

Министерство образования и науки Российской Федерации
Федеральное государственное бюджетное
образовательное учреждение
высшего образования
«САРАТОВСКИЙ НАЦИОНАЛЬНЫЙ ИССЛЕДОВАТЕЛЬСКИЙ
ГОСУДАРСТВЕННЫЙ УНИВЕРСИТЕТ ИМЕНИ
Н.Г.ЧЕРНЫШЕВСКОГО»

Кафедра туризма и культурного наследия

**Особенности развития персонала организации сферы сервиса
(на примере гостиницы «Саратов»)**

АВТОРЕФЕРАТ МАГИСТЕРСКОЙ РАБОТЫ

Студента 2 курса 268 группы
направления 43.04.01 «Сервис»

Института истории и международных отношений
наименование института

Скисова Дмитрия Сергеевича
фамилия, имя, отчество

Научный руководитель

к.э.н., доцент

должность, уч. степень, уч. звание

подпись, дата

Т.В. Темякова

инициалы, фамилия

Зав. кафедрой:

д.э.н., профессор

должность, уч. степень, уч. звание

подпись, дата

Т.В. Черевичко

инициалы, фамилия

Саратов, 2018

Введение. Гостиничный бизнес и туризм является доходным видом предпринимательской деятельности. В России туризм набирает обороты в связи с политическими и экономическими изменениями. Деловые и культурные связи между Россией и международными сообществами способствуют развитию отношений между фирмами, продвигающими туризм и гостиничный бизнес, что в итоге приводит к увеличению количества иностранных туристов. В связи с ростом иностранных туристов, возникает необходимость в предоставлении должного уровня обслуживания туристов, который напрямую зависит от квалификации сотрудников, работающих в индустрии гостеприимства.

Актуальность данной темы обусловлена тем, что в гостиничном бизнесе прослеживается потребность в подготовке высококвалифицированных кадров.

Уровень обслуживания в гостиницах на данный момент является недостаточным. Соответственно, существует необходимость в переподготовке и повышении квалификации персонала гостиниц.

Конкурентоспособность как основная особенность гостиничного бизнеса в первую очередь определяется подготовленностью и коммуникабельностью персонала гостиницы. Именно от работы персонала зависит, какое мнение у клиента останется в целом о гостинице. Тем самым персонал является прибылеобразующим элементом организации и является одним из приоритетных направлений в гостиничном бизнесе и туристической сфере.

Цель данной работы – на основе изучения теоретических аспектов исследования развития персонала проанализировать развитие персонала в деятельности гостиницы «Волга» и предложить рекомендации по развитию навыков сотрудников исследуемого средства размещения.

Для достижения поставленной цели были определены следующие задачи:

1. изучить понятие и этапы развития персонала,

2. исследовать методы развития персонала сервисной организации,
3. выявить взаимосвязь между развитием персонала сервисной организации и повышением ее конкурентоспособности,
4. дать общую характеристику гостиницы «Волга»,
5. определить специфику работы персонала гостиницы «Волга»,
6. разработать предложение по совершенствованию обучения персонала как этапа развития персонала.

А.А. Чекан и И.М. Жураховская поднимают проблему развития персонала организации. По их мнению, в последнее время перед кадровыми службами все чаще ставятся задачи, связанные с развитием персонала. Появление таких задач является, с одной стороны, следствием того, что руководители организации осознали необходимость систематизированной подготовки сотрудников для обеспечения долгосрочной конкурентоспособности организации, а с другой – сигналом о том, что в условиях стратегического управления специалисты в сфере управления персоналом должны быть готовы обеспечить квалифицированную поддержку процессов развития компании.¹

По мнению Карловец С.С. при анализе конкурентоспособности организаций немаловажное место занимает правильное отношение к людским ресурсам, возрастает организационная роль службы персонала. При этом необходимость постоянного профессионального роста в сочетании с настоятельной потребностью каждого нормального человека в стабильных семейных отношениях выдвигает новые задачи для предприятий, заинтересованных в развитии и удержании персонала. Требование будущего – психологически здоровый сотрудник. Интегративная организационная культура, позволяющая неформально объединять цели работника и его ближайшей социальной группы – семьи с целями предприятия – требование времени и дело ближайшего будущего. Она позволит каждому участнику

¹ Чекан А.А., Жураховская И.М. Экономика и экономические науки. Вестник Университета. 2014. № 14. С. 350.

