

ИНДУСТРИЯ ГОСТЕПРИИМСТВА - СТРАТЕГИЧЕСКИЙ РЕСУРСНЫЙ ПОТЕНЦИАЛ

Кузнецов В.И., Мартынова Т.В.

Институт технологий (филиал) ДГТУ, 347360, Волгодонск, пр. Мира, 16, e-mail: vis10@mail.ru
Волгодонск, Россия

В современных условиях трансформирования российской экономики интерес представляет подход к управлению человеческими ресурсами, получивший название "академия", он характерен для предпринимательских структур, в которых требуется постоянный приток молодых талантливых специалистов. Особенностями данного подхода является использование внутренних источников человеческих ресурсов и внешний набор лишь для первичной занятости по критерию талантливости. Системы вознаграждения основаны на учете индивидуальных результатов и развития квалификации. Набор специалистов на внешнем рынке производится для всех уровней управления, причем отбираются работники, которые имеют высокий интеллектуальный потенциал и привержены более своей профессии, чем организации.

Главным мотивирующим фактором является вознаграждение за индивидуальные результаты (за сделку, договор, проект и т.д.), поэтому человеческие ресурсы "продают свои головы", свое умение тому, кто больше заплатит. Потенциальное преимущество такого подхода в том, что поощряется не движение по должностной иерархии, а развитие высококвалифицированных и высокоинтеллектуальных специалистов.

Ключевые слова: индустрия гостеприимства, туризм, персонал, гостиничное предприятие, ресурс

HOSPITALITY INDUSTRY - STRATEGIC RESOURCE POTENTIAL

Kuznetsov V.I., Martynova T.V

Technology Institute (branch) of DSTU, 347360, Volgodonk, Pr. Mira, 16, e-mail: vis10@mail.ru
Volgodonk, Russia

In modern conditions of transformation of the Russian economy interest is the approach to the management of human resources, called "Academy", it is typical for the business structures in which a steady flow of young talent is required. The features of this approach is the use of internal sources of human resources and external recruitment for a primary criterion for the employment of talent. remuneration systems are based on individual performance and skill development account. A set of professionals in the foreign market is made for all levels of management, and selected workers who have high intellectual potential and are committed to their profession more than the organization.

The main motivating factor is the reward for individual results (for the deal, contract, project, etc.), so human resources "are selling their head," his ability to the highest bidder. The potential advantage of this approach is that not encourage movement in the job hierarchy, and the development of highly skilled and highly intelligent professionals.

Key words: hospitality industry, tourism, personnel, hotel enterprise, resource

Проводя сравнительный анализ проведенного исследования, прежде всего, необходимо отметить, что в современных условиях социально-экономического обновления страны эффективное управление персоналом может обеспечить развитие гостиничного комплекса быстрее, чем рост общей экономики, туристского сектора, и даже производства товаров и услуг, связанных с обеспечением сферы гостеприимства. Очень важно в современных условиях определиться, что в нашей стране для превращения сферы гостеприимства в высокодоходную отрасль необходимо, прежде всего, обратить пристальное внимание на эффективное использование человеческого фактора.

Радикальные изменения в системе управления персоналом организаций и предприятий должны стать одной из первоочередных задач социально-экономической стратегии, что и послужило определением проблематики исследования, отражающей актуальность темы.

Актуальность темы обусловлена признанием ведущей роли человека в системе производственных отношений, где управление персоналом признается одной из наиболее важных сфер жизни предприятия, способного многократно повысить ее эффективность.

В условиях развития рыночных отношений в России формируется новый подход к управлению персоналом. Человеческие ресурсы индустрии гостеприимства рассматриваются как наиболее ценный ресурс, а формирование трудоспособного коллектива - как одно из важнейших условий для достижения успеха в бизнесе.

Цель исследования состоит в изучении и анализе процесса формирования эффективного управления персоналом индустрии гостеприимства и выявлении их особенностей.

Для достижения поставленной цели, нами определены следующие задачи:

- рассмотреть теоретические основы системы управления персоналом в сфере гостиничных услуг, определить их особенности;
- проанализировать современные подходы в управлении персоналом индустрии гостеприимства;
- проанализировать систему мотивации человеческих ресурсов и направления ее совершенствования;
- сформулировать рекомендации и предложения по совершенствованию обучения и развития персонала в современных гостиничных комплексах.

