

Ходакова Н.В. Контроль кадров в гостиничном предприятии // Академия педагогических идей «Новация». Серия: Студенческий научный вестник. – 2019. – №3 (март). – АРТ 250-эл. – 0,2 п.л. - URL: <http://akademnova.ru/page/875550>

РУБРИКА: МЕНЕДЖМЕНТ И МАРКЕТИНГ

УДК 331.08

Ходакова Нелли Витальевна
студент
2 курс, Факультет «ГРТСИ»
РЭУ им. Г. В. Плеханова
Россия, г. Москва
e-mail: nellikhodakova@gmail.com

КОНТРОЛЬ КАДРОВ В ГОСТИНИЧНОМ ПРЕДПРИЯТИИ

Аннотация: Главной особенностью кадровой работы в гостиничном предприятии является достижение клиентоориентированности каждого сотрудника независимо от объемов его общения непосредственно с гостями, а также должности сотрудника. Соответственно, достичь должного уровня клиентоориентированности можно за счет внедрения адекватной масштабам деятельности гостиницы системы контроля кадров.

Ключевые слова: кадры, персонал, контроль, стандарты, автоматизация, регламент.

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

CONTROL OF PERSONNEL IN HOTEL ENTERPRISE

Abstract: The Main feature of personnel work in the hotel enterprise is the achievement of customer focus of each employee, regardless of the volume of his communication directly with the guests, as well as the position of the employee. Accordingly, it is possible to achieve the proper level of customer focus through the introduction of an adequate scale of the hotel's personnel control system.

Keywords: personnel, personnel, control, standards, automation, regulations.

В мире гостиничный бизнес развивается стремительно. На сегодня в России в гостиничной сфере занято 0,1% экономически активного населения, тогда как в Европе этот показатель составляет более 11%. В целом в мире в туристическом и гостиничном бизнесе занято более 8% трудоспособного населения и этот показатель имеет тенденцию расти. Таким образом, необходимо уделять большое внимание контролю кадров индустрии гостеприимства.

Действие кадрового контроля является неотъемлемым элементом функционирования гостиничного предприятия. При этом важно отметить, что для построения эффективной системы кадрового контроля первичным должно быть желание собственника, управляющего отеля, директора (генерального менеджера) – иметь выстроенную систему здоровых и правильных контрольных коммуникаций для того, чтобы иметь возможность оперативно воздействовать на кадры гостиничного предприятия в случае необходимости, но при этом и максимально удовлетворить пожелания гостей.

Для достижения эффективной системы кадрового контроля, необходимо:

- установить осмысленные стандарты, воспринимаемые сотрудниками организации;
- установить двухстороннее общение;
- избегать чрезмерного контроля;
- сформировать систему контрольной связи.

Ежедневная планерка – очень важный и эффективный инструмент контроля работы кадров, но только в том случае, если она не затянута, не переходит в совещание на час и более.

Рабочий день любого менеджера расписан по минутам, и возможности посвящать час-полтора рабочего времени переговорам и отчетам ежедневно – просто нет. Поэтому планерки должны быть очень точными, правильными ежедневными коммуникациями по вопросам, которые необходимо обсуждать, глядя в глаза своим коллегам, которые позволяют доносить предложения и выработать совместные действия с коллегами на месте. Это первый признак эффективной организации кадрового контроля.

На следующем уровне - конкретная и понятная информация, вне зависимости от департамента, в котором проходят рабочие совещания.

Отчетные совещания очень важны. Потому что несмотря на то, что цели у всей команды общие, степень участия и сроки выполнения – разные. И разрыв отчетов по действиям кадров на любом из этапов – чреват потерями, нестыковками, дополнительными действиями и исправлением возможных ошибок.

Правильно выстроенные контрольные процессы или последовательность для обработки ежедневных результатов рабочего дня сотрудников – это, фактически, один из ключевых факторов успеха работы современного отеля.

