

*Ходакова Н.В. Особенности кадровой работы в гостиничных предприятиях // Академия педагогических идей «Новация». Серия: Студенческий научный вестник. – 2019. – №3 (март). – АРТ 251-эл. – 0,2 п.л. - URL: <http://akademnova.ru/page/875550>*

**РУБРИКА: МЕНЕДЖМЕНТ И МАРКЕТИНГ**

**УДК 331.08**

**Ходакова Нелли Витальевна**  
студент магистратуры  
2 курс, факультет «ГРТСИ»  
РЭУ им. Г. В. Плеханова  
г. Москва, Российская Федерация  
e-mail: nellikhodakova@gmail.com

**ОСОБЕННОСТИ КАДРОВОЙ РАБОТЫ В ГОСТИНИЧНЫХ  
ПРЕДПРИЯТИЯХ**

*Аннотация:* Кадровая работа в гостиничных предприятиях имеет следующую главную особенность – приоритетом всех действий кадровой службы должно быть улучшение условий предоставления качественного сервиса клиентам. Таким образом, именно клиентоориентированность становится фундаментом всего функционирования кадров в гостиничном предприятии.

*Ключевые слова:* гостиница, кадры, кадровая работа, клиентоориентированность, контроль кадров.

**Khodakova Nelli Vitalevna**  
graduate student  
2 course, faculty "GRTSI"  
REU them. G.V. Plekhanov  
Russia, Moscow

## **FEATURES OF PERSONNEL WORK IN HOTEL COMPANIES**

*Abstract:* Human resources management in hospitality enterprises has the following main feature is a priority for all actions of personnel services is to improve the conditions for the provision of quality services to the customers. Thus, it is customer focus that becomes the Foundation of the entire functioning of the personnel in the hotel enterprise.

*Keywords:* hotel, personnel, personnel work, customer focus, personnel control.

Кадровая работа любого предприятия имеет общие направления независимо от отраслевых особенностей деятельности. Они связаны с соблюдением трудового законодательства, обеспечением безопасных условий труда работников, использованием традиционных систем оплаты труда и поощрений и т.д.

В сфере гостиничных услуг качество услуг в первую очередь определяется квалификацией исполнителей и их умением работать с потребителями, поэтому профессиональное развитие персонала приобретает особое значение и становится неотъемлемым условием успешного функционирования любого предприятия гостиничного бизнеса.

Предприятия индустрии гостеприимства осознают, что для того чтобы стать конкурентоспособными на рынке, необходимо вложить большие средства на улучшение благосостояния персонала и его развития. Все это достигается не сразу, а постепенно, пошагово, и для этого необходимо прикладывать определенные усилия.

Наиболее целесообразным на уровне предприятия гостиничного хозяйства является термин «кадры», так как он определяет личный состав учреждения, работающего по найму и характеризуется трудовыми

взаимоотношениями с руководством и владением определенными качественными характеристиками.

Туризм признан приоритетной отраслью экономики и культуры. Люди, работающие в этой сфере, должны иметь соответствующую подготовку и желание постоянно учиться и приобретать новые знания.

Особенности кадровой работы непосредственно гостиничного предприятия формируются исходя из ключевых аспектов деятельности гостиниц – предоставления качественного сервиса в сфере гостеприимства.

Соответственно основные направления кадровой работы связаны с:

- подбором персонала, который будет соответствовать по квалификациям и компетенциям требуемому уровню качества работы гостиницы.

Стоит отметить, что в отелях уровня 1-2-3 звезды требования к персоналу будут более лояльными, нежели в гостиничные предприятия 4-5 звезд, а в отдельные сети можно попасть только при наличии определенного опыта. Причем в любом случае базовые требования к компетенциям будут сходиться у кадровой службы отеля любой категории.

- управление конфликтами и формирование корпоративной культуры.

Данное направление как раз характеризует особенность кадровой работы в гостинице – наличие повышенной вероятности конфликтов с посетителями и между сотрудниками в условиях постоянного потока гостей требует оперативной работы в направлении сглаживания непредвиденных ситуаций.

- разработка должностных инструкций и функциональных технологий для персонала;

- оценка и помощь в улучшении условий труда работников;
- помощь руководителям подразделений гостиницы в работе с персоналом;
- повышение квалификации сотрудников;
- поощрение и мотивация персонала и проч.

Оставшиеся направления, которые перечислены выше, характерны для предприятий любой отрасли, но с учетом первых двух направлений, более ориентированных именно на индустрию гостиничных услуг, приобретают свою специфику в каждой конкретной ситуации, применительно к конкретным должностям, подразделениям и т.д.

Таким образом, можно выделить следующие главные особенности кадровой работы в индустрии гостиничных услуг:

- каждый сотрудник должен быть максимально клиентоориентирован независимо от того, насколько активно он непосредственно общается с клиентами;
- построение кадровой работы, в т.ч. должностных инструкций и прочих правил должно быть ориентировано на минимизацию возможных конфликтных ситуаций между сотрудниками и персонала с гостями;
- важным элементом производительных сил для индустрии гостеприимства являются люди с их уровнем образования, опыта и мастерства. В долгосрочной перспективе в гостиничном бизнесе будет происходить переориентация внимания по направлению к увеличению эффективности использования человеческих ресурсов как главной стратегии бизнеса.

Таким образом, кадровая работа в гостиничном хозяйстве должна быть подвержена постоянному мониторингу и контролю в связи с необходимостью постоянного оперативного управления ситуацией в работе организации. На данную ситуацию влияют факторы загруженности гостиницы, конфликтности и капризности гостей, опыта персонала смены и т.д. А значит еще одной важной особенностью кадровой работы в гостинице является построение системы кадрового контроллинга, адекватно отвечающей масштабам деятельности организации.

#### **Список использованной литературы:**

1. Полевая М.В. Управление персоналом в гостиничном сервисе: учебник для студ. Учреждений сред. Проф. образования/ М.В. Полевая, А.Н. Третьякова. – М.: Издательский центр «Академия», 2014. – 208 с.
2. Управление персоналом [Электронный ресурс]: учебное пособие/ Г.И. Михайлина [и др.].— Электрон. текстовые данные.— М.: Дашков и К, 2014.— 280 с.— Режим доступа: <http://www.iprbookshop.ru/24834>.— ЭБС «IPRbooks»

*Дата поступления в редакцию: 22.03.2019 г.*

*Опубликовано: 29.03.2019 г.*

*© Академия педагогических идей «Новация». Серия «Студенческий научный вестник», электронный журнал, 2019*

*© Ходакова Н.В., 2019*