

Ключевская Ирина Сергеевна

канд. экон. наук, доцент

ФГБОУ ВО «Российский государственный

гуманитарный университет»

г. Москва

ВОЗМОЖНОСТИ ПОСТРОЕНИЯ ДЕЛОВОЙ КАРЬЕРЫ В ГОСТИНИЧНОМ БИЗНЕСЕ

***Аннотация:** в статье рассмотрены особенности построения карьеры в гостиничном бизнесе. Выявлены необходимые качества персонала для построения деловой карьеры, влияние гендерных признаков на построение карьеры, исследованы этапы карьерного роста топ-менеджеров гостиниц.*

***Ключевые слова:** персонал гостиниц, построение деловой карьеры персонала гостиниц, карьерный рост, этапы построения карьеры.*

Деловую карьеру – траекторию своего движения в организации – сотрудник строит, сообразуясь с особенностями внутри- и внеорганизационной реальности и, главное, – со своими собственными целями, желаниями и установками.

Руководители сетевых отелей сходятся во мнении о том, что построение карьеры в гостиничном деле следует начинать исключительно с начальных позиций. В качестве старта чаще всего предлагается работа администратора в службе приема и размещения, официанта и горничной. Дальнейший карьерный рост зависит от желания и способностей самого работника. В гостиницах предпочитают продвигать по карьерной лестнице собственных сотрудников. Например, отработав администратором службы размещения 1–2 года сотрудник переходит на должность руководителя службы приема и размещения, функционал которого включает: личная встреча VIP-клиентов, решение любых вопросов, возникающих при расселении, подбор, обучение гостиничного персонала на ресепшн и контроль за соблюдением стандартов работы отеля. Взять такого специалиста со стороны невозможно, поскольку он должен знать структуру своего отеля [6].

По данным исследования, проведенного среди топ-менеджеров гостиничных предприятий, основными качествами для карьерного роста в сфере

гостеприимства является работоспособность и желание сотрудника делать карьеру – 24% и 22% соответственно (см. рисунок 1).

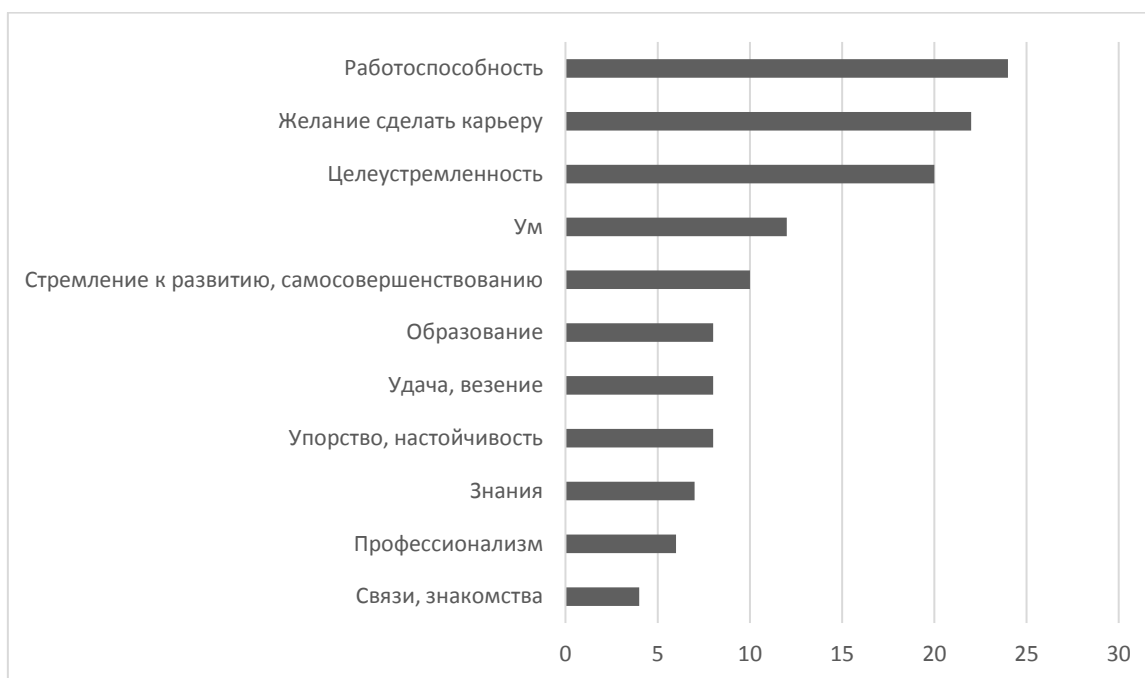


Рис. 1. Основные качества, необходимые для карьерного роста [2, с. 146]

