основании которого проводится анализ качества выполнения служебных заданий персоналом из разных отделов» [2].

Какое же обслуживание считать качественным? Согласно международным стандартам, качество – это способность удовлетворить потребности клиента, как явные, так и предполагаемые.

Общепризнанными критериями качества обслуживания клиентов в гостинице считаются: предупреждение ожиданий гостя; стабильность работы; компетентность персонала; понимание и отзывчивость сотрудников; доступность их для контакта; своевременное информирование гостя; обеспечение безопасности; внимательный и индивидуальный подход к каждому клиенту.

Международные стандарты гостиничного сервиса представлены на рис. 2.

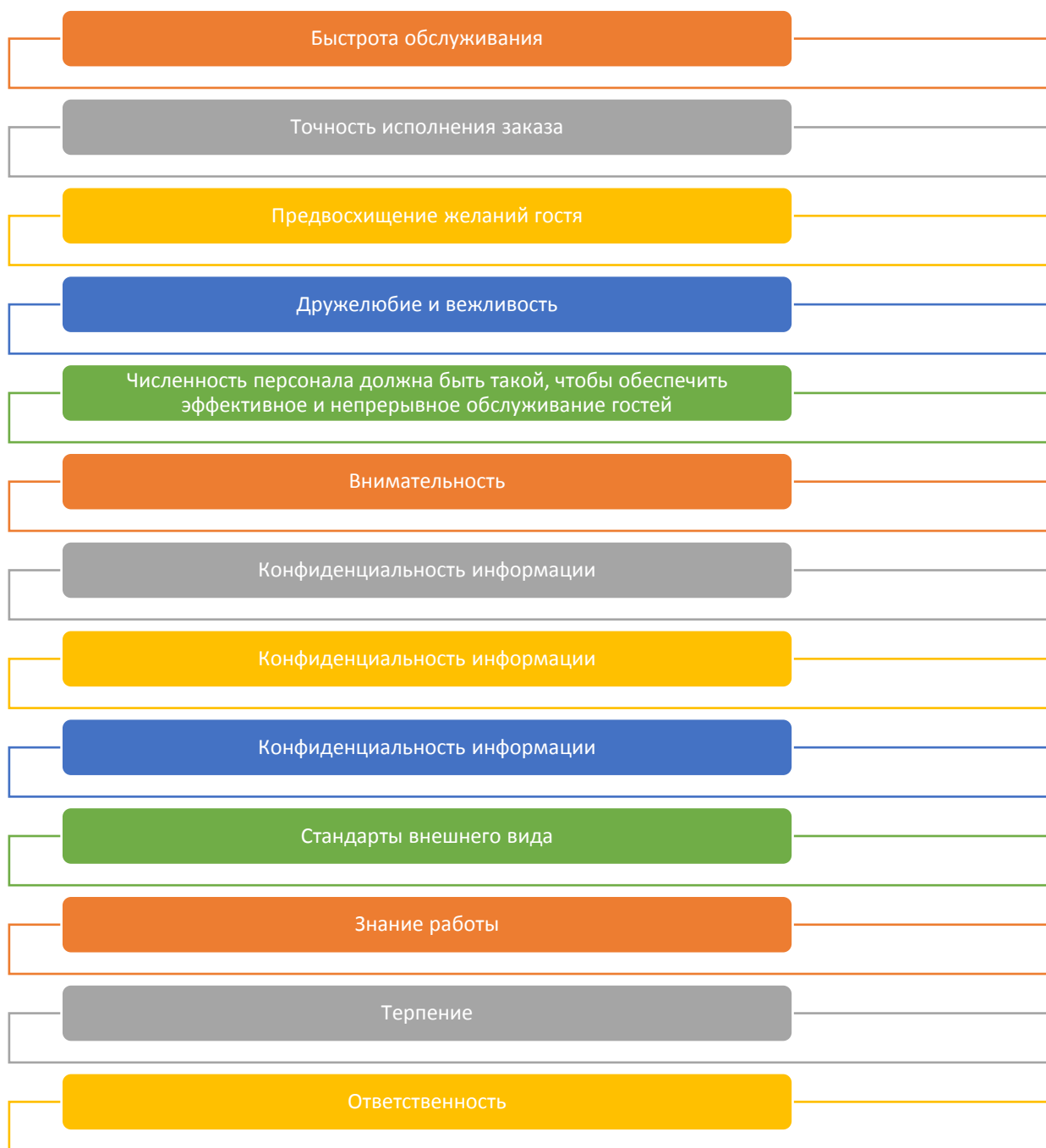


Рис. 2. Международные стандарты гостиничного сервиса

Примечание. Составлено автором.

«Разберем подробно 11 международных требований к гостиничным предприятиям.

