

*Соколова А.Е.  
бакалавр кафедры Экономики и управления  
Руководитель – Царева Н.А., доцент, канд. полит. наук  
ФГБОУ ВО «Владивостокский государственный университет»  
Россия, Владивосток*

*Sokolova A.E.  
Bachelor of Economics and Management Department  
The head is Tsareva N.A., Associate Professor, Candidate of Political  
Sciences. sciences'  
Vladivostok State University, Vladivostok, Russia*

### **Особенности системы управления персоналом в индустрии гостеприимства**

#### **Features of the personnel management system in the hospitality industry**

**Аннотация:** В статье рассматривается система управления персонала гостиничного предприятия, применение методов по совершенствованию системы управления персоналом в организации. Предлагается проект по совершенствованию системы обучения персонала, встречающих иностранных гостей. Разработана программа и темы обучения, программа мотивации к обучению. Проведен SWOT-анализ для выявления сильных и слабых сторон, перспективы развития и угрозы предложений по обучению сотрудников иностранному языку. Выявлены факторы риска данного проекта, а также предоставлены мероприятия по их исключению.

**Ключевые слова:** система управления персоналом, система адаптации, обучение персоналом, иностранный язык

**Abstract:** The article discusses the personnel management system of a hotel enterprise, the application of methods to improve the personnel management system in the organization. A project is proposed to improve the training system for staff meeting foreign guests. A training program and topics, a training motivation program have been developed. A SWOT-analysis was conducted to identify strengths and weaknesses, development prospects and threats of proposals for teaching employees a foreign language. The risk factors of this project have been identified, as well as measures to eliminate them have been provided.

**Key words:** personnel management system, adaptation system, personnel training, foreign language

Актуальность темы исследования обусловлена тем, что управление персоналом в настоящее время является одной из важной функцией в управлении любой организации, ведь ее персонал способствует прямому

влиянию на успех и процветанию компании. Управление персоналом – это подход к управлению человеческих ресурсов, который должен учитывать потребность и интересы, создавать благоприятные условия для роста и развития, а также учитывать личные и профессиональные цели каждого сотрудника [1]. Управление персоналом — это работа по созданию и поддержанию эффективной команды для решения поставленных бизнес-задач [2]. Это комплексный циклический процесс, который состоит из нескольких этапов:

- планирование кадрового состава компании;
- найм и адаптация новых сотрудников;
- непосредственное руководство персоналом для достижения целей бизнеса;
- удержание и мотивация сотрудников;
- их обучение и развитие;
- оценка и управление карьерным ростом [3].

Методы управления персоналом – способы воздействия на коллективы отдельных работников с целью осуществления координации их деятельности в процессе функционирования организации. Принято выделять три группы методов управления персоналом: административные; экономические; социально-психологические. В случае разработки системы управления персоналом в компании, следует применять комплексный подход, который позволит выделить основные составляющие системы управления: планирование, подбор, адаптацию, мотивацию, оценку, развитие и обучение [4].

Функциональное соответствие каждого из элементов и их взаимосвязь являются определяющими для успешной работы системы управления персоналом в целом. Комплексный подход в работе с персоналом позволит сформировать положительный бренд работодателя [5].

ООО «ЛОТТЕ Отель Владивосток» был построен в 1997 году. После того, как сменилась управляющая компания, «Hyundai» вошел в известную южнокорейскую сеть отелей LOTTE. На сегодняшний день ООО «ЛОТТЕ Отель Владивосток» является первым Владивостокским отелем представительского класса [6]. Основная деятельность ООО «ЛОТТЕ Отель Владивосток» — это предоставление мест для временного проживания, также предоставляет и дополнительные виды деятельности: ресторан и кафе, аренда и управление собственными или арендованными жилыми и нежилыми недвижимым имуществом, услуги химчистки, парикмахерский салон, салон цветов и подарков и оздоровительный центр ООО «ЛОТТЕ Отель Владивосток» является единственным пятизвездочным отелем представительского класса с сочетанием всех международных стандартов и правил. Отель рассчитан на бизнес-сегмент, иностранных гостей и жителей города.

В 2019-2020 годах ООО «ЛОТТЕ Отель Владивосток» оказался в тяжелом положении. После отмены самоизоляции в России ООО «ЛОТТЕ Отель

Владивосток» стал принимать гостей, в следствие чего отель столкнулся с нехваткой персонала. Сотрудники кадрового отдела стали активно размещать открытые вакансии и проводить собеседования для соискателей. В 2023 году руководство отеля разработало стратегию по привлечению иностранных туристов после пандемии, с целью повышения международного уровня и сервиса отеля. В гостиницу стали чаще приезжать корейцы, а после открытия границ с Китаем, китайская делегация полностью заполнила весь отель.

