

УДК 728.5

А.А. КУЛЕШОВА
магистр¹



Т.Н. ПРОКОПЕЦ, канд. экон. наук, доцент¹
¹Ростовский государственный экономический университет (РИНХ),
г. Ростов-на-Дону, Россия
E-mail: hatani@mail.ru



Статья поступила 3.10.2024

СОВРЕМЕННЫЕ ТРЕБОВАНИЯ К ПЕРСОНАЛУ ПРИ ПРОЕКТИРОВАНИИ СИСТЕМЫ УПРАВЛЕНИЯ ГОСТИНИЧНОГО ПРЕДПРИЯТИЯ

Статья посвящена вопросам, связанным с поведением работника и требованиями, которым он должен соответствовать. Как правило, на каждой работе существует свой регламент поведения, который может отличаться не только в различных отраслях, но и внутри предприятий и фирм одной отрасли. Но, несмотря на это, на рынке труда сегодня существуют базовые требования, которые предъявляются каждому работнику без исключения. В данной работе рассмотрены особенности требований, предъявляемых к персоналу гостиничного предприятия. Основной идеей статьи является установление взаимосвязи качества гостиничного продукта и качества персонала. На основе проведенного исследования сформулированы основные кадровые проблемы для гостиниц и предложены их решения.

Ключевые слова: качественное обслуживание, индустрия гостеприимства, стандарты обслуживания, персонал, эффективность предприятия, гостиничный продукт.

KULESHOVA A.A., Master¹

PROKOPETS T.N., PhD in Econ. Sc., Associate Professor¹

¹Rostov State University of Economics (RINH), Russia

MODERN REQUIREMENTS TO PERSONNEL IN DESIGNING MANAGEMENT SYSTEM OF A HOTEL ENTERPRISE

The article is devoted to issues related to employee behavior and the requirements that he must meet. As a rule, each job has its own behavioral regulations, which may differ not only in different industries, but

also within enterprises and firms of the same industry. But despite this, there are basic requirements in the labor market today that are presented to each employee without exception. This paper examines the features of the requirements for the personnel of a hotel enterprise. The main idea of the article is to establish the relationship between the quality of the hotel product and the quality of the personnel. Based on the conducted research, the main personnel problems for hotels are formulated and their solutions are proposed.

Keywords: quality service, hospitality industry, service standards, staff, enterprise efficiency, hotel product.

К гостиничным услугам в современном мире предъявляются повышенные требования. При совершенно одинаковой материальной базе и способе предоставления услуги, гостиницы отличаются друг от друга качеством обслуживания, что в первую очередь является фактором конкурентоспособности. Соответственно, качество обслуживания зависит от организации обслуживания, уровня квалификации персонала, манеры работы с клиентами.

По оценкам BusinesStat, в 2023 г. объем рынка гостиничных услуг в России вырос на 3% до 202 млн ночевков. Доля городских отелей в структуре средств размещения составляет 40,2% (без учета неклассифицированных). Еще более 15,8% являются хостелами. На долю мини-отелей приходится 13,6% общего количества классифицированных средств размещения. Несмотря на большой рекреационный потенциал многих регионов страны, загородные объекты представлены в меньшей степени – на долю загородных отелей приходится всего лишь 15,8% от общего количества российских коллективных средств размещения. Предположительно, спрос удовлетворяется за счет серого сектора, который в расчеты ниже не включен. Базы отдыха и санатории составляют 10,2%

числа объектов. Доля глэмпингов и кемпингов в структуре классифицированных средств размещения туристов России пока незначительна.

54% объектов не имеют звезд. Еще 22,5% объектов имеют 3 звезды. 1,5% объектов России – пятизвездочные, среди них самые крупные по номерному фонду: Отель «Город Mira Family Resort & SPA Анапа Miracleon 5*» в Краснодарском крае, Гостиница «Plaza Garden Moscow WTC» в Москве, Курортный комплекс «Radisson Collection Paradise Резорт и СПА, Сочи» в Сочи, Отель «Radisson Collection Hotel Moscow» в Москве.

Стабильность рынка гостиниц поддерживается спросом на внутренний туризм. Тенденция сохраняется с конца 2020 г, когда из-за общемировых карантинных ограничений возросла популярность российских маршрутов отдыха. Господдержка отрасли, направленная на создание и обновление инфраструктуры средств размещения, способствует устойчивому развитию гостиничной индустрии.

