

**Рожнова Кристина Владимировна**

студентка

Научный руководитель

**Суетин Илья Николаевич**

д-р ист. наук, канд. пед. наук, доцент, профессор

ФГБОУ ВО «Ульяновский государственный  
педагогический университет им. И.Н. Ульянова»

г. Ульяновск, Ульяновская область

## **УПРАВЛЕНИЕ ПЕРСОНАЛОМ В ГОСТИНИЧНОМ СЕРВИСЕ: ПРОБЛЕМЫ ПРАВОВОГО РЕГУЛИРОВАНИЯ**

***Аннотация:** эффективность деятельности предприятия в сфере гостиничного сервиса зависит от качества работы сотрудников. В статье рассмотрены нормативно-правовые аспекты сферы гостиничного сервиса, стандарты и регламенты предприятий индустрии гостеприимства в области кадровой политики, представлены основы в сфере разработки стандартов по управлению персоналом гостиничного предприятия.*

***Ключевые слова:** гостиничный сервис, управление персоналом, корпоративные стандарты, нормативно-правовые аспекты сферы гостиничного сервиса.*

Качество предоставляемых услуг в гостиничном сервисе зависит от уровня квалификации и практического опыта сотрудников, поэтому для организации работы в индустрии гостеприимства необходима разработка эффективной системы управления персоналом в гостинице.

В настоящее время в нашей стране происходит развитие туристической сферы и индустрии гостеприимства, поэтому необходимо повышение качества услуг в сфере гостеприимства.

Индустрия гостеприимства, как и другие виды экономической деятельности, зависит от человеческих ресурсов. Наличие квалифицированного персонала и эф-

фективное управление им являются важными факторами эффективной деятельности предприятия индустрии гостеприимства [2]. Данные факты показывают актуальность исследования современных проблем в сфере управления персоналом в гостиничном сервисе и разработки способов решения данных проблем.

В современных условиях в гостиничном сервисе существуют такие проблемы, как низкая мотивация сотрудников, сезонность гостиничного бизнеса и др. В сфере управления персоналом в индустрии гостеприимства существуют такие проблемы, как несовершенная система мотивации, отсутствие системы адаптации персонала, отсутствие стимулирования персонала. В большинстве случаев для их решения требуется совершенствование правовой базы.

Цель данной статьи заключается в выявлении существующих проблем в сфере управления персоналом в гостиничном сервисе и рассмотрение способов решения данных проблем на основе совершенствования нормативно-правовой базы.

Нормативно-правовая основа гостиничных услуг в Российской Федерации представлена различными документами. Данные документы регламентируют экономические отношения в сфере гостиничного сервиса [3]. Они представляют собой совокупность прав и обязанностей сотрудников, оказывающих услуги, и клиентов.

Основной кадровой документацией, которая должна быть в организации, является:

- личная карточка сотрудника;
- трудовая книжка сотрудника;
- трудовой договор (или контракт);
- приказ (распоряжение) о приеме на работу;
- правила внутреннего трудового распорядка;
- приказ (распоряжение) о переводе на другую работу;
- приказ (распоряжение) о предоставлении отпуска;
- график отпусков;
- приказ (распоряжение) о прекращении трудового договора (контракта);
- табель учета использования рабочего времени и расчета заработной платы;

- положение по защите персональных данных работника;
- локальные акты по охране труда.

Также на данный момент времени регламенты и стандарты обслуживания гостей становятся важными документами в деятельности в сфере гостеприимства. Данные документы определяют выполнение сотрудниками своих должностных обязанностей.

Вышеперечисленные факты объясняют важное значение стандартизации в сфере кадровой политики. Руководители предприятия индустрии гостеприимства понимают, что для организации эффективной работы гостиницы необходимо формировать корпоративную культуру. Важным составным элементом данной культуры являются регламенты и стандарты в сфере управления персоналом. Корпоративный стандарт представляет собой документ, который определяет правила в различных аспектах работы организации. Разработка стандартов является важной задачей, которая стоит перед руководителями гостиничного предприятия [1].