В топ-5 наиболее значимых по мнению респондентов качеств оказались: целеустремленность 20%, интеллект 12%, стремление к самосовершенствованию и саморазвитию 10%. Эти выводы подтверждают данные опроса ВЦИОМ о том, что значит для россиян карьерный рост, от чего он зависит в большей степени и в какой сфере, по мнению наших сограждан, легче всего построить карьеру. Так для четверти россиян (25%) карьерный рост означает увеличение зарплаты, 17% ассоциирует с этим понятием повышение в должности, 5% считает, что успешная карьера позволит изменить им свой статус (самореализоваться (4%), вырасти как личность (4%) и т. д. 31% респондентов уверены, что построить карьеру можно благодаря своим компетенциям и опыту. А 15% верят в то, что продвижение по карьерной лестнице целиком и полностью зависит от личных качеств человека (активности, обаятельности и др.) [1]. Как видно из приведенных результатов исследований наблюдается единство в целях и понимании приоритетов в построении деловой карьеры у работодателей и сотрудников.

Развитие карьеры создает определенные преимущества как для самого работника, так и для организации в целом: более глубокая удовлетворенность

трудом и возможность планировать свой профессиональный рост для работника; повышение производительности труда, уменьшение текучести кадров, повышение конкурентоспособности для организации.

Чтобы наглядно проиллюстрировать особенности построения деловой карьеры в гостиничном бизнесе, рассмотрим результаты исследования, проведенного среди топ-менеджеров гостиничных предприятий. Анализ данных о количестве пройденных должностей за период карьерного роста (см. рисунок 2) показал преимущество ступенчатого вида карьеры, сочетающего в себе горизонтальный и вертикальный рост.

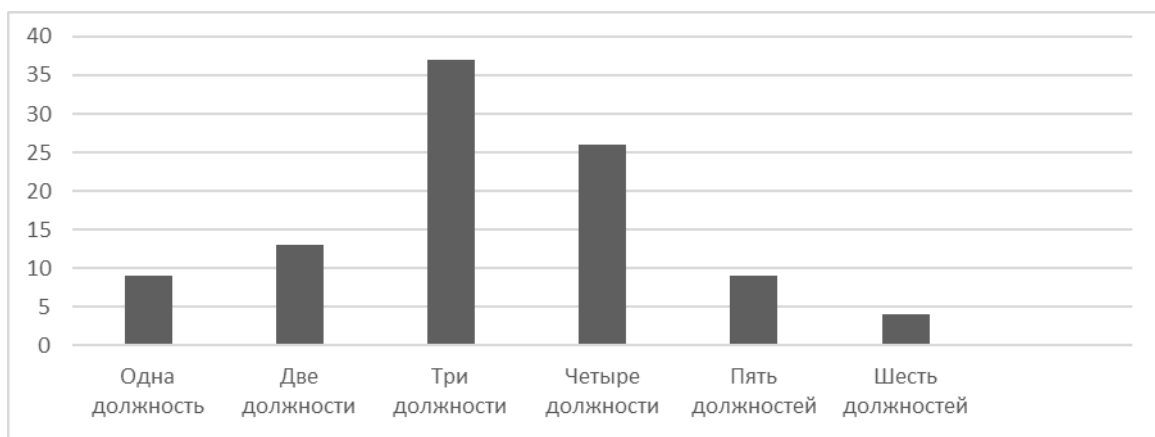


Рис. 2. Доля респондентов в зависимости от количества занимаемых должностей за период их карьерного роста [5]

Как видно из рисунка 2, при построении деловой карьеры топ-менеджеры сменили три-четыре должности. Конечно, большое количество ступеней карьеры возможно только на крупных предприятиях, а в мини-отелях или хостелах карьерный рост обычно ограничивается двумя-тремя позициями.

Отражением планирования карьеры в организации является карьерограмма – графическое описание того, что должно происходить или происходит с работником на различных этапах построения его карьеры. В таблице 1 представлена примерная карьерограмма выпускника вуза, в которой содержится перечень должностей, выстроенных в определенной последовательности по мере построения их профессиональной карьеры.

План карьерного роста сотрудников гостиницы

№ п/п	Фамилия, имя, отчество	Год рождения	Должность и время ее получения	Перспективы построения карьеры		
				5 лет	10 лет	15 лет
1	Иванов Иван Иванович	1989	Менеджер службы приема и размещения (портье) службы приема и размещения (СПиР) с 01.09.2010 г.	Заместитель руководителя СПиР	Руководитель СПиР	Заместитель руководителя гостиницы
2	Петрова Светлана Степановна	1992	Официант с 01.10.2011г.	Менеджер по банкетам	Заместитель руководителя службы питания и напитков	Руководитель службы питания и напитков

Составление персональной карьерограммы дает возможность понять характер изменений управленческих позиций работника на каждой должности, проследить этапы его профессионального роста, проанализировать этапы пройденного карьерного пути и наметить перспективные карьерные позиции.

