СОВРЕМЕННЫЕ ТРЕНДЫ В УПРАВЛЕНИИ ПЕРСОНАЛОМ ГОСТИНИЧНЫХ ПРЕДПРИЯТИЙ

Я. Р. Леонтьева

*магистрант кафедры менеджмента и маркетинга, Институт экономики
и управления, Белгородский государственный национальный исследовательский
университет, г. Белгород, Россия, e-mail: seredyuk-yana1999@mail.ru*

Научный руководитель: **Я. И. Серкина**

*кандидат социологических наук, доцент кафедры менеджмента и маркетинга,
Институт экономики и управления, Белгородский государственный национальный
исследовательский университет, г. Белгород, Россия, e-mail: serkina_ya@bsu.edu.ru*

Актуальность статьи заключается в том, что в настоящее время современные тренды внедряются в каждую отрасль и сферу деятельности организаций, положительно меняя их, достигая высоких экономических и производственных показателей. Неизменным в любой компании остается персонал, который является самым важным звеном в построении качественных, эффективных результатов. Важнейшими задачами предприятий является качественный подбор, отбор и найм персонала, мотивация и стимулирование труда, ротация и т.д., и в том числе это касается предприятий гостиничного бизнеса. С каждым днём изменяются условия как со стороны организации: кризис, подъём, отток персонала из индустрии, стабилизация, так и со стороны гостей, клиентов гостиничного бизнеса: повышение качества отдыха, требования к улучшению сервиса, запрашиваемые требования к персоналу. Выполнение поставленных задач, с учётом выделенных факторов, напрямую связано с поиском актуальных инструментов, технологий развития организации, а именно с современными трендами в управлении персоналом. Грамотное и качественное развитие персонала – ключ к эффективному развитию всей организации.

Ключевые слова: тренды управления персоналом; гостиничный бизнес; эффективное развитие; персонал организации.

MODERN TRENDS IN HUMAN RESOURCES MANAGEMENT IN HOTEL COMPANIES

Y. R. Leontieva

*Master's Student at the Department of Management and Marketing, Institute of Economics
and Management, Belgorod State National Research University, Belgorod, Russia,
e-mail: seredyuk-yana1999@mail.ru*

Supervisor: **Y. I. Serkina**

PhD in Sociological Sciences, Associate Professor of the Department of Management and Marketing, Institute of Economics and Management, Belgorod State National Research University, Belgorod, Russia, e-mail: serkina_ya@bsu.edu.ru

The relevance of the article lies in the fact that currently modern trends are being introduced into every industry and field of activity of organizations, positively changing them, achieving high economic and production indicators. The constant in any company remains the personnel, who are the most important link in building high-quality, effective results. The most important tasks of enterprises are high-quality selection, selection and hiring of personnel, motivation and stimulation of labor, rotation, etc., and this also applies to hotel business enterprises. Every day, conditions change both on the part of the organization: crisis, rise, outflow of personnel from the industry, stabilization, and on the part of guests, clients of the hotel business: improving the quality of recreation, requirements for improving service, requested requirements for personnel. Fulfilling the assigned tasks, taking into account the identified factors, is directly related to the search for current tools and technologies for the development of the organization, namely, with modern trends in personnel management. Competent and high-quality personnel development is the key to the effective development of the entire organization.

Keywords: trends in personnel management; hotel business; effective development; personnel of the organization.

Управление персоналом, или персонал-менеджмент (human resources management, HRM, HR), – область знаний и практической деятельности, направленная на обеспечение организации персоналом, способным выполнять возложенные на него трудовые функции, и оптимальное его использование [1].

Гостиничный бизнес непосредственно связан с персонал - менеджментом, ведь в основе ведения данной деятельности лежит качество предоставляемых услуг людям от персонала, продажа услуг и единство производства и потребления. Все эти составляющие показывают насколько важен для гостиничного предприятия подход к персоналу, как к человеческому ресурсу.

В настоящее время на работу предприятий гостиничного бизнеса непосредственно влияют такие направления, как: пандемия, коснувшаяся всех сфер, развитие digital – технологий и цифровизации всех процессов деятельности организаций, а также стремительное развитие на рынке труда поколения зуммеров. Для обеспечения развития кадрового потенциала, конкурентных преимуществ организаций сферы гостеприимства на длительный срок, важным является поиск и внедрение новых, современных технологий и инструментов эффективного управления персоналом.

