

УДК 338.48

Т.Н. ПРОКОПЕЦ, канд. экон. наук, доцент,
доцент кафедры антикризисного и корпоративного управления¹
E-mail: hatani@mail.ru



Е.А. КОБЦЕВА

студент¹

¹Федеральное государственное бюджетное
образовательное учреждение высшего образования
«Ростовский государственный экономический университет (РИНХ)»,
г. Ростов-на-Дону, Российская Федерация
E-mail: kobsheva0108@gmail.com



Статья поступила 11 октября 2022 г.

ЗНАЧЕНИЕ И СУЩНОСТЬ УПРАВЛЕНИЯ ПЕРСОНАЛОМ В ИНДУСТРИИ ТУРИЗМА И ГОСТЕПРИИМСТВА

В статье рассматривается актуальная тема использования системы управления человеческими ресурсами в индустрии туризма и гостеприимства. В современных условиях эффективное применение методов воздействия на сотрудников приводит к повышению производительности труда и кадрового потенциала организации.

Ключевые слова: управление, человеческие ресурсы, методы управления, индустрия гостеприимства.

PROKOPETZ T.N., PhD in Econ. Sc., Associate Professor
Associate Professor of the Department of Anti-Crisis and Corporate Management¹
E-mail: hatani@mail.ru

KOBTSEVA E.A., Student¹

¹Rostov State University of Economics (RSUE), Rostov-on-Don, Russian Federation
E-mail: kobsheva0108@gmail.com

SIGNIFICANCE AND ESSENCE OF HR MANAGEMENT IN MODERN CONDITIONS

The article deals with the actual topic of using the human resource management system. In modern conditions, the effective application of methods of influencing employees leads to an increase in labor productivity and human resources of the organization.

Keywords: management, human resources, management methods.

Главным условием успешного функционирования любого предприятия являются работники, занятые на нем. В сфере обслуживания, в частности в гостиничном бизнесе, персонал имеет особое значение, ведь от квалификации сотрудника, его готовности помочь клиенту и умения контролировать свои эмоции зависит успех всего гостиничного предприятия. Именно поэтому важно выделять из большого числа функциональных сфер управленческой деятельности ту, которая связана с управлением кадровой составляющей производства, а именно персоналом предприятия.

По мере роста числа гостиниц, увеличивается и количество необходимой рабочей силы для обслуживания гостей. Рассмотрим динамику численности гостиничных учреждений в России за 2017 -2021гг. (рис. 1) [1].

В период с 2017г. по 2019 г. численность средств размещения в целом выросла на 11.9%. Это связано с проведением крупных международных событий в то время (Кубок конфедераций FIFA 2017 г и Чемпионат мира по футболу FIFA 2018 г.), которые способ-

ствовали увеличению объема инвестиций в строительство гостиниц.

В 2020 г. произошло снижение количества средств размещения гостиничного типа с 28,3 до 27,3 тыс. Это обусловлено пандемией коронавируса, которая нанесла мощный удар по многим отраслям экономики, и по туризму в частности. В результате, открытие многих проектов было отложено на следующий год.

В 2021 г Федеральным агентством по туризму запускается программа льготного кредитования отелей и рост числа гостиничных учреждений возобновляется.

Всего за последние 5 лет количество средств размещения увеличилось в 1,15 раза.

Далее рассмотрим динамику численности всех сотрудников, работающих в гостиничном бизнесе (рис.2). К ним относится как административный персонал, так и работники служб приема и размещения.

За 2017-2021 гг. численность работников средств размещения в России увеличилась почти на 18% и в 2021 г составила 266,1 тыс. чел.

