

ПЕРСОНАЛ КАК ОСНОВНОЕ ЗВЕНО В ГОСТИНИЧНОМ И ТУРИСТИЧЕСКОМ БИЗНЕСЕ

Автор статьи: Файзиева Азиза

Студентка факультета Туризм 3-курс Ташкентского Международного
Университета Кимё г. Ташкент, Узбекистан

**Научный руководитель: Старший преподаватель кафедры туризма: Усманова
Азизахон Фазыловна**

Аннотация. Данная статья исследует важность роли персонала в туристическом бизнесе и, в том числе, гостиничной индустрии. Анализируются стратегии найма, обучения, мотивации и управления персоналом, а также их влияние на качество обслуживания и удовлетворенность клиентов. Рассматриваются ключевые аспекты, определяющие успех гостиничного бизнеса через призму эффективного управления персоналом.

Ключевые слова: туризм, гостиничный бизнес, персонал, управление персоналом, качество обслуживания, найм, обучение, мотивация, клиентоориентированность.

Abstract. This article explores the importance of the role of staff in the hotel industry. The strategies of recruitment, training, motivation and personal management are analyzed, as well as their impact on the quality of service and customer satisfaction. The key aspects determining the success of the hotel business through the prism of effective personal management are considered.

Keywords: hotel business, personal, personal management, quality of service, hiring, training, motivation, customer orientation.

Введение

Персонал в гостиничном бизнесе представляет собой совокупность сотрудников, занятых в различных сферах деятельности отеля или гостиницы, которые направлены на обеспечение комфортного и качественного обслуживания гостей. Этот персонал может включать в себя административный



персонал (менеджеры, ресепшн, бухгалтерия), обслуживающий персонал (официанты, горничные, консьержи), технический персонал (инженеры, техники по обслуживанию помещений и оборудования), а также специалистов в сферах ресторанного дела, маркетинга, продаж и других. Персонал играет ключевую роль в формировании общего впечатления отеля или гостиницы у посетителей, поэтому его качество и профессионализм имеют прямое влияние на репутацию и успех бизнеса [1].

Персонал в сфере туризма играет ключевую роль, так как он создает первое впечатление, обеспечивает качество услуг, предлагает ценные советы и рекомендации о местных достопримечательностях, обеспечивает безопасность туристов и предлагает индивидуальный подход и человеческое взаимодействие. Профессионализм, дружелюбие и знания персонала могут определить весь опыт туриста, а хорошо обученный и вежливый персонал может обеспечить высокий уровень обслуживания, что способствует повторным визитам и положительным отзывам. Поэтому важно вкладывать в обучение и развитие персонала.

Цель статьи заключается в анализе роли персонала в успешном функционировании гостиничной индустрии, выявлении ключевых факторов, определяющих его значимость, а также исследовании стратегий найма, обучения, мотивации и управления персоналом, направленных на повышение качества обслуживания и удовлетворенности клиентов в гостиничном сегменте.

Персонал играет ключевую роль в гостиничном бизнесе, и его значение трудно переоценить. Вот несколько аспектов, которые подчеркивают его важность:

1. *Первое впечатление:* Персонал гостиницы часто является первым контактом для гостей. Их профессионализм, дружелюбие и готовность помочь могут сформировать первое впечатление гостей о гостинице.

2. *Качество обслуживания:* Персонал гостиницы напрямую влияет на качество обслуживания. От их эффективности, внимания к деталям и способности удовлетворить потребности гостей зависит общее впечатление от пребывания в гостинице.

3. *Лояльность клиентов:* Хороший персонал может способствовать повторным визитам и лояльности клиентов. Если гости чувствуют себя ценными





и заботятся о них, они скорее всего вернутся и, возможно, рекомендуют гостиницу друзьям и семье.

4. *Репутация гостиницы:* Персонал играет важную роль в формировании репутации гостиницы. Отзывы и рекомендации, основанные на взаимодействии с персоналом, могут значительно повлиять на общее восприятие бренда гостиницы.