процесса формировать более эффективные отношения на работе и в личной жизни, работать с полной отдачей.¹

Ахметова Г.З., Иванова И.В., Мачаева Т.А. управление персоналом подразделяют на три фазы. При этом завершающей фазой является стабилизация персонала, на которой осуществляется его развитие. Направление, в котором следует работать, это мониторинг персонала. Необходимо выделить индикаторы состояния кадрового потенциала, разработать программу постоянной диагностики и механизм выработки конкретных мер по развитию и использованию знаний, умений и навыков персонала.²

Н.П. Макашева, О.А. Нестерова говорят о том, что для развития персонала необходим интеллектуальный потенциал, который напрямую связан с интеллектуальной активностью. Удовлетворением потребности интеллектуала можно считать лучшее применение своих знаний, их расширение, а также максимальное их накопление и более рациональное совершенствование и использование.³

С точки зрения Плугиной Ю. А. развитие персонала предприятия осуществляется по направлению профессионального развития.

Профессиональное развитие персонала происходит в процессе получения умений и навыков, а также в процессе непосредственного обучения. Профессиональное развитие персонала преследует цель повышения и раскрытия его профессионального потенциала. Профессиональный потенциал является совокупной способностью

¹ Карловец С.С. Организационная культура компании как фактор мотивации персонала. [Электронный ресурс] // URL: <http://intservis.ru/article/index.php?dir=21&id=181> (дата обращения 04.06.2018).

² Ахметова Г.З., Иванова И.В., Мачаева Т.А. Современные проблемы управления и развития персонала. [Электронный ресурс] // URL: <https://cyberleninka.ru/article/n/sovremennye-problemy-upravleniya-i-razvitiya-personala> (дата обращения 04.06.2018).

³ Н.П. Макашева, О.А. Нестерова обучение и развитие персонала: новые подходы и формы. [Электронный ресурс] // URL: <https://cyberleninka.ru/article/n/obuchenie-i-razvitiye-personala-novye-podhody-i-formy> (дата обращения 04.06.2018).

физических и духовных свойств отдельного работника достигать в заданных условиях определенных результатов производственной деятельности, его способность совершенствоваться в процессе труда, решать новые задачи.¹

Во введении обоснована актуальность темы работы, сформулированы цели и задачи, а также отражена степень ее научной разработанности.

В первой главе данного исследования выявлены роль и значение системы развития персонала.

Вторая глава включает характеристику организации системы развития персонала в гостинице «Волга».

Основная часть работы. Повышение уровня развития персонала является главным процессом в направлении управления сотрудниками организации, и является причиной успеха в направлении деятельности предприятия сервиса. Таким образом, инвестирование в формирование кадров играет еще более важную роль, нежели инвестирование в повышение и развитие производственных мощностей организации в целом.

Согласно определению Р. Харрисона стратегическое развитие сотрудников, трудовых ресурсов - это развитие, происходящее от представления о способностях и потенциале, которое работает в стратегической структуре бизнеса в целом. Профессиональное развитие – приобретение сотрудниками новых компетенций, знаний, умений и навыков, которые они используют или будут использовать в своей профессиональной деятельности – такое определение дает Т.Ю. Базаров. В работе П. Юнга развитие персонала является систематическим процессом, ориентированным на формирование сотрудников, отвечающих потребностям предприятия, и, в то же время, на изучение и повышение уровня качества производительного и образовательного потенциала сотрудников предприятия.

¹ Плугина Ю. А. Современные методы профессионального развития персонала предприятия. [Электронный ресурс] // URL: <https://cyberleninka.ru/article/n/sovremennye-metody-professionalnogo-razvitiya-personala-predpriyatiya> (дата обращения 04.06.2018).