При построении карьеры необходимо учитывать гендерные особенности моделей трудового поведения. Женщины в большей степени ориентированы на построение горизонтальной карьеры, предполагающей определение более широкого круга обязанностей и полномочий (см. рисунок 3) [7].

Как следует из рисунка 3, чтобы занять руководящую должность, женщине нужно значительно больше времени, чем мужчине. 43,7% мужчин и 71,4% женщин полагают, что у мужчин больше шансов сделать карьеру руководителя. Среди женщин 57,1% к препятствиям в построении своего карьерного пути отнесли недоверие начальства и 42,9% отметили, что препятствий не было [8].

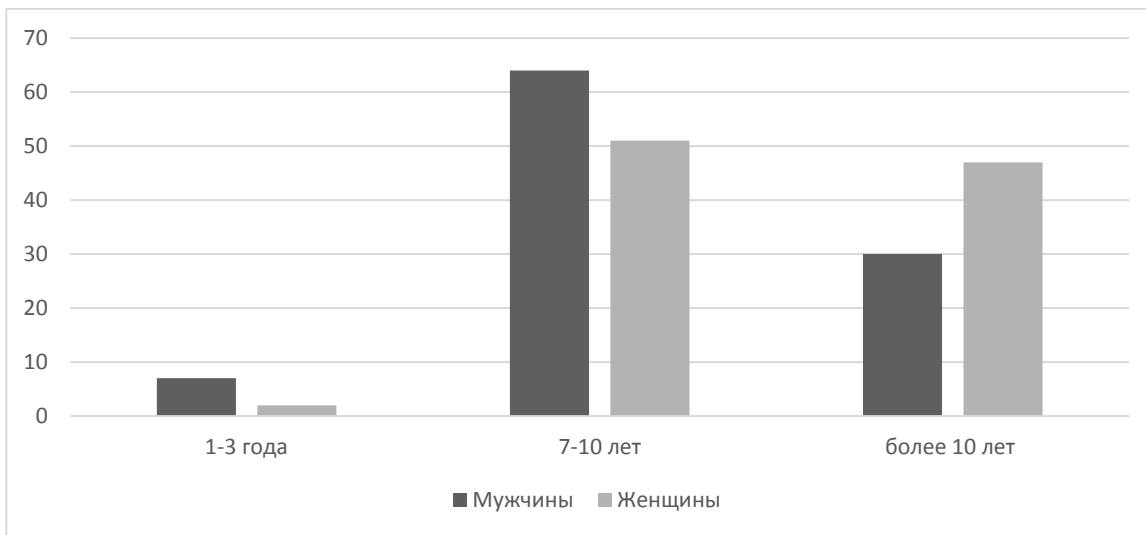


Рис. 3. Стаж работы респондентов до занятия ими первой руководящей должности [9]

На рисунке 4 представлено отраслевое распределение женщин – руководителей.

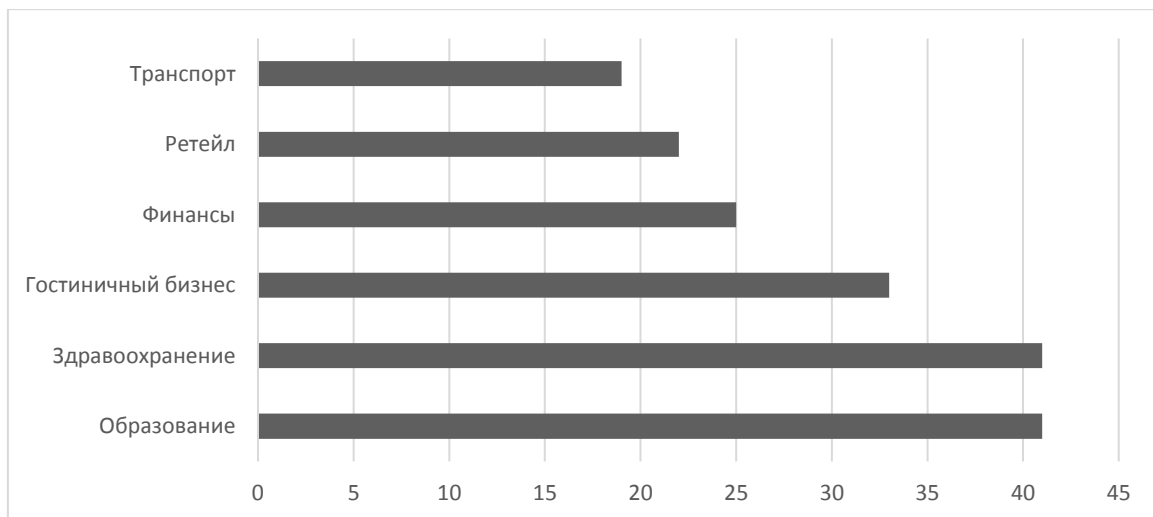


Рис. 4. Доля женщин-руководителей по отраслям, % [4]