В период посещения гостиницы иностранными туристами было выявлено, что многие сотрудники ООО «ЛОТТЕ Отель Владивосток» имеют проблемы со знанием английского и корейского языка. Это было связано с тем, что специалисты отдела кадров не привлекали преподавателей языков для проверки знаний и не проводили повышение квалификации для персонала. В ООО «ЛОТТЕ Отель Владивосток» сотрудникам необходимо знание в достаточном объеме двух языков (английский и корейский). Следовательно, предлагается проект, в котором персонал раз неделю или два раза будут проходить курсы иностранного языка, любого, который сотрудники отеля выберут самостоятельно.

Самым распространенным и эффективным способом для изучения иностранного языка сотрудников считается приглашения преподавателя, в том числе общение с носителем языка. При работе с англоговорящим человеком доступно в короткие сроки достичь высоких результатов, что является большим преимуществом для организации. Само обучение английского/корейского языка будет основываться на базе знаний работников. Преподаватель четко обозначит моменты, над которыми необходимо работать в первую очередь, сумеет их ликвидировать и легко объяснит неусвоенные темы. Кроме того, у персонала, который будет изучать иностранный язык, будет расширяться кругозор, языковые барьеры с гостями отеля исчезнут.

Занятия будут сформулированы максимально удобно для всего персонала, они будут как сформулированы, как очно, так и дистанционно, все будет подстроено под рабочий график сотрудников, это могут быть утренние и вечерние занятия. Для этого была выбрана популярная платформа для корпоративного обучения – iSpring Market. С данным сервисом можно запустить полный цикл обучения: создать учебный курс и записать на него пользователей, разработать индивидуальное обучение для сотрудников, с помощью статистики и отчетности можно проверять успеваемость. Также данная платформа может быть использована для адаптации новых сотрудников. Так как не все новые сотрудники имеют достаточный багаж знаний, и чтобы не было дискомфорта или неуверенности при работе с иностранными гостями отеля.

В таблице 1 представлена программа обучения английского и корейского языка для сотрудников, которая будет ориентирована на повышение коммуникативных компетенций по темам:

Таблица 1 – Темы для обучения сотрудников

Тема	UNIT
Коммуникация с иностранными гостями отеля (ресепшен, рестораны, СПА-центр)	Reception, Hotel and room services, Restaurant, SPA-center
Решение конфликтных ситуаций	Conflict resolution
Все о Владивостоке и Приморском крае	All about Vladivostok and Primorsky Krai
Экстренная помощь	Emergency help
Справочная информация	Reference Information
Общение по телефону и электронные сообщения	Talking phone calls and emails
Оплата счета гостей	Paying bills
Жалобы и предложения от гостей отеля	Complaints and suggestions
Уважительные формы общения	Respectful forms of communication

Также для ООО «ЛОТТЕ Отель Владивосток» была предложена мотивационная программа по обучению иностранного языка, чтобы у сотрудников было больше желания повышать свою компетенцию. Если пренебречь данным аспектом, то в конечном итоге, можно увидеть обратный эффект, обучение будет идти в негативную сторону у сотрудников.

Мотивировать персонала можно следующим:

- 1) после успешного завершения обучения сотруднику будет представлено повышение по карьерной лестнице и повышение уровня заработной платы;
- 2) путевка в Корею;
- 3) бронирование отеля для двоих;
- 4) сертификат в СПА-центр на месяц;
- 5) сертификат владения языка C1 и C2.

В таблице 2 представлен SWOT-анализ для выявления сильных и слабых сторон, перспективы развития и угрозы предложений по обучению сотрудников иностранному языку.

Таблица 2– SWOT-анализ проекта

Сильные стороны	Слабые стороны
Повышение квалификации у сотрудников; Клиентоориентированность с иностранными гостями отеля; Лидирующая позиция среди конкурентов	Временные затраты для организации проекта; Энергетические затраты сотрудников, которые проходят обучение; Повышение эмоциональной нагрузки у сотрудников
Возможности	Угрозы
Привлечение большого количества иностранных гостей; Повышение эффективности работы сотрудников; Расширение спектра услуг в отеле	Увольнение сотрудников по собственному желанию с полученными знаниями в другие компании; Сокращение доход для реализации проекта; Различие в культуре и менталитете у сотрудников с гостями отеля

Исходя из показателей таблицы 2 обучение иностранному языку имеет ряд своих особенностей. Сильные стороны SWOT-анализа проекта дают значительные плюсы не только для сотрудников ООО «ЛОТТЕ Отель

Владивосток», но и самому отелю. Персонал отеля становятся более эффективными, а также увереннее и приносят пользу для организации. Слабые стороны и угрозы SWOT-анализа проекта направлены на психическое и физическое состояние сотрудников отеля. Эти аспекты несут негативные последствия для ООО «ЛОТТЕ Отель Владивосток», поэтому параллельно вводится ряд мероприятий для мотивации персонала. Возможности SWOT-анализа проекта перспективны для будущего ООО «ЛОТТЕ Отель Владивосток». Отель выходит на новый уровень, увеличивается число продаж и возвращений гостей. При повышении уровня иностранного языка сотрудники смогут ездить в командировки, представлять отель на международных форумах гостиничного дела.