Цель развития персонала - поднятие трудового потенциала работников для решения собственных задач и задач в области функционирования и построения организации, при этом цели обязаны быть: четкими и специфичными; ориентирующими на приобретение практических навыков; поддающимися оценке (измеримыми).

Работнику нужно обладать для исполнения своей работы, как минимум, необходимыми умениями. Для осознанного, гибкого, а при надобности и креативного подхода человеку нужны и надлежащие познания. Большая часть людей, работающих в организациях, имеют базовое образование, чаще — связанное с профилем деятельности, а часто и не связанное. Однако присутствие даже очень хорошего профильного образования не гарантирует пожизненной успешной работы специалиста в данной профессиональной области.

Работник, не проходящий постоянное обучение, «стареет» с позиции квалификации. Сотрудник не получает новых знаний и не усваивает нововведения, что мешает ему работать более продуктивно. Своевременное повышение уровня квалификации позволит сотруднику предприятия выполнять свою работу более продуктивно, что повысит доходы предприятия и качество оказываемых данным сотрудником услуги. Устаревание знаний и навыков - процесс естественный и достаточно стремительный. Принято полагать, что высшее профессиональное образование сохраняет свою актуальность для работы в течение 5 лет.¹ Во всяком случае даже высоко квалифицированный и опытнейший сотрудник, принятый в новую компанию, имеет потребность в обучении или переобучении, дабы ознакомиться с нюансами производимых продуктов или предоставляемыми услугами, предлагаемых компанией сервиса, и с собственным местом в бизнес-процессах.

¹ Теоретические аспекты развития персонала в организации [Электронный ресурс] // URL:<https://studwood.ru/716059/menedzhment> (дата обращения 04.06.2018)

Необходимо для развития персонала поддерживать профессиональный уровень персонала и знакомить его с современными достижениями технологии, изменениями социально-экономической обстановки и правовых условий. Это особенно ясная, прагматичная и условно свободно достигаемая цель становления. Обычно ради ее обозначения употребляется термин "повышение квалификации". С реализации мероприятий по достижению данной цели традиционно инициируют устройство порядка развития персонала в тех организациях, где данная система не применяется.

Цель развития достигается только в том случае, если обучение точно привязано к рабочему месту и реалиям деятельности определенной компании. Ради укрепления и подъема управленческой квалификации персонала должно быть организовано их постоянное обучение менеджменту¹. Не лишним будет заметить, что под развитием технологии в этом случае необходимо подразумевать, как новейшие технологии управления, возникающие в прочих компаниях или встречающиеся в литературе, так и перемены в корпоративном управлении: реструктурирование, введение проектного управления и прочие. Таким способом, сотрудник обязан регулярно обновлять знания и умения в соответствии с профилем исполняемой работы и соответствующими изменениями.

Основные задачи развития определяются действующим законодательством. Действующий Трудовой кодекс РФ и федеральные законы предполагают обязательное обучение некоторого ряда категорий работников предприятия правилам техники безопасности и охраны труда.²

Выпущенные и соответствующие подзаконные ведомственные нормативные документы, за полное несоблюдение которых руководствующий состав и лица, несущие ответственность любой

¹ Управление человеческими ресурсами и обучение персонала. [Электронный ресурс] // URL: <http://economics.studio/management-predpriyatiy/upravlenie-chelovecheskimi-resursami-obuchenie-15343.html> (дата обращения 04.06.2018)

² Основные нормы трудового кодекса по организации труда. [Электронный ресурс] // URL: <http://oldsmb.economy.gov.ru> (дата обращения 04.06.2018)

организации, будут подвергнуты материальным и иным наказаниям. Помимо прочего, для представителей некоторого ряда специальностей и профессий, в обязательном порядке необходима регулярная сертификация. Планирование такого обучения должно соответствовать нормативным актам, обязательным для выполнения в данном виде деятельности. Поставщики специального оборудования и технологий тоже могут потребовать от руководителей и специалистов компании наличия необходимых лицензий и сертификатов.