5. *Эффективное управление:* Персонал также важен для эффективного управления гостиницей. От их способности координировать услуги, управлять ресурсами и обеспечивать бесперебойную работу зависит успешность гостиничного бизнеса [2].

Роль персонала в гостиничном бизнесе огромна и охватывает несколько ключевых областей:

1. *Взаимодействие с клиентами:* Персонал гостиницы является лицом компании для гостей. Они встречают гостей при прибытии, помогают им с регистрацией и размещением, отвечают на вопросы и решают проблемы. Взаимодействие с клиентами требует от персонала гостиницы дружелюбия, терпения, профессионализма и готовности помочь.

2. *Обеспечение качественного сервиса:* Персонал гостиницы играет ключевую роль в обеспечении высокого уровня обслуживания. Это включает в себя обеспечение чистоты и порядка в номерах, предоставление информации о услугах гостиницы, обслуживание в ресторанах и барах гостиницы, а также организацию дополнительных услуг, таких как трансферы или экскурсии.

3. *Управление ресурсами гостиницы:* Персонал гостиницы также отвечает за эффективное управление ресурсами гостиницы. Это может включать в себя управление инвентарем (например, постельным бельем, полотенцами, мини-барами), координацию между различными отделами гостиницы, а также управление бронированиями и заселением гостей [3].

В целом, персонал является жизненно важной частью гостиничного бизнеса, и его вклад в успех гостиницы.

С точки зрения квалификационных требований сотрудников гостиниц можно разделить на 3 категории [4]:

- руководители (администрация гостиницы, супервайзеры);



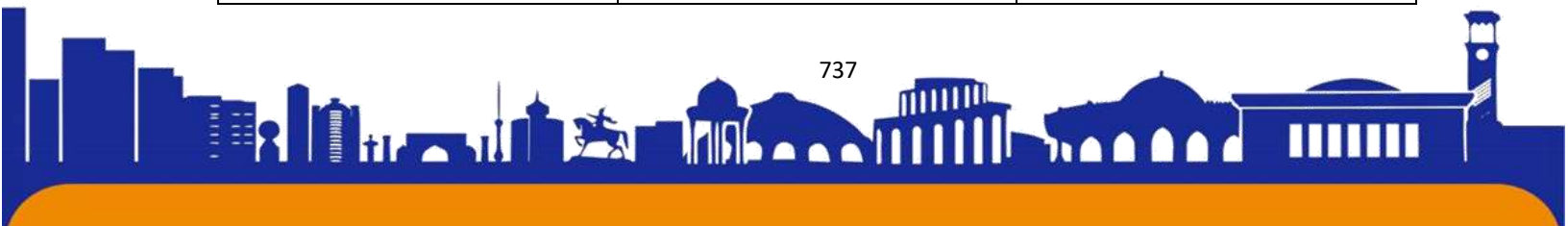


— сотрудники, непосредственно работающие с клиентами (специалисты службы размещения, горничные, официанты и т.п.);

— вспомогательный персонал (инженеры, техники, повара, разнорабочие и т.п.).

Для каждой категории сотрудников гостиницы существует свой набор профессиональных и личных компетенций, которые следует учитывать при найме персонала, формировании программ развития и построении карьеры (табл.) [3].