Так, в Камчатском крае был разработан план дополнительных финансовых мер поддержки субъектов малого и среднего предпринимательства в сфере туризма в 2020 году.



Рисунок 1. – Структура коллективных средств размещения в России

Помощь получили гостиничный бизнес, туроператоры и турагенты, пункты общественного питания, владельцы маломерных судов и многие другие. Таким образом, государственную поддержку в форме прямых выплат получили порядка 190 представителей малого и среднего бизнеса в сфере туризма и смежных отраслей на сумму более 75,9 млн рублей.

В 2020 году был принят региональный закон, в рамках которого в 2020 году от транспортного налога освобождены организации, осуществляющие деятельность туристических агентств, и прочие организации, предоставляющие услуги в сфере туризма. Обнулен имущественный налог для предприятий гостиничной сферы. Законом также предусмотрено снижение в 2020 году налоговой ставки для организаций и индивидуальных предпринимателей, осуществляющих деятельность в сфере туризма и смежных отраслях, которые применяют упрощенную систему налогообложения и при этом выбрали объектом налогообложения доходы.

Субъектам малого предпринимательства, осуществляющим деятельность в сфере общественного питания, в качестве меры поддержки компенсированы расходы на доставку продуктов питания на общую сумму 6 мил рублей. Одобрено 30 заявок.

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.» [4].

Все технологии управления персоналом можно разделить на 5 основных элементов.

Исходя из представленной схемы (рисунок 2), 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.



Рисунок 2. – Технологии управления персоналом предприятия

«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].

Согласно ГОСТ Р 50646-94 «Услуги населению. Термины и определения», уровень качества услуги (обслуживания) – относительная характеристика качества услуги (обслуживания), основанная на сравнении фактических значений показателей ее (его) качества с нормативными значениями этих показателей; показатель качества услуги (обслуживания) – количественная характеристика одного или нескольких свойств услуг (обслуживания), составляющих ее (его) качество. Эти показатели и их нормативные значения также являются предметом стандартизации.

Путем сравнения и подсчета отзывов на сайтах «Островок» и «Ozon Travel», а также на других сайтах, специализирующихся на бронировании гостиничных номеров, было установлено, что наиболее важными критериями качества гостиничных услуг для туриста являются:

- предупреждение ожиданий гостя;
- компетентность персонала;
- понимание и отзывчивость сотрудников;
- доступность персонала для контакта;
- своевременное информирование гостя;
- обеспечение безопасности;
- внимательный и индивидуальный подход к каждому клиенту.

Международные гостиничные правила были впервые опубликованы Международной гостиничной ассоциацией 60 лет назад и одобрены 2 ноября 1981 года. После этого они несколько раз пересматривались. Однако с учетом развития международного туризма за последние 20 лет стало необходимым сформулировать их заново.

На основе международных гостиничных правил к стандартам обслуживания гостей принято относить следующие требования (рисунок 3).



Рисунок 3. – Международные стандарты гостиничного сервиса

«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. Предугадывание 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 Международной гостиничной ассоциацией 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 комнаты, 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;

– следует брать ответственность за решение проблемы 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 умению общаться с клиентами в гостиничном бизнесе уделяется особое внимание.

Таким образом, можно составить равенство, в котором международные стандарты гостиничного сервиса = требованиям к персоналу организации.

В общем виде, требования к персоналу организации – это предпочтения работодателя, предъявляемые к сотрудникам.

Современные требования к персоналу гостиницы представлены на рисунке 4.