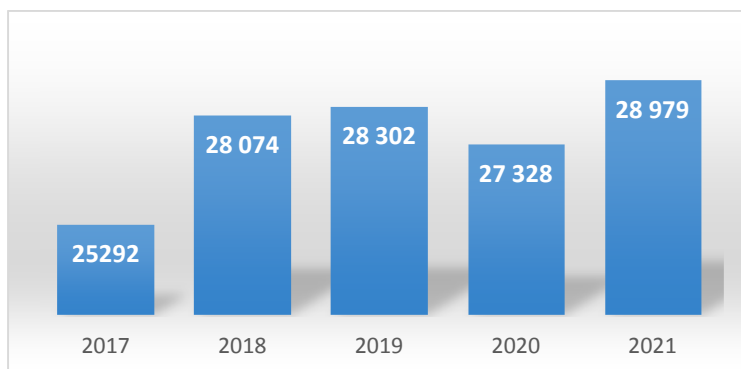


Рисунок 1 – Динамика численности коллективных средств размещения в России 2017-2021гг.

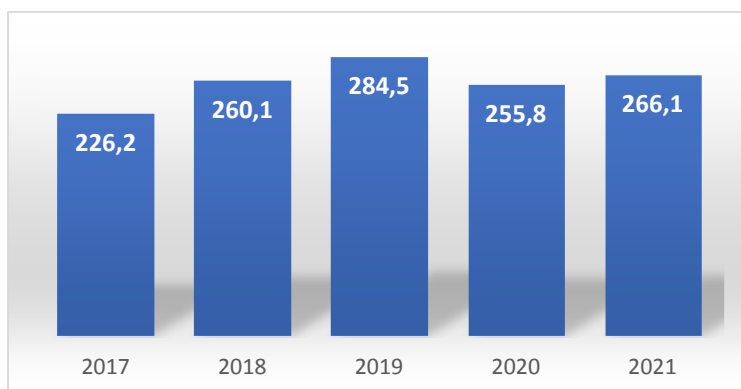


Рисунок 3 – Динамика численности персонала средств размещения в России 2017-2021гг. (тыс.чел.)

С увеличением количества коллективных средств размещения увеличивается и число рабочих мест, поэтому обучение персонала, а также его развитие становятся ключевым фактором успешного функционирования предприятия.

Понятие «персонал» имеет множество значений. А.В. Дейнека и Б.М. Жуков характеризуют персонал как личный состав организации, включающий всех наемных работников, а также работающих собственников и совладельцев [2]. В экономико-математическом словаре персонал описывается как личный состав организации, работающий по трудовому договору для обеспечения определенных целей и задач предприятия [3]. Таким образом, персонал можно трактовать как личный состав предприятия, работающий по найму, обладающий определенными качественными характеристиками.

В настоящий момент в концепции управления не существует терминологического единства относительно понятия «управление персоналом». В научных источниках все чаще начинают встречаться такие понятия, как: управление трудовыми ресурсами, управление кадрами, управление трудом, управление человеческими ресурсами, управление человеческим фактором, кадровая политика, кадровая работа и др. Более того, в переведен-

ных источниках литературы встречается ряд других терминов, которые свойственны различным школам управления.

Получается, сущность управления персоналом заключается в том, что люди рассматриваются как конкурентное богатство компании, которое необходимо мотивировать и развивать вместе с остальными ресурсами, чтобы достичь поставленных целей предприятия.

Для воздействия на работников предприятия могут использоваться административные (организационно-распорядительные), экономические и социально-психологические методы. От выбора определенного способа управления персоналом зависит многое. Если неправильно использовать человеческий ресурс, то успешно развить компанию не получится.

Каждый из способов имеет как плюсы, так и минусы, поэтому лучше применять методы в совокупности, образуя, таким образом, единую систему рычагов. Например, созданы все экономические стимулы и приняты соответствующие административные меры, но это не означает, что организация сможет успешно выполнять свои задачи. В данном случае не учитывается ни моральное состояние работника, ни психологический климат в коллективе.