1. Быстрота обслуживания:

– служащие гостиницы должны быть всегда готовы предложить помощь гостям;

– требованиями посетителей надо заниматься немедленно, не отсылая их в другой отдел или к другому человеку;

– все просьбы и жалобы разрешаются до того, как гости покинут отель.

2. Точность исполнения заказа:

– гостям следует предлагать точную и полную информацию, исполнять каждую просьбу до окончательного удовлетворения.

3. Предвосхищение желаний гостя:

– необходимо предугадывать потребности посетителей и предлагать им помощь прежде, чем они попросят;

– служащие должны быть знакомы с особыми пожеланиями гостей, чтобы автоматически ускорить их выполнение.

4. Дружелюбие и вежливость:

– с любым посетителем, находящимся от вас в радиусе 2 м, надо первым начинать беседу;

– следует устанавливать хороший зрительный контакт с каждым посетителем, всегда улыбаться, если гость находится в радиусе 8–10 м; за любое неудобство посетителю приносятся извинения.

5. Численность персонала должна быть такой, чтобы обеспечить эффективное и непрерывное обслуживание гостей. При этом существуют следующие рекомендации по количеству работников на 10 гостиничных номеров:

– отели «пять звезд» – не менее 20 человек на 10 номеров;

– отели «четыре звезды» – не менее 12 человек на 10 номеров;

– отели «три звезды» – не менее 8 человек на 10 номеров;

– отели «две звезды» – не менее 6 человек на 10 номеров.

6. Внимательность:

– дайте гостю понять, что он замечен, даже если вы заняты;

– следует быть предельно внимательным.

7. Конфиденциальность информации:

– соблюдается конфиденциальность любой информации, связанной с гостем, включая номера комнат, сроки проживания, личную информацию и т. п.

8. Стандарты внешнего вида предъявляются к форме одежды, причёске и гигиене сотрудников.

9. Знание работы:

– любому сотруднику необходимо знать отель, помещения, часы работы и общую информацию.

10. Терпение:

– жалобы и комментарии надо выслушивать вежливо, внимательно и передавать руководству для принятия соответствующих мер;

– никогда не следует спорить с гостем и демонстрировать оборонительную позицию.

11. Ответственность:

– необходимо чувство ответственности и гордости при поддержании порядка в отеле;

– в случае жалобы гостя нельзя обвинять другие отделы или лица;

– брать ответственность за решение проблемы следует на себя» [3].

Продажа любых услуг, в том числе и гостиничных, отличается от продажи товаров, прежде всего тем, что услуга неотделима от персонала, ее предоставляющего. Поэтому умение общаться с клиентами в гостиничном бизнесе уделяется особое внимание. Таким образом, можно составить равенство, в котором международные стандарты гостиничного сервиса равны требованиям к персоналу организации. В общем виде, требования к персоналу организации – это предпочтения работодателя, предъявляемые к сотрудникам. Современные требования к персоналу гостиницы представлены на рис. 3.