Объектом исследования, мы определили гостиничные предприятия.

Предметом – особенности формирования и развития кадрового потенциала в сфере гостиничных услуг.

Методологическую основу проблематики избранной темы, составили теоретические и общенаучные методы исследования.

В ходе изучения теоретического аспекта данной проблематики, нами использовались труды Кускова А.С., Арбузовой Н.Ю., Биржакова М.Н., Квартального В.А., Иванова В. В., Чернышева А. В. Среди зарубежных учёных в этом направлении работали: Дж. Боуэн, Ф. Котлер, Дж. Мейкенз, Дж. Уокер.

В первой части исследования, нами проделан научный экскурс, посвященный эволюции концепций управления персоналом в целом.

История развития кадровых служб, занимающихся комплектованием и учетом персонала, теряется в глубине веков. Так, первое упоминание о Разрядном приказе, ведавшим личным составом армии Русского государства, датируется 1478 г. История развития кадровых служб тесно связана с развитием служб организованного трудоустройства населения. Во Франции первая биржа труда была создана в 1897 г., в Англии в 1909г., в России – в августе 1917 г. [1,с.143].

В конце XIX, исследования в области научного управления, проводившиеся Фредериком У. Тейлором, оказали помощь управленческому менеджменту в определении способов придания работе большей эффективности и снижения ее утомительности, повышая,

таким образом, производительность труда работников. Управление персоналом, как специализированная функция в организации, начала официально формироваться.

Значительное увеличение организаций, привело к созданию первых департаментов по вопросам персонала примерно в 1910 г. Исследования, проводившиеся Элтоном Мэйо в середине 20-х годов, выявили влияние, оказываемое рабочими группами на отдельных работников. В конечном итоге все перечисленные преобразования привели к разработке принципов и применению приемов консультирования и тестирования работников в промышленности.

Созданная с конца 50-х г. школа «человеческих отношений», переросла в школу «поведенческих наук», используя бихевиористскую теорию учения. Если первая в основном сосредоточилась на методах налаживания межличностных отношений, то главным постулатом второй является повышение эффективности отдельного работника и организации в целом на основе поведенческой науки.

Наиболее крупные представители этого направления: Ренсис Лайкерт, Дуглас Макгрегор, Фредерик Герцберг, которые изучали различные аспекты социального взаимодействия, мотивации, организационной структуры, лидерства. Развитие этих подходов и привело к конструированию в 60-х годах особой управленческой функции, получившей название управления персоналом. В результате, был утвержден постулат повышения благосостояния работников и на этой основе максимизация их личных вкладов в эффективную работу фирмы.

Дуглас Макгрегор, один из наиболее крупных представителей этой доктрины, опубликовал в 1960г. книгу «Человеческая сторона предприятия», в которой были предложены теория «Х» и теория «У», рассматривающие мотивацию человека с двух противоположных сторон. Где теория «Х» допускает, что большинство людей не заинтересованы в ответственности и что люди работают либо только из-за денег, либо из страха перед некими угрозами. МакГрегор, продолживший исследование по теории «Х», пришел к выводу, что такое понимание человеческой природы не соответствует действительности, а менеджмент, основанный на этой теории, не отвечает современным потребностям [2,с.117].

Повышенные законодательные требования и ограничения, ставшие следствием развития социального законодательства в 60-е и 70-е годы, вызвали серьезные изменения в работе департаментов персонала большинства организаций. Им пришлось повысить свой профессионализм и уделять больше внимания различного рода законодательным тонкостям в отношении политики и практики. Кроме того, организации стали смотреть по-новому на участие работников в повышении эффективности деятельности компании.

В 80-е годы стратегическая роль управления человеческими ресурсами стала особенно существенной, поскольку компании в связи с автоматизацией производства и перевода производства на новые технологии сокращали свой штат, закрывали заводы или проводили «структурную перестройку».