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

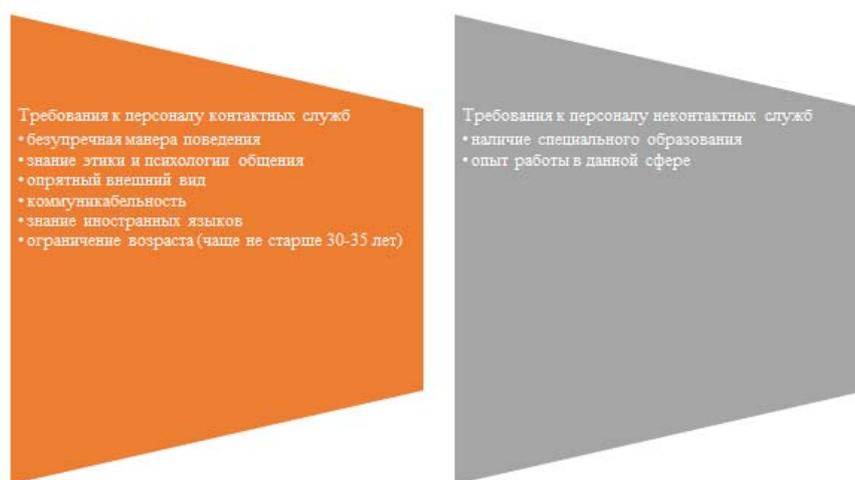


Рисунок 4. – Современные требования к персоналу гостиницы

Таблица 1. – Базовые требования к персоналу организации

Интеллект	Способности	Квалификация	Интересы	Характер
умственные способности	технические	уровень образования	увлечения	отличительные черты
	математические	курсы повышения квалификации	таланты	
	умение грамотно строить диалог	профессиональная подготовка		
	аналитические навыки			

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.

Успеха добивается та гостиница, в которой основное правило работы – это профессиональная работа персонала, предоставление высокого качества услуг и внимание к клиентам гостиницы и желание удовлетворить все потребности клиентов. Высокое качество услуг – это основной показатель успешной работы гостиницы.

Список литературы

1. Голянич, Е. И. *Управленческое консультирование* / Е. И. Голянич. – 2013. – № 2(50). – С. 5–16.
2. ГОСТ Р 50646-94 «Услуги населению. Термины и определения». – [сайт]. – URL.: <https://docs.cntd.ru/document/1200006608/titles> (дата обращения: 20.11.2024).
3. Балашова, Е. А. *Гостиничный бизнес. Как достичь безупречного сервиса*. – [сайт]. – URL.: <https://valenbigunoff.livejournal.com/7413.html> (дата обращения: 20.11.2024).
4. *Международные гостиничные правила*. [сайт]. – URL.: <https://docs.cntd.ru/document/901813689> (дата обращения: 20.11.2024).
5. *Официальный сайт Камчатского края*. – [сайт]. – URL.: <https://www.kamgov.ru/news/besprecedentny-e-mery-podderzki-turistskoj-otrasli-byli-okazany-v-2020-godu-36421> (дата обращения: 20.11.2024).
6. *Портал для профессионалов гостиничного и ресторанного бизнеса*. – [сайт]. – URL.: <https://clck.ru/DTgrSorganizatsiey> (дата обращения: 20.11.2024).

References

1. Golyanich E.I. *Upravlencheskoe konsul'tirovanie* [Management Consulting]. 2013, no. 2 (50), pp. 5-16. (In Russian)
2. *GOST R 50646-94 «Uslugi naseleniyu. Terminy`i opredeleniya»* [GOST R 50646-94 «Services to the population. Terms and definitions»]. Available at: <https://docs.cntd.ru/document/1200006608/titles> (accessed: 20.11.2024).
3. Balashova E.A. *Gostinichny`j biznes. Kak dostich` bezuprechnogo servisa* [Hotel business. How to achieve impeccable service]. (In Russian). Available at: <https://valenbigunoff.livejournal.com/7413.html> (accessed: 20.11.2024).
4. *Mezhdunarodny`e gostinichny`e pravila* [International hotel rules]. (In Russian). Available at: <https://docs.cntd.ru/document/901813689> (accessed: 20.11.2024).
5. *Oficzial`ny`j sayt Kamchatskogo kraya* [Official website of Kamchatka Krai]. (In Russian). Available at: <https://www.kamgov.ru/news/besprecedentny-e-mery-podderzki-turistskoj-otrasli-byli-okazany-v-2020-godu-36421> (accessed: 20.11.2024).
6. *Portal dlya professionalov gostinichnogo i restorannogo biznesa* [Portal for professionals in the hotel and restaurant business]. (In Russian). Available at: <https://clck.ru/DTgrSorganizatsiey> (accessed: 20.11.2024).

Received 3.10.2024