Категория сотрудников	Профессиональные компетенции	Личные компетенции
Руководители	<ul style="list-style-type: none">– специальные знания и опыт работы в гостиничном бизнесе;– навыки деловой и межличностной коммуникации;– инновационность, стратегическое видение;– организационные навыки, умение планировать свою работу и работу подчиненных;– делегирование полномочий;– способность обучать и развивать сотрудников;– умение работать в кризисных ситуациях	<ul style="list-style-type: none">– лидерские качества;– умение убеждать;– уважительное отношение к подчиненным;– ответственность;– высокая работоспособность;– самообучаемость





Персонал, работающий с гостями	<ul style="list-style-type: none">– коммуникативные навыки;– умение работать как в команде, так и самостоятельно;– принятие ответственности;– владение иностранными языками;– навыки делового письма; –инициативность;– знание организации гостиничного бизнеса;– умение работать в кризисных ситуациях	<ul style="list-style-type: none">– вежливость, доброжелательность;– стрессоустойчивость;– высокая работоспособность, выносливость;– личная гигиена, опрятность;–дисциплинированность, пунктуальность;
Поддерживающий персонал	<ul style="list-style-type: none">– специальные профессиональные знания и навыки;– умение работать как в команде, так и самостоятельно;– ответственность, инициативность	<ul style="list-style-type: none">– вежливость, доброжелательность;– аккуратность;–дисциплинированность, точность

Большинство людей считают, что работать в индустрии гостеприимства легко. Они думают, что все, что от сотрудников гостиничного бизнеса требуется, — это быть вежливым, соблюдать трудовую этику и уметь справляться с запросами клиентов. Однако на самом деле это гораздо больше, чем кажется на первый взгляд. Для того чтобы сотрудник отеля был успешным, он должен обладать рядом различных навыков и умений. Некоторые из наиболее важных





навыков, которые необходимы сотруднику отеля, — это хорошие коммуникативные навыки, навыки межличностного общения, умение решать проблемы и организаторские способности. Это важно для того, чтобы у гостей остались положительные впечатления от пребывания в отеле, и чтобы их запросы и озабоченности решались своевременно и эффективно [5].

Еще одним важным навыком для персонала отеля является коммерческая осведомленность; это включает в себя знание продуктов и услуг, которые предлагает отель, а также понимание того, как работает бизнес с финансовой точки зрения. Это позволяет им предоставлять гостям точную информацию и в то же время давать обоснованные рекомендации, основанные на предпочтениях гостей [6].

Профессиональные навыки персонала в гостиничном бизнесе включают в себя множество различных аспектов, которые помогают обеспечить высококачественное обслуживание гостей:

— *Навыки обслуживания клиентов:* это включает в себя способность общаться с гостями, понимать их потребности, решать проблемы и обеспечивать высокий уровень удовлетворенности клиентов.

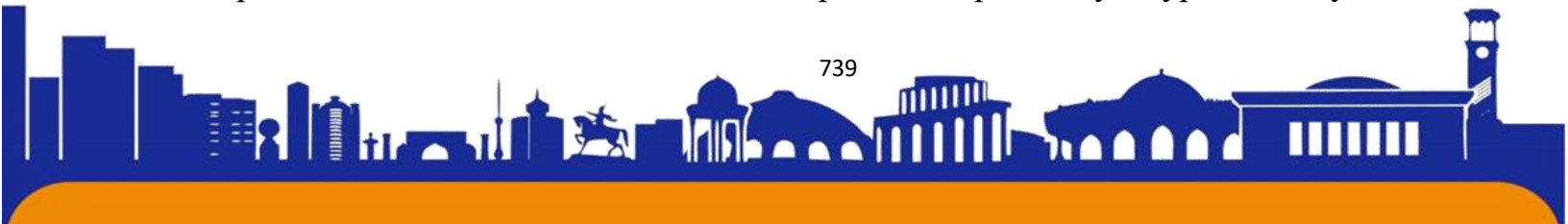
— *Организационные навыки:* Персонал гостиницы должен быть способен эффективно управлять своим временем, ресурсами и задачами. Это включает в себя планирование, приоритизацию и выполнение задач в срок.

— *Технические навыки:* В зависимости от роли, персоналу может потребоваться знание и умение использовать различное оборудование, программное обеспечение и системы, используемые в гостинице.

— *Навыки коммуникации:* Эффективное общение является ключевым для обеспечения хорошего обслуживания. Это включает в себя способность ясно и вежливо общаться как устно, так и письменно.