Таблица – Терминологическая вариативность понятия «управление персоналом»

Термин	Определение
Personnel Administration	Этап управления, связанный с привлечением и эффективным использованием рабочей силы для достижения оптимальной эффективности человеческих ресурсов (подбор и расстановка кадров, кадровое управление)
Personalverwaltung	Описывает административные, рутинные задачи отдела кадров (управление кадрами, ведение кадровой документации)
Personnel relations	Отношения с персоналом, кадровый менеджмент (предполагает работу с кадрами: отбор кадров, составление штатного расписания, аттестация, обучение, продвижение, урегулирование разногласий в трудовом коллективе и т. п.)
Human resource management	Управление человеческими ресурсами, основывается на теории человеческого капитала, под которым понимается имеющийся у каждого из нас потенциал знаний, умений, навыков, способностей и талантов.
WorkForce Management	Управление рабочей силой, это набор инструментов управления персоналом, позволяющий оценивать продуктивность работы сотрудников, прогнозировать загрузку сотрудников и потребность в персонале.

Здесь нужен метод, учитывающий индивидуальные способности сотрудников – социально-психологический. Его использование направляет творческую активность работников на достижение поставленных целей организации, позволяет выявить лидеров и поддержать их.

Инвестирование в развитие сотрудников – эффективный способ продемонстрировать приверженность персоналу и увеличить его производительность, а, следовательно, будет повышаться эффективность деятельности всей организации.

Возьмем, к примеру, отдел кадров Google, который они называют «отделом по работе с людьми». Компания рассматривает людей как движущую силу внутри организации.

Отдел кадров Google отметил 5 показателей, которые отличают его команду [4]:

1. **Психологическая безопасность:** можем ли мы рисковать в этой команде, не чувствуя себя неуверенно или смущенно?

2. **Надежность:** можем ли мы рассчитывать друг на друга, чтобы выполнить работу качественно и в срок?

3. **Структура и ясность:** ясны ли цели, роли и планы выполнения в нашей команде?

4. **Значение работы:** работаем ли мы над чем-то, что важно лично для каждого из нас?

5. **Влияние работы:** верим ли мы в то, что работа, которую мы делаем, имеет значение?

Психологическая безопасность, безусловно, является самой важной из пяти показателей – она лежит в основе. Рискнуть в окружении коллег может показаться простым делом. Но далеко не каждому это под силу. Мало кто решится спросить, какова цель, не рискуя показаться единственным, кто не в теме.

Каждый сотрудник должен чувствовать, что команда – безопасное место, в котором он может доверять, обсуждать идеи и вдохновляться. Тогда и гости будут довольны, поскольку увидят дружелюбный и приветливый персонал.

