

УДК 640.4

*Чистилина А. П.*

*студентка 4 курса*

*Высшей школы туризма и гостеприимства*

*ФГБОУВО «Российский государственный университет*

*туризма и сервиса»*

*(д. п. Черкизово, РФ)*

*Chistilina A.P.*

*4th year student*

*Higher school of tourism and hospitality*

*Russian state University tourism and service''*

*(Cherkizovo, Russia)*

*Мастерова В. А.*

*студентка 4 курса*

*Высшей школы туризма и гостеприимства*

*ФГБОУВО «Российский государственный университет*

*туризма и сервиса»*

*(д. п. Черкизово, РФ)*

*Masterova V.A.*

*4th year student*

*Higher school of tourism and hospitality*

*Russian state University tourism and service''*

*(Cherkizovo, Russia)*

## **УПРАВЛЕНИЕ ПЕРСОНАЛОМ В СФЕРЕ ГОСТЕПРИИМСТВА**

*Аннотация. Индустрия гостеприимства – это высоко контактная сфера, в которой от персонала зависит качество обслуживания. В статье рассмотрен вопрос взаимосвязи качества оказываемых услуг от эффективности системы управления персоналом в индустрии гостеприимства.*

*Ключевые слова: управление персоналом, найм, подбор персонала, маркетинг персонала, адаптация, оценка персонала, корпоративная культура.*

## **HUMAN RESOURCES MANAGEMENT IN THE HOSPITALITY INDUSTRY**

*Annotation. The hospitality industry is a highly contact area, where the quality of service depends on the staff. The article deals with the relationship between the quality of services provided and the effectiveness of the personnel management system in the hospitality industry.*

*Ключевые слова: управление персоналом, найм, подбор персонала, маркетинг персонала, адаптация, оценка персонала, корпоративная культура.*

Управление персоналом выступает в качестве важнейшей сферы функционирования современной организации сферы гостеприимства. От качества управления персоналом в индустрии гостеприимства зависит эффективность организации, ее конкурентоспособность и, в конечном итоге, прибыль.

К функциям в области управления персоналом в современной организации сферы гостеприимства можно отнести следующие:

- планирование необходимого количества трудовых ресурсов;
- определение потребности в найме персонала;
- маркетинг персонала;
- поиск, набор, найм и адаптация трудовых ресурсов;
- работа с кадровым резервом;
- формирование корпоративной культуры в организации сферы гостеприимства. [1]

Итак, в системе управления персоналом в организации индустрии гостеприимства можно выделить следующие важные задачи (рисунок 1).

При этом применение только некоторых из вышеперечисленных функций не даст организации результатов. Данные функции представляют собой замкнутую систему и только при совместной реализации приведут к росту эффективности организации индустрии гостеприимства.

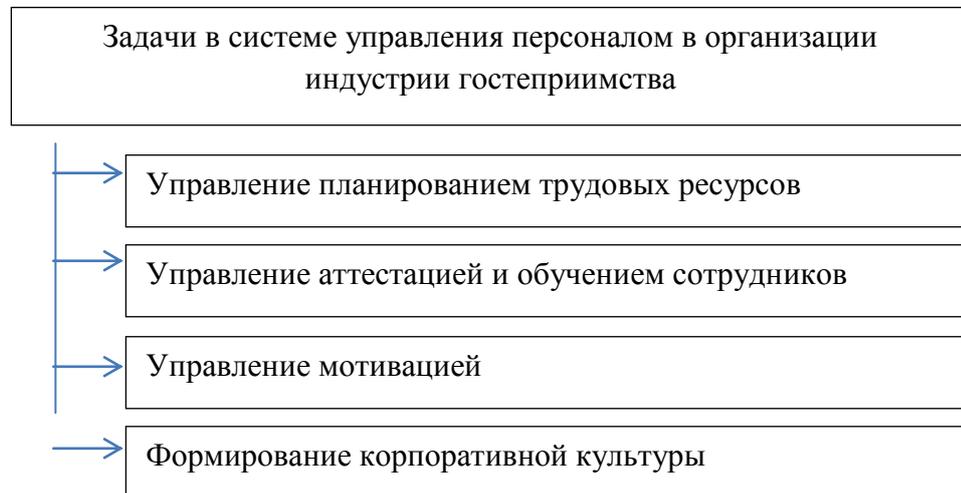


Рисунок 1 - Задачи в системе управления персоналом в организации индустрии гостеприимства

Первым этапом процесса управления персоналом в организации индустрии гостеприимства выступает планирование. Планирование персонала находится в тесной связи со стратегией развития предприятия сферы гостеприимства. В процесс планирования входят такие элементы как: оценка текущего состояния персонала, разработка программы удовлетворения потребности в персонале, определение затрат на поиск и найм персонала.

