

УДК 331.1**DOI: 10.34670/AR.2022.58.69.021****Управление персоналом в системе современного менеджмента****Гайрбекова Марианна Исаевна**

Кандидат экономических наук,
доцент кафедры экономики и управления в образовании,
Чеченский государственный педагогический университет,
364051, Российская Федерация, Грозный, пр. Исаева, 62;
e-mail: Nazaeva88@bk.ru

Минкаилова Марем Мусаевна

Ассистент кафедры «Менеджмент инноваций и бизнеса»,
Грозненский государственный нефтяной технический университет,
364024, Российская Федерация, Грозный, пр. Исаева, 100;
e-mail: Elika_95@list.ru

Абдулаев Салах Султанович

Ассистент кафедры
«Технология производства и переработки
сельскохозяйственной продукции»,
Чеченский государственный университет им. А.А. Кадырова,
364093, Российская Федерация, Грозный, ул. Асланбека Шерипова, 32;
e-mail: Salakh1996@bk.ru

Аннотация

В статье рассматривается процесс обучения персонала, определяются цели обучения персонала, их влияние на задачи обучения персонала. При рассмотрении видов обучения персонала приводится их характеристика. Персонал в современных условиях является одним из главных конкурентных преимуществ фирм. В связи с этим важно своевременно повышать качество человеческого капитала персонала, в первую очередь, за счет обучения. В гостинице именно персонал является тем звеном, которое оставляет незабываемое впечатление у клиента – плохое или хорошее. Уровень обслуживания и управления во многих российских гостиницах пока является недостаточным для интеграции в мировой туристический рынок. Соответственно, существует потребность в разработке и усовершенствовании важнейших функциональных подсистем управления персоналом в российской индустрии гостеприимства. Персоналу гостиничного предприятия необходимо обладать соответствующими личностными качествами, основными из которых являются: вежливость, общительность, доброжелательность, умение улаживать конфликты, устойчивость к стрессовым ситуациям, причем особенно важны данные качества для тех сотрудников, которые непосредственно взаимодействуют с клиентами. Успех предприятия индустрии гостеприимства напрямую зависит от качества предлагаемых услуг. А услуги предлагают и оказывают люди.

Для цитирования в научных исследованиях

Гайрбекова М.И., Минкаилова М.М., Абдулаев С.С. Управление персоналом в системе современного менеджмента // Экономика: вчера, сегодня, завтра. 2022. Том 12. № 11А. С. 174-182. DOI: 10.34670/AR.2022.58.69.021

Ключевые слова

Гостиница, персонал, управление, обслуживание, капитал, предприятия.

Введение

Персонал в современных условиях является одним из главных конкурентных преимуществ фирм. В связи с этим важно своевременно повышать качество человеческого капитала персонала, в первую очередь, за счет обучения.

В гостинице именно персонал является тем звеном, которое оставляет незабываемое впечатление у клиента – плохое или хорошее. Уровень обслуживания и управления во многих российских гостиницах пока является недостаточным для интеграции в мировой туристический рынок. Соответственно, существует потребность в разработке и усовершенствовании важнейших функциональных подсистем управления персоналом в российской индустрии гостеприимства.

Персоналу гостиничного предприятия необходимо обладать соответствующими личностными качествами, основными из которых являются: вежливость, общительность, доброжелательность, умение улаживать конфликты, устойчивость к стрессовым ситуациям, причем особенно важны данные качества для тех сотрудников, которые непосредственно взаимодействуют с клиентами (консьержи, ресторанные работники, отдел размещения и т.д.). Следует отметить, что в ходе работы с гостями у сотрудников гостиниц часто возникают серьезные эмоциональные перегрузки, обуславливающие негативное воздействие на психику и нервную систему человека, что, в свою очередь, может приводить к различным заболеваниям и к тому, что из фактора конкурентоспособности положительного воздействия персонал превращается фактор негативного влияния [Гуров, 2018].

Следовательно, одного из наиболее важных требований к работникам гостиничных предприятий – стрессоустойчивость, которую можно объяснить как «эмоциональную стабильность индивида, наличие у него возможности адекватно реагировать на негативные внешние влияния и сохранять в критических ситуациях нормальный уровень работоспособности [Глузман, 2020].

Основная часть

В широком смысле слова, обучение – это целенаправленный процесс формирования и развития у людей знаний, навыков и умений с учетом требований современной жизни и деятельности.

Сущность обучения наиболее полно и ярко проявляется в его функциях:

1. Формирование у людей знаний, навыков и умений.
2. Формирование мировоззрения человека.
3. Развитие личности и самостоятельного мышления.