Как видно из рисунка 4, количество женщин-руководителей в гостиничном бизнесе достаточно высокое и составляет 33%. Основная мотивация для молодых и амбициозных женщин мало чем отличается от мужской – это стабильность, уверенность в завтрашнем дне и карьерный рост [3].

Современные выпускницы профильных вузов не желают начинать карьеру с низшей ступеньки, поэтому гостиницы вынуждены набирать сотрудниц, не особо стремящихся к росту или отчаявшихся найти другую работу. По мнению управляющего директора HVS Executive Search – Moscow Татьяны Веллер,

«отсутствие образования и нежелание брать на себя ответственность ограничивают карьерный рост линейного персонала внутри наиболее многочисленной в гостинице службы эксплуатации номерного фонда должностями супервайзеров (осуществляют контроль за работой смены горничных)». «Женщины после 40 лет, которые работают длительное время в службе house keeping, могут дорасти до позиции инспектора службы. Бывают случаи, когда горничная поднимается до позиции ассистента службы – фактически становится заместителем руководителя департамента house keeping», – дополняет Екатерина Финевич, заместитель руководителя отдела по работе с сотрудниками Azimut Hotels Company [3].

На высших должностных позициях в крупнейших международных гостиничных компаниях типа Hilton или Marriott находятся по-прежнему мужчины – это мировой тренд.

В России лишь две должности остаются за мужчинами – генеральный менеджер отеля и шеф-повар. Но и здесь ситуация меняется: в Москве уже как минимум три женщины являются генеральными менеджерами отелей международного уровня.

Таким образом, можно констатировать, что построение карьеры в гостиничном бизнесе возможно, и достаточно быстро. Необходимо начинать построение карьеры с самых низших позиций. Скорость построения карьеры зависит от индивидуальных способностей и навыков работника и предпочтительна внутри одной гостиницы.

Список литературы

1. ВЦИОМ: россияне считают, что карьерный рост – это прежде всего увеличение зарплаты, а добиться его сложнее всего в политике, госуправлении и бизнесе [Электронный ресурс]. – Режим доступа: <https://www.nakanune.ru/news/2014/11/11/22376224/> (дата обращения: 20.08.2019).
2. Зайцева Н.А. Управление персоналом в гостиницах: учеб. пособие. – М.: Форум, 2012. – 415 с.

3. Золотых М. Женское лицо гостиничного бизнеса [Электронный ресурс]. – Режим доступа: <http://www.horeca-magazine.ru/article/187/> (дата обращения: 20.08.2019).
4. Носкова Е. Неслабый пол. Россиянки стали лидерами по числу позиций в топ-менеджменте [Электронный ресурс]. – Режим доступа: <https://rg.ru/2015/04/07/zhenschiny.html>
5. Ржепка Э.А. Индустрия гостеприимства: изучение возможностей развития карьеры / Э.А. Ржепка, Т.Р. Новичкова // Сервис в России и за рубежом. – 2016. – №9(70). – С. 118–132.
6. Рынок труда в гостиничном бизнесе [Электронный ресурс]. – Режим доступа: <https://www.frontdesk.ru/article/rynok-truda-v-gostinichnom-biznese> (дата обращения: 20.08.2019).
7. Сиразетдинова Д.Э. Национальные и гендерные особенности построения карьеры: материалы VI Международной научно-практической конференции. – Уфа: Издательство Уфимского государственного авиационного технического университета, 2017. – С. 248–252.
8. Устинова О.В. Карьера менеджеров как социально-профессиональной группы / О.В. Устинова, И.В. Пивоварова // Современные проблемы науки и образования. – 2015. – №2. – С. 651.
9. Устинова О.В. Концептуальные основы управления карьерным ростом менеджера / О.В. Устинова, Р.С. Утешев // Вестник Сургутского государственного педагогического университета. – 2014. – №2 (29). – С. 219–222.
10. Ключевская И.С. Проблемы занятости персонала в гостиничном секторе // Закономерности и тенденции инновационного развития общества. Ч. 1. – Уфа: Omega Science, 2019. – С. 133–139.