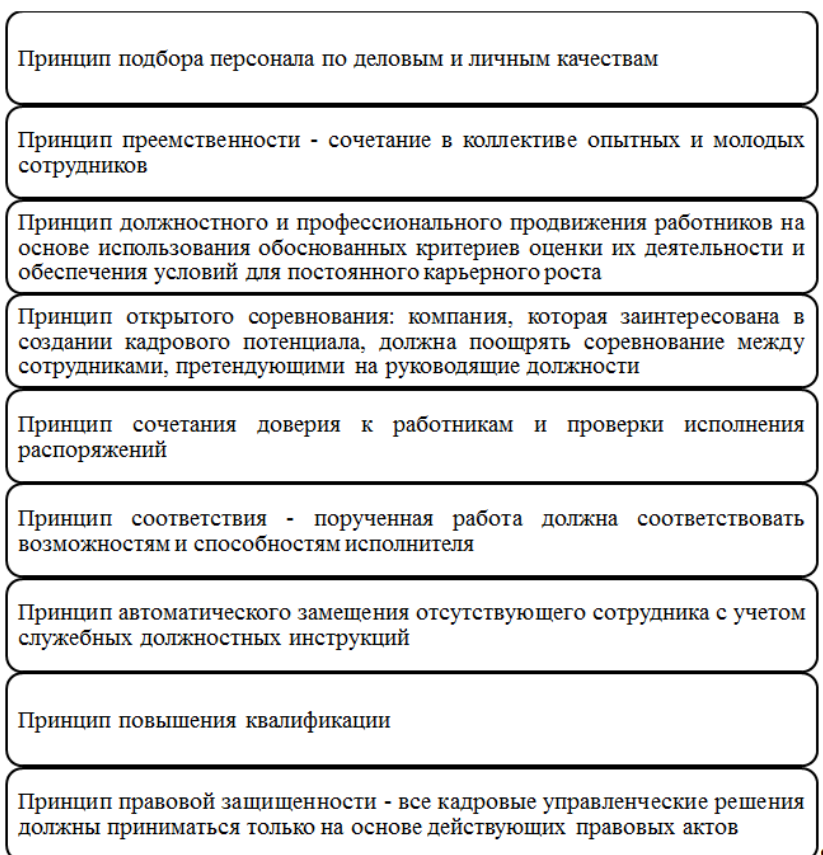


Рисунок 3. – Принципы управления персоналом

Чтобы создать такую атмосферу и направить персонал в нужное русло, гостиничным предприятиям следует переходить от устаревших способов к современным концепциям управления персоналом. Современные концепции управления персоналом основаны на признании возрастающей значимости личности работника, на изучении его мотиваций, на умении правильно их обучать и корректировать в соответствии со стратегическими задачами компании. Управление персоналом базируется на нескольких важных принципах, представленных на рисунке 3.

С точки зрения руководства основной целью бизнеса является получение прибыли, но, несмотря на это, современная теория и практика управления персоналом уделяет значительное внимание удовлетворению как материальных, так и социально-психологических потребностей сотрудников.

Обобщая вышеизложенное, можно сделать вывод, что для успешного функционирования гостиничного предприятия, руководству необходимо умело сочетать комплекс методов управления персоналом и вкладывать силы, средства в обучение и улучшения условий работы сотрудников. Это позволит сформировать сильную корпоративную культуру и повысит лояльность клиентов к гостинице.

Список литературы

1. Федеральная служба государственной статистики [Электронный ресурс]. – Режим доступа : <https://rosstat.gov.ru/> – Дата доступа 11.11.2022.
2. Дейнека, А. В. Современные тенденции в управлении персоналом : учебное пособие / А. В. Дейнека, Б. М. Жуков. – Москва: Академия Естествознания, Южный институт менеджмента, 2009. – 403 с. [Электронный ресурс]. – Режим доступа: <https://monographies.ru/ru/book/view?id=53>. – Дата доступа 11.11.2022.

3. Лопатников, Л. И. Экономико-математический словарь. Словарь современной экономической науки / Л. И. Лопатников. – М.: Дело, 2003. – 520 с. [Электронный ресурс]. – Режим доступа: <http://economics.niv.ru/doc/dictionary/economic-mathematical/index.htm>. – Дата доступа 11.11.2022
4. Пять ключей к успешной команде Google [Электронный ресурс]. – Режим доступа: <https://rework.withgoogle.com/blog/five-keys-to-a-successful-google-team/>. – Дата доступа 16.11.2022.

References

1. *Federal'naya sluzhba gosudarstvennoj statistiki* [Federal State Statistics Service] (In Russian). Available at: <https://rosstat.gov.ru/> (accessed: 11.11.2022).
2. Deineka A.V., Zhukov B.M. *Sovremennyye tendencii v upravlenii personalom* [Modern trends in personnel management: textbook] Moscow: Academy of Natural Sciences, Southern Institute of Management, 2009, 403 p. (In Russian). Available at: <https://monographies.ru/ru/book/view?id=53> (accessed: 11.11.2022).
3. Lopatnikov L. I. *E'konomiko-matematicheskij slovar'*. *Slovar' sovremennoj e'konomicheskoy nauki* [Economic and Mathematical Dictionary. Dictionary of modern economic science]. M . Delo, 2003, 520 p. (In Russian). Available at: <http://economics.niv.ru/doc/dictionary/economic-mathematical/index.htm> (accessed:11.11.2022).
4. *Pyat' klyuchej k uspeshnoj komande Google* [Five keys to a successful Google team]. (In Russian). Available at: <https://rework.withgoogle.com/blog/five-keys-to-a-successful-google-team/> (accessed:11.16.2022/).

Received 11 October 2022