— *Навыки решения проблем:* Персонал гостиницы должен быть способен быстро и эффективно решать проблемы, которые могут возникнуть в процессе работы.

— *Навыки межкультурного общения:* В гостиничном бизнесе часто приходится иметь дело с гостями из разных стран и культур, поэтому важно





уметь эффективно общаться и взаимодействовать с людьми из разных культурных контекстов [7].

Межличностные навыки играют важную роль в успехе персонала в гостиничном бизнесе, поскольку эта отрасль тесно связана с обслуживанием клиентов и созданием уютной атмосферы для гостей. Вот несколько ключевых межличностных навыков, которые часто требуются у сотрудников в гостиничном бизнесе:

— *Коммуникация*: Хорошая коммуникация является основой для эффективного обслуживания клиентов. Сотрудники должны быть способны эффективно общаться как устно, так и письменно, быть внимательными к запросам и потребностям гостей, а также уметь четко и ясно выражать свои мысли.

— *Эмпатия*: Понимание и сочувствие к чувствам и потребностям гостей являются важными аспектами обслуживания в гостиничном бизнесе. Сотрудники должны уметь поставить себя на место гостей и проявлять внимание к их индивидуальным требованиям.

— *Терпимость к стрессу*: Гостиничный бизнес может быть очень динамичным и требовательным, особенно в периоды высокого сезона или при возникновении нештатных ситуаций. Способность сохранять спокойствие и профессионализм в стрессовых ситуациях является важным межличностным навыком для сотрудников.

— *Работа в команде*: Гостиничный персонал часто работает в команде, взаимодействуя с коллегами различных отделов. Умение эффективно сотрудничать с другими членами команды, выстраивать позитивные отношения и решать конфликты является необходимым для успешной работы в этой сфере.

— *Профессионализм и этика*: В гостиничном бизнесе важно проявлять высокий профессионализм и соблюдать этические стандарты. Это включает в себя уважительное отношение к гостям и коллегам, конфиденциальность информации, а также ответственное выполнение своих обязанностей [8].

Эти навыки являются основой для обеспечения высокого уровня обслуживания в гостиничном бизнесе и могут быть дальше развиты и улучшены через обучение и опыт работы.





Процесс поиска и отбора кандидатов в гостиничном бизнесе начинается с определения потребностей отеля в персонале, включая требуемые навыки и квалификацию для каждой позиции. Затем отель разрабатывает вакансии и размещает объявления на различных платформах поиска работы. После получения заявлений от потенциальных кандидатов проводятся собеседования для оценки соответствия их профессиональных навыков и личностных качеств требованиям вакансии. После успешного прохождения интервью отель проводит проверку референсов и квалификации кандидатов. Завершающим этапом является принятие решения о найме кандидата и предложение работы [9].

Корректный процесс поиска и отбора кандидатов позволяет отелю привлекать высококвалифицированных сотрудников, что в свою очередь способствует повышению качества обслуживания и успешной деятельности в сфере гостиничного бизнеса.

Обучение и развитие персонала в гостиничном бизнесе играют ключевую роль в формировании высокопрофессиональной команды, способной обеспечивать высокий уровень обслуживания для гостей. Этот процесс начинается с ориентации новых сотрудников, которая включает знакомство с политиками и процедурами отеля, а также обучение основам их роли и обязанностей. Затем сотрудники проходят профессиональное обучение, направленное на приобретение необходимых навыков и знаний для выполнения их работы. Это может включать в себя обучение по стандартам обслуживания гостей, процедурам бронирования, использованию систем управления гостиничным бизнесом и другим аспектам, специфичным для их должности. Важной частью обучения является также развитие коммуникационных навыков, эмпатии и умения работать в команде, что помогает сотрудникам эффективно взаимодействовать с коллегами и гостями [10].