Поэтому важным направлением работы гостиничного предприятия, способствующим повышению эффективности деятельности гостиницы, является именно разработка регламентов и стандартов и их применение в практической работе организации в сфере гостеприимства.

Стандарты и регламенты должны быть оформлены в виде документа и введены в действие распоряжением или приказом. Стандарты в области управления персоналом должны быть разработаны в соответствии нормативно-правовой базой Российской Федерации. Основными нормативно-правовыми документами в сфере стандартизации являются следующие: международные стандарты, которые содержат термины и определения, основные принципы менеджмента качества ISO-9000, ISO 9001. В Российской Федерации действуют такие стандарты, как ГОСТ Р ИСО 9000–2015 и ГОСТ Р ИСО 9001–2015; ISO-10001 ГОСТ Р ИСО 10001–2019; ISO-10002 ГОСТ Р ИСО 10002–2007. Также нормативно-правовую основу в области стандартизации в нашей стране составляют такие документы, как ФЗ «О стандартизации в Российской Федерации» №162 от 29.06.2015 г., Федеральный закон РФ от 27.12.2002 г. №184-ФЗ «О техническом регулировании»,

«Концепция развития национальной системы стандартизации Российской Федерации на период до 2020 года»; Федеральный закон от 5 февраля 2018 г. №16-ФЗ «О внесении изменений в Федеральный закон «Об основах туристской деятельности в Российской Федерации», в котором рассматриваются понятия в области классификации гостиниц [1].

Применение стандартов в деятельности предприятия гостиничного сервиса поможет повысить эффективность организации профессионального обучения сотрудников и их аттестацию, а также описание процесса работы [1].

Выделяют следующие этапы внедрения корпоративных стандартов на предприятии [1].

1. Разработка корпоративных стандартов.
2. Согласование разработанных стандартов.
3. Применение стандартов в деятельности организации.

Таким образом, в области кадровой политики в гостиничном предприятии важное значение имеют стандарты и регламенты. Данные документы представляют собой правила поведения, которые определяют работу сотрудников организации. Стандарты и регламенты должны быть разработаны в соответствии с нормативно-правовыми основами в сфере стандартизации. Основными документами, которые являются основой при разработке стандартов в гостиничной организации являются государственные стандарты РФ, а также федеральные законы в сфере стандартизации.

---

**Список литературы**

1. Конова Т.П. Значение и проблемы корпоративных стандартов в индустрии гостеприимства / Т.П. Конова, Е.Е. Коновалова // Вестник ассоциации ВУЗов туризма и сервиса. – 2019. – №2. – С. 77–83 [Электронный ресурс]. – Режим доступа: <https://cyberleninka.ru/article/n/znachenie-i-problemy-korporativnyh-standartov-v-industrii-gostepriimstva/viewer> (дата обращения: 13.11.2023). – EDN UVWLBD
2. Мирзоева Л.Ш. Проблемы управления персоналом в гостиничном бизнесе / Л.Ш. Мирзоева // Индустриальная экономика. – 2022. – №5. – С. 767–771 [Электронный ресурс]. – Режим доступа: <https://cyberleninka.ru/article/n/problemy-upravleniya-personalom-v-gostinichnom-biznese-1/viewer> (дата обращения: 13.11.2023). – DOI 10.47576/2712-7559\_2022\_5\_8\_767. – EDN PFWJZW
3. Нормативно-правовая основа системы управления персоналом в гостиницах [Электронный ресурс]. – Режим доступа: [https://studbooks.net/1364771/menedzhment/normativno\\_pravovaya\\_osnova\\_sistemy\\_upravleniya\\_personalom\\_gostinitsah](https://studbooks.net/1364771/menedzhment/normativno_pravovaya_osnova_sistemy_upravleniya_personalom_gostinitsah) (дата обращения: 13.11.2023).