Маркетинг персонала представляет собой вид управленческой деятельности, которая направлена на долгосрочное обеспечение организации индустрии гостеприимства трудовыми ресурсами, которые создадут ее стратегический потенциал. Задачей маркетинга персонала выступает анализ рынка труда, формирование позитивного имиджа предприятия индустрии гостеприимства на рынке труда.

Принципы подбора персонала в организации индустрии гостеприимства представлены на рисунке 2.

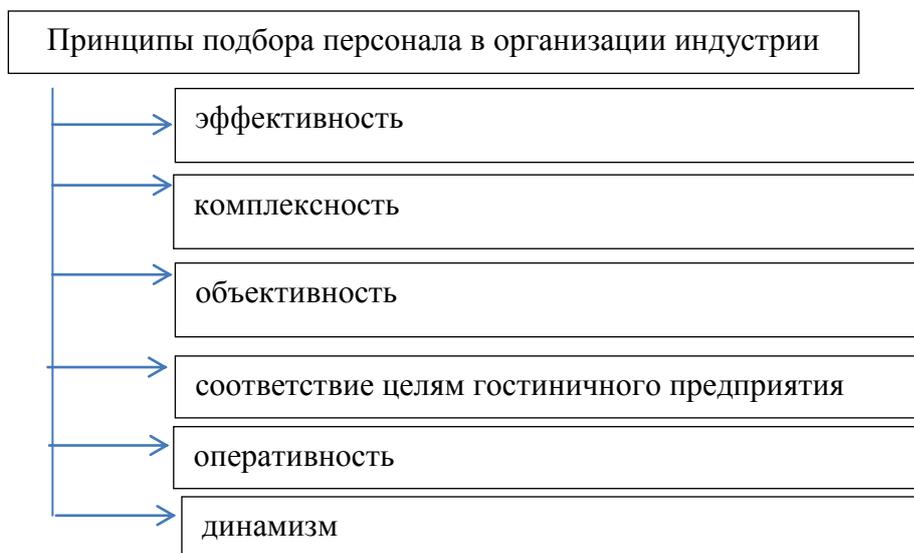


Рисунок 2 - Принципы подбора персонала в организации индустрии гостеприимства

После найма персонала наступает новый этап, связанный с управлением персоналом в организации индустрии гостеприимства – адаптация. Целью адаптации является обеспечение эффективной работы набранного персонала. В организациях, функционирующих в сфере гостеприимства, можно выделить следующие виды адаптации:

- организационная;
- функциональная;
- социально-психологическая адаптация;
- социально-физиологическая.[3]

Целью оценки персонала является изучение степени подготовленности работника к выполнению того вида деятельности, которым он занимается на рабочем месте. Оценка персонала также дает возможность выявить потенциальные возможности сотрудника.

Оценка персонала представляет собой системную технологию. Для ее качественного проведения необходимы не только специальные знания, но и специфические навыки в данной области.

Следующей важной составной частью в управлении персоналом в организации индустрии гостеприимства является обучение персонала. Обучение персонала способствует формированию команды профессионалов, а также дает возможность повысить эффективность работы каждого сотрудника организации.

Целью обучения при поступлении нового сотрудника является скорейшая его адаптация к условиям работы, создания условий для повышения отдачи от сотрудников в максимально короткие сроки.

Следующим элементом управления персоналом в организации индустрии гостеприимства является повышение квалификации. [2]

Планирование карьеры – это важное направление кадровой работы в организации, ориентированное на определение стратегии и этапов развития и продвижения специалистов.

Таким образом, в разных организациях сферы гостеприимства набор функций управления персоналом может различаться. Итак, для повышения эффективности системы управления персоналом необходимым условием является использование всех функций управления персоналом в совокупности.

#### **Использованные источники:**

1. Алавердов, А.Р. Управление человеческими ресурсами организации: Учебник / А.Р. Алавердов. – М.: МФПУ Синергия, 2012. – 656 с.
2. Веснин, В.Р. Управление человеческими ресурсами. Теория и практика: Учебник / В.Р. Веснин. – М.: Проспект, 2015. – 688 с.
3. Никольская Е.Ю., Титиевская Е.М. Актуальные проблемы развития гостиничного бизнеса // Путь науки. – 2014. – №6. – С.54-57.