Ключевые положения становления персонала: целостность системы развития, преемственность различных вариантов и форм развития персонала; опережающий характер обучения и развития на основе прогноза научно-технического развития и условий развития организации; гибкость различных форм развития, возможность их использования на отдельных этапах развития; профессиональное и социальное побуждение развития человеческих ресурсов; построение системы развития персонала с учетом определенных перспектив организации, социально-экономических условий его функционирования.

Продуктивность компании обуславливается, прежде всего, знаниями, умениями и соответствующим настроением и духом персонала. Если отбор персонала реализован с учётом всех требований в рамках лучших мировых практик, в соответствии с параметрами моделей рабочих мест, то принятые на работу люди, скорее всего, гарантированно обладают нужными знаниями и умениями, что является основным фактором, обеспечивающим развитие организации в рамках обучения персонала. Развитие персонала для каждого предприятия является существенным элементом производственных инвестиций.

Посредством поощрения обучения предприятие открывает своим сотрудникам возможность повышать профессиональные навыки и тем самым создает костяк квалифицированного персонала и осуществляет его опережающую подготовку. Без развития сотрудников не имеет место быть успешного развития организации. Необходимо также заметить, что объектом

инвестиций в персонал становятся именно работники, а не владельцы компаний. Причинами приоритетных инвестиций в развитие персонала являются необходимость повышения деловой активности каждого работника с целью выживания компании; удержание конкурентоспособности предприятия, что невозможно без новых технологий, а обучение работе с новой техникой невозможно без значительных инвестиций в развитие персонала; рост производительности труда за счет мероприятий по развитию персонала¹.

В настоящее время развитие персонала предприятия проводят самостоятельно, независимо от других организаций, что имеет как положительные, так и отрицательные моменты. В рыночных условиях функции предприятий в сфере развития персонала значительно расширились. Система подготовки, повышения квалификации и переподготовки работников на предприятии в рыночных условиях, с одной стороны, должна быстро реагировать на изменение потребностей производства в рабочей силе, а с другой - предоставить возможность работникам в соответствии с их интересами повышать свой профессиональный уровень.

Ранее работа с персоналом заключалась исключительно в подборе рабочей силы для выполнения определенных задач. Однако в настоящее время подобный способ к формированию штата может завести в тупик. Руководство организации должно работать над постоянным увеличением потенциала работников, их профессиональным и личностным развитием, поскольку человеческие ресурсы, в отличие от остальных ресурсов компании, с годами только увеличивают свою ценность.

Основными направлениями профессионального развития персонала считаются:

- первичное обучение с учетом задач предприятия и специфики его работы;

¹Подбор, развитие персонала. [Электронный ресурс] // URL:https://studopedia.ru/18_11932_podbor-razvitie-personala-lizing-personala.html (дата обращения 04.06.2018)

- развития с целью ликвидации разрыва между требованиями рабочего места, должности и деловыми качествами персонала
- развития с целью повышения общей квалификации;
- обучение для работы по новым направлениям развития организации;
- обучение с целью освоения новых методов выполнения трудовых операций.¹

В качестве объекта исследования была выбрана гостиница «Волга». Она находится по адресу: город Саратов, ул. Проспект Кирова, д. № 34.

Гостинице «Волга», как и любому предприятию сервиса, необходима высокая производительность работы предприятия. Эффективность труда должна непрерывно расти, для достижения этой цели на предприятии проводятся мероприятия по развитию персонала. Путем повышения квалификационных навыков персонал приобретает новые знания и умения, что способствует развитию кадров, организации и повышению качества оказываемых услуг.

Развитие персонала гостиницы «Волга» имеет несколько основных направлений:

- обучение в момент поступления нового сотрудника организации
- развитие сотрудника при повышении его на вышестоящую по карьерной лестнице должность
- развитие у сотрудника навыков общения с клиентом
- обучение новым методикам работы при выявлении некачественного исполнения профессиональных обязанностей сотрудниками
- развивающее обучение менеджеров и сотрудников, желающих повысить свой уровень профессиональной квалификации

Развитие должно быть четко спланировано и проходить по разработанной специальной программе для определенной профессиональной категории. При зачислении на новую должность каждый сотрудник обязан

¹ Обучение персонала. [Электронный ресурс] // URL: <http://center-yf.ru/data/Kadroviku/Obuchenie-personala.php> (дата обращения 05.06.2018)

пройти ориентирующий тренинг, который позволит сотруднику ознакомиться с историей предприятия, его структурой, основными принципами корпоративной культуры и правилами безопасности.