В советский период отделы кадров появились практически во всех организациях, однако, их функции заметно отличались от того, чем занимались подразделения с тем же названием в странах с рыночной экономикой. Три фактора общественной жизни того периода определили их специфику: централизованное руководство народным хозяйством, политизация экономики и тоталитарная идеология. При таком сценарии экономические организации теряли самостоятельность, а вместе с ней и необходимость выполнять многие свойственные им в рыночной экономике функции. Предприятиям не нужно было вести переговоры с профсоюзами о заработной плате, продолжительности рабочей недели, оплачиваемом отпуске, медицинском обслуживании - все эти виды вознаграждения определялись государством и являлись обязательными для всех. В отношении приема на работу, имели место те же процессы (централизованное распределение выпускников, повышения квалификации (по разрядке)).

Сначала это были вопросы стимулирования работника и создания для него конкурентоспособных пакетов компенсации, мотивация сохранения на предприятии высококвалифицированных специалистов, у которых появилась возможность выбирать место работы и вознаграждение, затем – индексация заработной платы в условиях высокой инфляции и, наконец, проблемы повышения производительности и сокращения численности сотрудников под давлением конкуренции.

Проблема эффективного управления человеческими ресурсами предприятий индустрии гостеприимства актуальна также потому, что в условиях высоко конкурентной среды предприятиям гостиничного бизнеса приходится изыскивать новые возможности наращивания своего потенциала. Необходимость выживания в условиях рынка предопределяет постоянный поиск преимуществ, способных стать факторами конкурентоспособности на современном этапе.

В основе современной практики и теории управления кадровыми ресурсами производства лежат четыре базовые концепции. Каждая из них отражает определенную точку зрения на вопрос управления персоналом. Так современная концепция управления персоналом представлена четырьмя различными действующими моделями, каждая из которых успешно существует – это экономическая, организационно-административная, организационно-социальная и гуманистическая.

Сферой применения экономической концепции управления чаще всего являются предприятия, занимающиеся серийным производством, в котором зачастую применяется

низкоквалифицированный труд. Единственно возможный стиль руководства при использовании на данном производстве – это авторитарное управление. Эта концепция достаточно эффективно работает при условии, выставленных приоритетов внутрипроизводственных факторов над внешней средой. Слабыми же местами концепции, являются большая проблематичность перестройки всей системы при любых изменениях, а также однобокое использование возможностей персонала.

Типичной сферой применения организационно-административной концепции являются предприятия отраслей производства, где имеется четкая организационная структура. Целью данной концепции является использование как трудового, так и личностного потенциала каждого работника, а задачи управления включают в себя отбор перспективных сотрудников по критерию профессиональных и личных качеств, соответствующих определенной должности. Наиболее эффективна данная управленческая система при условии создания дополнительных руководящих систем и подсистем.

Организационно-социальная концепция управления хорошо зарекомендовала себя применительно к средним и крупным организациям передовых технологических отраслей, работающих в условиях жесткой конкуренции. Главной целью является наиболее полное использование потенциала сотрудника через создание максимально благоприятной окружающей среды. Задачи управления выражаются не только в отборе работников с соответствующими профессиональными, но и человеческими качествами.

В условиях рыночной экономики существует множество методов и подходов к управлению человеческими ресурсами в организации. Классическими подходами к управлению человеческими ресурсами в мировой практике являются подходы «рынок труда» и «человеческий капитал», специфика управления, в которых определяется преимущественно тремя методами: инвестиционным, организационно-правовым и социально-психологическим [3]. Сочетание трех методов дает представление об организации, в которой основное внимание уделяется формированию политики управления человеческими ресурсами в соответствии с целями развития организации.

Стоит подчеркнуть, что стратегическое управление является важным не только для предприятий сферы индустрии гостеприимства и туризма, но и для всех организаций, независимо от их типа и размера. Предприятия, специализирующиеся в области индустрии гостеприимства и туризма, действуют в уникальной, по сути внешней и внутренней обстановке, что делает особенно важным понимание и следование современным теориям и практикам стратегического управления. Например, индустрия гостеприимства и туризма претерпела поразительные изменения в потребностях и ожиданиях потенциальных клиентов.