Помимо профессионального обучения, гостиничные отели предоставляют сотрудникам возможности для личного и профессионального развития. Это может включать участие в тренингах, семинарах, внутренних программ обучения и менторства, а также возможности для повышения квалификации и получения дополнительных сертификатов или степеней. Развитие карьеры также является важной частью обучения и развития персонала, и отели могут предоставлять





сотрудникам возможности для карьерного роста и продвижения внутри компании. Все эти мероприятия по обучению и развитию способствуют повышению профессионализма и мотивации персонала, что в конечном итоге благоприятно сказывается на качестве обслуживания гостей и успехе гостиничного бизнеса.

Оценка производительности и продвижение персонала являются важными аспектами управления в гостиничном бизнесе, поскольку позволяют отелю не только оценить эффективность работы сотрудников, но и стимулировать их развитие и карьерный рост. Процесс оценки производительности обычно включает в себя регулярное и систематическое измерение результатов работы сотрудников, их выполнение задач, достижение целей и соответствие установленным стандартам качества обслуживания. Для этого могут использоваться различные методики, включая оценку руководителями, самооценку сотрудников, 360-градусную обратную связь и другие инструменты [11].

На основе результатов оценки производительности отель принимает решение о продвижении сотрудников. Продвижение может происходить как внутри отеля, в рамках текущего подразделения или отдела, так и между отделами или даже на более высокие позиции в организации. Это может включать повышение по должности, расширение полномочий, перевод на более ответственные проекты или задачи, а также увеличение заработной платы и другие вознаграждения. Важно, чтобы процесс продвижения был прозрачным, справедливым и основывался на заслугах и профессиональных достижениях сотрудников, что способствует их мотивации, лояльности и эффективности работы. Кроме того, отель должен обеспечить сотрудников необходимой поддержкой, обучением и развитием, чтобы они были готовы к новым задачам и ответственностям, связанным с продвижением.

Удержание персонала и управление конфликтами являются двумя ключевыми аспектами управления персоналом в туристической индустрии

1. *Удержание персонала:* Удержание квалифицированных и опытных сотрудников является важной задачей для любого бизнеса, включая гостиничный. Это включает в себя:





— Компенсация и льготы: Предложение конкурентоспособной заработной платы и пакета льгот может помочь удержать персонал.

— Возможности для развития: Предоставление возможностей для профессионального и карьерного роста также может способствовать удержанию персонала.

— Рабочая среда: Создание здоровой и поддерживающей рабочей среды может помочь улучшить удовлетворенность работой и уменьшить текучесть кадров.

2. *Управление конфликтами:* Конфликты могут возникать в любой организации, и управление ими является важной частью работы менеджера. Это включает в себя:

— Идентификация и принятие мер: Быстрое определение и решение конфликтов может помочь предотвратить их эскалацию.

— Коммуникация: Открытая и честная коммуникация может помочь разрешить многие конфликты на ранней стадии.

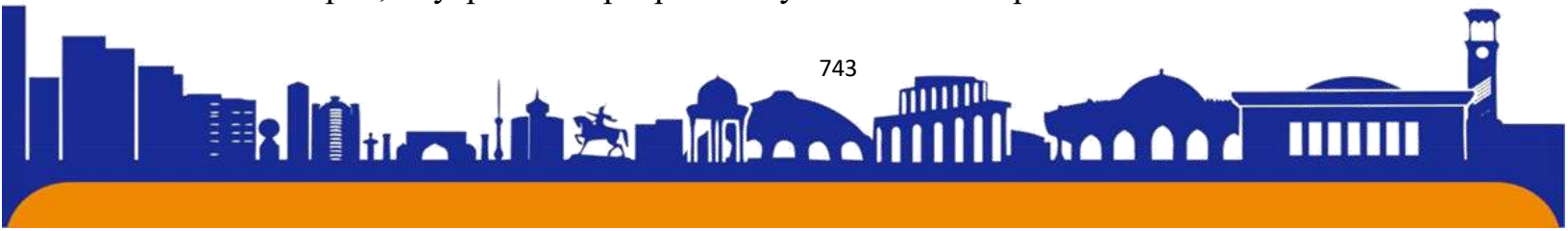
— Медиация: в некоторых случаях может потребоваться медиация или вмешательство третьей стороны для разрешения конфликта.