Традиционные методы управления персоналом будут приносить эффективность всегда, однако без учета нынешних реалий, эффект будет непродолжительным и мало конкурентным по отношению к таким же организациями. Применение современных методов управления персоналом это путь к развитию как самого персонала, так и организации в целом.

В настоящее время выделяют различные тренды управления персоналом, значительно влияющих на результат работы и развития гостиничного бизнеса.

«Стратегия Well-being или система благополучия сотрудников. Well-being – это набор взаимосвязанных и взаимозависимых программ, рассчитанных, обычно, на долгосрочный период» [3]. Для формирования данной разработки необходимо объективно оценить такие показатели компании, как: показатели удовлетворенности и вовлеченности персонала; показатели уровня стресса в организации; показатели отсутствия сотрудников на работе по уважительным и неуважительным причинам; данные оценки типов мотивации целевых групп [3]. Существует 5 основных направлений, влияющих на благополучие кадров: физическое здоровье; душевное равновесие; комфортная рабочая среда; финансовое благополучие; возможность профессионального роста. При разработке well-being программы необходимо учитывать все пять факторов [3].

В таблице представим современные тренды управления персоналом гостиничного бизнеса.

Современные тренды управления персоналом гостиничного бизнеса

HR-тренд	Характеристика тренда
Ориентация на поколение Z	Ценности и карьерные ожидания данного поколения значительно отличаются от более возрастных сотрудников и даже от миллениалов. Такому поколению нужен более гибкий график, иногда возможность удаленной работы, так же такие сотрудники просят объективную обратную связь по себе и готовы браться за реализацию нововведений и технологий [2]
Автоматизация рутинных процессов	Начала расти популярность различных IT-инструментов: чат-ботов для автоматизации выдачи справок и документов, ответов на однотипные вопросы, платформ продаж дополнительных услуг. Постепенно на территориях крупных гостиничных комплексов можно будет встретить роботов-разносчиков, роботовофициантов, роботов-уборщиков общественных помещений, киоски саморегистрации и пр [2]

Повышение вовлеченности персонала	Один из способов увеличения вовлеченности персонала – это постараться включать каждого сотрудника в процесс принятия решений, а также дать возможность сотрудникам обучаться за пределами компании (стажировки, семинары, мастерклассы и пр.)
Развитие лидерского потенциала. Перспективы обучения сотрудников	«Главной целью разработки стратегии лидерских качеств является повышение не только конкурентоспособности гостиницы, но также и повышение вовлеченности в процесс обслуживания каждого отдельного сотрудника» [2]

Составлено по: [2].

Таким образом, нами были рассмотрены основные современные тренды управления персоналом в организациях гостиничного бизнеса. Каждая компания может использовать как традиционные, так и современные методы управления персоналом, однако наиболее эффективным будет результат от использования комплексного подхода данных методов. Современные тренды делают акцент на поколение Z, в связи с чем, так или иначе меняются в зависимости от тех условий, в которых находится компания.

Библиографические ссылки

1. *Загайтова М. А., Гареев Р. Р.* Новые подходы в управлении персоналом как инструмент повышения эффективности оказания услуг в гостиничных предприятиях // *Индустрия туризма: Возможности, приоритеты, проблемы и перспективы.* Т. 14. № 1. 2019. С. 256–262.
2. *Индриксон С. И.* Современные тренды в управлении персоналом гостиничных предприятий // *Бизнес-технологии в туризме и гостеприимстве: Сборник статей научных докладов по итогам Всероссийской студенческой научной конференции, Москва, 31 марта 2022 года / Под редакцией О. Е. Афанасьева, Е. В. Юдиной.* М. : Российский государственный университет туризма и сервиса, 2022. С. 253–259.
3. *Филиппенко А. А.* Современные тренды в управлении персоналом // *Сборник избранных статей по материалам научных конференций ГНИИ «Нацразвитие» : Материалы Всероссийских (национальных) научных конференций, Санкт-Петербург, 11–13 мая 2021 года.* СПб. : Частное научно-образовательное учреждение дополнительного профессионального образования Гуманитарный национальный исследовательский институт «НАЦРАЗВИТИЕ», 2021. С. 27–29.