Были выявлены факторы риска данного проекта, а также предоставлены мероприятия по их исключению. В таблице 3 представлены факторы риска проекта, их характеристики и мероприятия, которые направлены на снижение рисков.

Таблица 3 – Факторы риска проекта

Фактор риска	Описание	Вероятность	Мероприятия
Изучение иностранного языка мешает рабочему процессу	Из-за психологической и физической усталости персонал менее эффективен в работе	Минимальная	Видеоуроки на онлайн-платформе будут сохранены, чтобы учащиеся смогли просматривать их в свободное время. Также будут даны максимально удобные сроки для выполнения заданий и тестов
Неэффективное обучение	Нет результативности	Минимальная	Контроль будет осуществляться не только на онлайн-платформе, но и в рабочем русле. Отчет об эффективности будут представлять руководители со всех отделов
Увольнение обученного сотрудника	Сотрудник, который повысил свою квалификацию, уходит по собственному желанию к конкурентам	Большая	Будет представлена мотивационная программа для сотрудников
Негативное отношение сотрудников к обучению	Персонал активно выражает жалобы и свое негативное отношение к процессу	Средняя	Исполнители будут собираться и обрабатывать обратную связь, а также будет представлена мотивационная программа для сотрудников

Тем самым исходя из анализа факторов риска проекта при реализации обучения иностранного языка у персонала в ООО «ЛОТТЕ Отель Владивосток»

могут возникнуть риски, которые можно исправить, в основном при параллельном вводе дополнительной мотивационной программой для стимулирования сотрудников на обучение.

Пункт, где риск изучение иностранного языка мешает рабочему процессу, зависит от психофизического состояния сотрудника. Персонал, который понимает и принимает, что его квалификация недостаточна для эффективной работы, будет с большим удовольствием и вовлеченностью проходить обучение. Также все обучение будет проходить на онлайн-платформе, где видеуроки будут сохранены и открыты для всех участников, а для выполнения тестовых заданий и домашних работ будут предоставлены максимально удобные сроки для их выполнения.

ООО «ЛОТТЕ Отель Владивосток» может столкнуться с тем, что обучение будет неэффективным. Для того, чтобы решить данную проблему необходимо осуществлять контроль со стороны всех отделов не только на платформе, но и в рабочем процессе. Будет представлен отчет по каждому обучающемуся сотруднику, где можно будет отследить его результативность. Уход сотрудник к конкурентам после прохождения обучения вполне вероятный риск для организации. Чтобы предотвратить этот риск, требуется мотивационные мероприятия как во время обучения, так и после.

В ходе обучения ООО «ЛОТТЕ Отель Владивосток» может столкнуться с негативной настроенностью на обучение у сотрудников, но данный риск маловероятен. Так как на сегодняшний день знание иностранного языка требуется во всех вакансиях не только гостиничного дела, но и в других сферах работ, поэтому сотрудники будут заинтересованы в повышении своей квалификации. Обучение персонала независимо от того, это новый или уже штатный сотрудник, является основным фактором развития компании в условиях современного рынка, где преобладает высокая конкуренция. Таким образом ООО «ЛОТТЕ Отель Владивосток» повысит свой рейтинг, а также свой статус среди иностранных туристов и будет конкурентоспособен среди отелей и гостиниц города Владивостока.

### **Библиографический список:**

1 Царева, Н. А. Вовлеченность персонала как фактор его удержания в компании / Н. А. Царева // Азимут научных исследований: педагогика и психология. – 2020. – Т. 9, № 3(32). – С. 410-412.

2 Масилова М.Г. Особенности построения управления персоналом на малых предприятиях сферы общественного питания / М.Г Масилова, А.В.Рыжжина // Экономика: теория и практика. 2017. № 3(47). – С. 61-65.

3 Кибанов А.Я. Управление персоналом организации: учебное пособие / А.Я. Кибанов. -М.: Инфра-М. 2021. - 638 с.

4 Yakimova, Z. V. Value personnel management: diagnostic tools and development mechanisms / Z. V. Yakimova, N. A. Tsareva, A. A. Vlasenko // The Turkish Online Journal of Design Art and Communication. – 2017. – Vol. 7, No. S-DCMSPCL. – P. 1571-1581.

5 Tsareva, N. A. Employer's Brand: Development mechanism and diagnostic

tools / N. A. Tsareva, L. A. Lisitsa // The Turkish Online Journal of Design Art and Communication. – 2018. – Vol. 8, No. S-MRCHSPCL. – P. 528-536.

6 ЛОТТЕ Отель Владивосток — 5-звездочный отель во Владивостоке. – Текст электронный // Официальная страница: [сайт]. – URL: <https://lottehotel-vladivostok.ru> (дата обращения 26.03.2024)