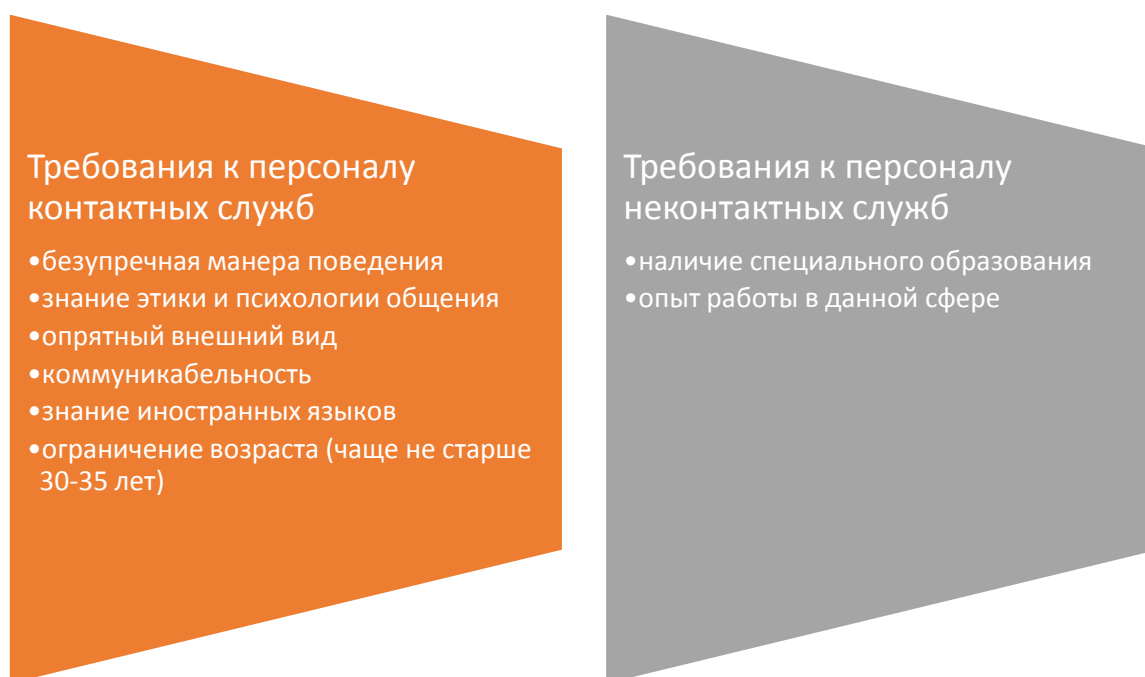


Рис. 3. Современные требования к персоналу гостиницы

Примечание. Составлено автором.

Помимо профессиональных требований к сотрудникам не стоит забывать про базовые требования – табл. 1.

Таблица 1

Базовые требования к персоналу организации

<i>Физические данные</i>	<i>Интеллект</i>	<i>Способности</i>	<i>Квалификация</i>	<i>Интересы</i>	<i>Характер</i>
рост человека	умственные способности	технические	уровень образования	увлечения	отличительные черты
телосложение		математические	курсы повышения квалификации	таланты	
состоянии здоровья		умение грамотно строить диалог	профессиональная подготовка		
речевые характеристики кандидата		аналитические навыки			
пол					

Примечание. Составлено автором.

Все требования должны быть конкретными, чтобы можно было сразу составить полное представление о кандидате на вакантную должность. Таким образом, персонал организации формирует все структурные единицы предприятия; именно его усилиями реализуются цели организации, создаются ее продукты.

Персонал является одним из важнейших видов ресурсов каждой организации. Обучение и развитие персонала позволяет организации увеличить уровень доходности бизнеса за счет повышения эффективности коллективной работы, ценности специалистов, а также их профессионального уровня. В свою очередь, персонал осуществляет все действия, направленные на выпуск продукции, оказание услуг, выполнение работ.

Список литературы

1. Голянич В.М. Инновационные технологии в кадровом менеджменте / В.М. Голянич, Е.И. Кудрявцева // Управленческое консультирование. – 2013. – № 2(50). – С. 5–16.
2. Балашова Е.А. Гостиничный бизнес. Как достичь безупречного сервиса / Е.А. Балашова [Электронный ресурс]. – Режим доступа: <https://valenbigunoff.livejournal.com/7413.html> (дата обращения: 12.04.2022).
3. Портал для профессионалов гостиничного и ресторанного бизнеса [Электронный ресурс]. – Режим доступа: <https://clck.ru/DTgrSorganizatsiey> (дата обращения: 10.04.2022)
4. Горбань А.С. Диагностика методов повышения эффективности управления персоналом на предприятии / А.С. Горбань, Т.Ю. Синюк // Инновационные стратегии и механизмы управления экономикой: материалы XVIII международной научно-практической конференции профессорско-преподавательского состава, молодых ученых и студентов / под ред. И.В. Мишуровой, Т.Ю. Синюк. – 2018. – С. 19–23 [Электронный ресурс]. – Режим доступа: https://www.elibrary.ru/author_items.asp?authorid=738149
5. Синюк Т.Ю. Проблемы управления персоналом в индустрии гостеприимства / Т.Ю. Синюк, Д.Г. Милкина // Экономические проблемы России и ре-

гиона. Ученые записки / Министерство образования и науки РФ; Ростовский государственный экономический университет (РИНХ); Факультет менеджмента и предпринимательства. – Ростов н/Д, 2018. – С. 166–170 [Электронный ресурс]. – Режим доступа: https://www.elibrary.ru/author_items.asp?authorid=738149

6. Яковенко Д.А. Современные методы и инструменты повышения эффективности управления персоналом: российский и зарубежный опыт / Д.А. Яковенко, Т.Ю. Синюк // Экономические проблемы России и региона. Ученые записки / Министерство науки и высшего образования Российской Федерации; Ростовский государственный экономический университет (РИНХ). – Ростов н/Д, 2020. – С. 190–196 [Электронный ресурс]. – Режим доступа: https://www.elibrary.ru/author_items.asp?authorid=738149

7. Горбань А.С. Формирование критериев и показателей оценки эффективности системы управления персоналом на предприятии в сфере сервиса / А.С. Горбань, Т.Ю. Синюк // Экономические проблемы России и региона. Ученые записки / Министерство науки и высшего образования Российской Федерации; Ростовский государственный экономический университет (РИНХ). – Ростов н/Д, 2020. – С. 134–139 [Электронный ресурс]. – Режим доступа: https://www.elibrary.ru/author_items.asp?authorid=738149