— Обучение и развитие: Обучение персонала навыкам управления конфликтами может помочь предотвратить их возникновение в будущем.

Оба этих аспекта требуют внимания и усилий со стороны менеджмента и могут значительно повлиять на успех гостиничного бизнеса [12].

Заключение

Улучшение управления персоналом в туристическом бизнесе является неотъемлемой частью обеспечения высокого уровня обслуживания и удовлетворенности гостей. Для достижения этой цели отель может воспользоваться несколькими стратегиями. Прежде всего, развитие культуры обслуживания, где каждый сотрудник понимает важность своей роли в обеспечении высокого уровня сервиса и гостеприимства, является основой успешного управления. Важным аспектом также является инвестирование в обучение и развитие персонала через проведение регулярных тренингов, семинаров, внутренних программ обучения и менторства.



Эффективная коммуникация между руководством и персоналом, прозрачная и открытая, также играет важную роль в создании позитивной рабочей атмосферы. Для стимулирования сотрудников к достижению лучших результатов необходимо разработать систему мотивации и вознаграждения, включая премии, бонусы, повышение по должности и создание приятной рабочей атмосферы. Внедрение системы управления производительностью и развитие лидерских качеств у руководителей также необходимы для успешного управления персоналом. Путем реализации этих стратегий и методов отель может значительно повысить качество обслуживания, удовлетворенность клиентов и общий успех в гостиничном бизнесе.

Список использованных источников

1. Лымарева О.А. Кадровая политика предприятий сферы гостеприимства, ее особенности / О.А. Лымарева, Р.И. Перелыгина, А.А. Остривная, В.Н. Пальникова // Экономика устойчивого развития: научный журнал. – 2016. – №4 (28). – С. 49-53.
2. Parasuraman A., Zeithaml V.A., Berry L.L. SERVQUAL: a Multiple-Item Scale for Measuring Consumer Perceptions of Service Quality // Journal of Retailing, Spring 2021.
3. Валькович О.Н., Слепцова Е.В. Компетенции как современная парадигма управления персоналом / О.Н. Валькович, Е.В. Слепцова // Экономика устойчивого развития: региональный научный журнал. – №2 (26). – 2016. – С. 309-314.
4. Баумгартен Л. В. Управление качеством в туризме. Практикум: учеб. пособие / Л. В. Баумгартен. — М.: КНОРУС, 2018. — 288 с.
5. Гареев Р. Р. Особенности системы управления качеством в гостиничных предприятиях // Молодой ученый. — 2013. — № 11. — С. 315–319.
6. Грищенко, Д. А. Инновационное развитие гостиничного предприятия // Международный научный журнал «Инновационная наука». – № 1. – 2016. – 53 с.
7. Кормишова, А. В. Подходы к определению содержания понятия «инфраструктура туризма» // Academy. – 2017. – № 2 (17) – С. 124-132.
8. Рогова, И. А. Особенности управления инновационной деятельностью в туристическом бизнесе // Вестник



9. университета. – М.: Изд. дом ГУУ, 2013. – № 9. – С. 82-86.
10. Дурович А. П. Маркетинговые исследования в туризме: учебное пособие — Издательский дом «Питер», 2017. — 384 с.
11. Игнатъева И. Ф. Организация туристской деятельности: учебное пособие. — СПб.: Питер, 2015. — 448 с.
12. Кабушкин Н. И., Бондаренко Г. А. Менеджмент гостиниц и ресторанов: Учеб. пособие — 2-ое изд. — Минск: ООО «Новое знание», 2016. — 180 с.