В гостинице «Волга» также целесообразным будет развивать коммуникативные навыки персонала, так как это приведет к повышению количества постояльцев, что в конечном итоге послужит повышению доходов гостиницы.

В данной ситуации для гостиницы «Волга» можно предложить проведение тренинга «Трудные клиенты и сложные ситуации в переговорах», разработанный тренинговым центром «OUTSTAFFING COMPANY», директором которого является Шевяков А.Ю.

Для проведения тренинга предприятие должно собрать группу до 12 человек. Обучение проходит в согласованное с заказчиком время без выезда с территории предприятия. Примерная стоимость данного тренинга составляет 45000 рублей.

Доходность организации возрастет на 10-15%.

Сущность тренинга «Трудные клиенты и сложные ситуации в переговорах» состоит в обучении умению сделать своевременный верный выбор тактики поведения при общении с клиентами. Набор тактических приемов поможет сделать общение более открытым, найти подход к любому типу личности, открыть его для беседы, предугадать и правильно урегулировать уже сложившуюся конфликтную ситуацию.

Таким образом, подобные тренинги позволяют персоналу развиваться и находить «общий язык» с посетителями гостиницы, уходить от конфликтных ситуаций и предлагать такие варианты, которые смогут удовлетворить любого посетителя гостиницы. В связи с этим, руководитель гостиницы должен понимать, что инвестиции в развитие персонала - это залог конкурентоспособности бизнеса. Объективным результатом является уменьшение конфликтных ситуаций, повышение степени удовлетворенности гостей, улучшение имиджа гостиницы, увеличение уровня обслуживания.

Заключение. Развитие персонала гостиницы – это одно из основных направлений управленческой деятельности компании. Развитие персонала открывает огромные перспективы для развития гостиниц. Процесс развития персонала – это планомерная систематическая работа компании. Стремительное развитие индустрии гостеприимства в России, развитие новых технологий и средств коммуникации обуславливает необходимость обеспечения качества профессиональной подготовки работников. Работник индустрии гостеприимства должен обладать определенными компетенциями, позволяющими ему эффективно организовывать обслуживание потребителя. Это обусловлено в первую очередь объективными потребностями общества и экономики, задачами развития страны.

Обучение персонала представляет собой важнейший элемент управления трудовыми ресурсами в гостиничном бизнесе, так как именно в рамках реализации развития персонала происходит формирование основного источника прибыли организации – знаний и умений персонала. Репутация гостиницы зависит в первую очередь от навыков и умения персонала.

В ходе исследования были охарактеризованы особенности подготовки персонала гостиничного бизнеса, охарактеризована организационная структура. В процессе изучения деятельности гостиницы была обозначена рекомендация по повышению коммуникативных навыков персонала организации путем проведения тренинга. Данный тренинг позволит персоналу гостиницы «Волга» находить подход к удовлетворению интересов постояльцев гостиницы.

Развитие персонала в гостиничном бизнесе определяет базовые приоритеты данной отрасли в ближайшие годы. Обеспечение высокого качества обслуживания постояльцев гостиницы предполагает повышенное внимание к программам, посвященным развитию персонала в гостиничном бизнесе, которые непосредственно направлены на приращение дохода гостиниц, взаимодействие с клиентами. Реализуя программы, посвященные

развитию персонала, можно существенно оптимизировать сферу управления человеческими ресурсами в гостиничном бизнесе.

Основным заключением работы является то, что развитие персонала гостиничного бизнеса играет большую роль в жизни предприятия. Развитие персонала дает большое преимущество перед конкурентами, позволяет оказывать услуги клиентам на более высоком уровне, нежели у конкурентов, а также открывает новые возможности в сфере оказания услуг.