Независимо от размера, типа и выбранного сегмента потребителей, все предприятия сферы гостеприимства и туризма участвуют в принятии ответственных управленческих

решений с точки зрения их намерений при реализации и распределении соответствующих ресурсов. Когда организация сферы индустрии гостеприимства и туризма успешно подготовлена к будущим изменениям и активно реагирует на преобразования и развитие оказывающих на нее влияние факторов внешней и внутренней среды, она может обеспечить свою сохранность на рынке и разработать устойчивые конкурентные преимущества. Важно также подчеркнуть, что даже успешные организации сталкиваются с проблемами, которые, в конце концов, могут привести к иррациональным инвестициям.[4.с.143]

Будем исходить из того, что залог успеха предприятия в долгосрочной перспективе составляет разработка такой стратегии, при которой его действия и внутренняя структура наилучшим образом согласуются с внешними условиями. Для многих из них нынешний текущий успех, который, как представлялось предпринимателям, будет длиться вечно, оказался преходящим. Крушение бизнеса было обусловлено неспособностью «измениться» вместе с изменениями условий внешней среды.

Это, в первую очередь, меняющиеся потребности гостей, усиление их требовательности, изменения «правил игры», устанавливаемых государством и многое другое. В то же время, несколько перефразируя П. Дракера, можно отметить, что стратегическое управление и планирование имеет дело не с будущими решениями, а с решениями, принимаемых сегодня. Иначе говоря, будущее состояние предприятия или сети предприятий закладывается в сегодняшних решениях. Потом изменить его если и будет возможно, то только очень большими и неоправданными затратами ресурсов.

Таким образом, в стратегическом управлении решающее значение имеет оценка тенденций изменения и прогноз состояния, определяющих для бизнеса характеристик внешней среды. К ним можно отнести:

- состояние и тенденции изменения благосостояния потенциальных гостей;
- состояние и тенденции изменения потребностей потенциальных гостей по группам и категориям во взаимосвязи с критериями ресторанно-развлекательного бизнеса;
- позиция потенциальных гостей по отношению к отдыху и развлечениям, появление новых запросов, расширение потребностей и т.п.;
- конкурентная борьба за гостей, за ресурсы, за положение в обществе, что влечёт укрупнение бизнеса и даже его интернационализацию;
- новые неожиданные возможности для бизнеса, обусловленные достижениями науки и техники, развитием коммуникаций и т.д.;
- роль человеческих ресурсов, т.е. состояние проблемы с персоналом;
- новые «изобретения» законодательных и исполнительных общегосударственных и региональных органов власти, надзорных органов.

Задаваемая высшим руководством страны инновационная динамика российской экономики в значительной степени определяется формированием ее новой структуры, все более значительное место в составе которой занимает научно-образовательная сфера, что во многом обуславливается укреплением позиций ее наиболее действенных институтов – высших учебных заведений в целях подготовки высококвалифицированного кадрового потенциала, являющегося основой будущего развития экономического и социального развития[5,с.20]

Таким образом, все большее значение приобретает решение вопросов, связанных с управлением персонала, занимающим в новых условиях ключевое положение в ресурсном потенциале, по существу предопределяющим успех предприятия в достижении его целей.

Список использованных источников:

1. Афанасьева Л. Несостоятельность предприятий в Великобритании / Л. Афанасьева // Антикризисное упр. - 2000. - № 5-6.- С. 45-48.
2. Дейнека А.В., Беспалько В.А. Управление человеческими ресурсами. Учебник для бакалавров. М.: Издательско-торговая корпорация «Дашков и К°». 2013. С- 392
3. Албастова Д.Н. Технологии эффективного менеджмента: Учебно-практическое пособие. - М.: Издательство "ПРИОР", 1998.
4. Соколова М.В. История туризма: учебное пособие для студ. высш. учеб. заведений. — 6-е изд., стер. — М.: Изд. центр «Академия», 2012. — 352 с.
5. Кузнецов В.И. Тенденции развития инновационных преобразований в высшей школе. /Сборник: Глобальное образование: взгляд из Италии. Международный образовательный форум. Сборник трудов. МОиН РФ., Автономная некоммерческая организация "Информационные технологии в образовании". 2014. С. 19-21.