В этих инструментах ежедневного контроля должна присутствовать обязательно уверенность в том, что формализованы все стандартные операционные процедуры (СОП) - для каждого отдела свои.

Существуют стандартные операционные процедуры или СОП, кто-то их называет регламентами, кто-то – положениями, но по факту – это основные законы, правила, по которым мы разбиваем все наши бизнес-процессы на контролируемые этапы, даем алгоритм действий всех участников.

Именно наличием Стандартных Операционных Процедур (СОП) отличается отель с хорошим менеджментом.

Например, СОП Номерного Фонда описывает все стандартные и нестандартные действия. Обязательна процедура поселения гостя – то есть, изложена на бумаге в очень сжатом, кратком виде для того, чтобы все понимали, какие правила, требования, документы должны быть.

Безальтернативно должно исполняться соблюдение требований законодательства. Например, мы должны зарегистрировать гостя, есть очень жесткие требования по проверке миграционной карты иностранных гостей и определенные правила исполнения визового режима и миграционной отчетности.

В настоящее время контроль кадров в гостинице подвержен автоматизации.

С помощью информационных технологий можно создать систему защиты от хищений прибыли недобросовестными работниками гостиничного комплекса. Это достигается благодаря принципу работы системы, которая заключается в следующем:

Все инженерные системы номера (электроснабжение, освещение, водоснабжение, кондиционирование и отопление) функционируют в

штат-ном режиме только в том случае, когда в считывающее устройство, которое находится в прихожей номера, вставлена специальная карта-ключ. Она программируется индивидуально под каждого посетителя при оплате за проживание в номере. Для обслуживающего персонала (горничная, администратор) предусмотрены сервисные карты доступа, обеспечивающие лимитированное включение инженерных систем номера. Например, для карты горничной включаются только розетки, освещение и водоснабжение в номере, а системы кондиционирования, телевизор и отопление – неактивны.

Система может состоять из следующих модулей:

Силовой коммутационный блок – сердце системы, состоящий из программируемой логики и ряда исполнительных устройств – реле, ответственных за включение / выключение инженерных систем в номере.

Бесконтактный считыватель карт-ключей в виде кармана служит для идентификации посетителя номера.

Датчики закрытия/открытия двери, окон, инфракрасный датчик движения, датчик присутствия, температурный датчик. Все они служат для получения информации о текущем состоянии номера.

Система работает в сети в режиме On-line и ведет информационную базу всех событий, происходящих в номерах. Регистрируются следующие события в номерах:

- Карта вставлена;
- Карта убрана;
- Движение в номере (при отсутствии карты в кармане считывателя);
- Дверь открыта;
- Окно открыто;

Благодаря применению данного технического решения возможность подселения гостей в номера гостиницы в обход кассы сводятся к нулю – посетитель вряд ли захочет жить в комнате без освещения и электроснабжения, горячей и холодной воды. Если гость согласен на все эти неудобства лишь бы жить в номере незаконно, то тут ему начинает создавать трудности датчик движения, который информирует систему о том, что наблюдается движение в неоплаченном номере. В таком случае факт незаконного поселения становится очевидным.

Таким образом, контроль кадров в гостиничном предприятии подразумевает множество нюансов, связанных как со спецификой деятельности в данной отрасли, так и возможными нештатными ситуациями, требующими от персонала действий не по стандартам и инструкции.

Какой бы ни была организация, какая бы организационная культура в ней не присутствовала, какого бы уровня развития коллектив не был, важно отметить, что без эффективного контроля кадров объединить деятельность групп сотрудников становится невозможным.

Список использованной литературы:

1. Бондаренко Г.А. Менеджмент гостиниц и ресторанов: Учеб. пособие. – М.: Новое знание, 2013. – 365 с.
2. Кабушкин Н.И. Менеджмент гостиниц и ресторанов: Учеб.-практ. пособие. – Мн.: БГЭУ, 2012. – 411с.
3. Окрепилов Д.К. Контроль персонала // Гостиничные ведомости. – 2012. – С. 57.

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***