4. Профориентационная функция обучения.
5. Подготовка к непрерывному образованию.
6. Функция креативности.

Возрастание роли обучения и развития персонала в процессах повышения конкурентоспособности гостиничного предприятия обусловлено следующими факторами:

-обучение персонала служит важнейшим средством достижения стратегических целей организации;

-обучение – важнейшее средство повышения ценности человеческих ресурсов организации;

-без своевременного обучения персонала проведение организационных изменений сильно затрудняется или становится невозможным.

Стабильно высокое качество обслуживания в отеле достигается путем систематического обучения персонала.

В настоящее время, в постоянно меняющихся условиях внешней среды обучение персонала на предприятиях стало играть большую роль. Обучение призвано подготовить персонал к правильному решению более широкого круга задач и обеспечить высокий уровень эффективности в работе, повысить трудовой потенциал работников. Достижение долгосрочных и краткосрочных целей, необходимость повышения конкурентоспособности и проведение организационных изменений требует более высокого уровня профессиональной подготовки персонала и хорошо спланированной, четко организованной работы по обучению персонала [Сиренко, 2020]. В идеале обучение призвано передавать работникам также информацию о текущем состоянии дел в компании и способствовать развитию у них понимания перспектив развития организации и основных направлений ее стратегии, повышать уровень трудового потенциала, приверженности работников своей организации и включения мотивации в ее дела.

Разработка системы обучения персонала – это целенаправленно организованный, планомерно и систематически осуществляемый процесс овладения знаниями, умениями, навыками и способами общения под руководством опытных преподавателей, наставников, специалистов, руководителей и т.п.

Профессиональное обучение – процесс непосредственной передачи новых профессиональных навыков или знаний сотрудникам организации.

Руководство каждого отеля в той или иной степени уделяет внимание разработке и внедрению системы внутренних тренингов и обучения персонала. Система обучения – это эффективный инструмент мотивации персонала, которому стоит уделять пристальное внимание.

Многие современные предприятия – и гостиницы не являются исключением – стремятся организовать обучение работников собственными силами.

Среди преимуществ подобного решения стоит отметить:

Дополнительную мотивацию персонала – бесплатное обучение, которое предоставляет отель, дает возможность развития, совершенствования профессиональных навыков, что впоследствии может привести к продвижению по служебной лестнице;

Целенаправленность – программа обучения обычно соответствует текущим потребностям гостиницы, решает насущные проблемы;

Профессионализм – обучение и тренинги должны проводить опытные специалисты, знающие о специфике гостиничного бизнеса не понаслышке;

Гибкость – в программу могут быть в кратчайшие сроки внесены необходимые изменения; нет фиксированного расписания занятий – его составляют и корректируют, учитывая

сезонность, сменный график работы;

Широкий круг участников обучения – программа обучения рассчитана на весь персонал, если в этом есть необходимость;

Относительно низкую себестоимость – обычно занятия проводят в пределах гостиничного комплекса (непосредственно на местах или в свободных помещениях).

Обучение можно возложить на плечи сторонних организаций. Существует огромное количество тренинговых компаний, предлагающих готовые решения для гостиничного бизнеса.

Многие фирмы готовы адаптировать свои программы под нужды конкретного отеля. Однако нужно учитывать, что стороннему специалисту потребуется время для изучения специфики отеля.

Руководство гостиницы не всегда четко формулирует цель обучения и желаемый результат, что может привести к пустой трате денег предприятия.

Кроме того, будет довольно сложно отследить результат обучения. Поскольку сторонний тренер, в отличие от тренинг-менеджера или линейного руководителя, не сможет постоянно находиться с работником и корректировать его работу.

Внутренняя система обучения должна быть централизованной. Крупные гостиничные сети разрабатывают программу обучения и внедряют ее в своих отелях с учетом местной специфики. Подобные программы успешно действуют в отелях Hilton, Sheraton, Kempinski, Radisson SAS и многих других [Николенко, 2017].

В отелях, не принадлежащим цепям, разработкой и внедрением системы обучения занимается отдел по работе с персоналом совместно с руководителем департаментов.

В любом случае, современные гостиницы предпочитают иметь в штате менеджера по обучению (тренинг – менеджера), который курирует процесс.

Важную роль в гостиничной системе обучения играют линейные руководители, которые имеют возможность проводить занятия на местах. Такие же функции могут выполнять наиболее опытные сотрудники подразделений, которых предварительно знакомят с приемами тренинга, имеющие статус внутреннего тренера. Тренеры и линейные менеджеры взаимодействуют с тренинг-менеджером и/или руководителем службы по персоналу, информируют о результатах обучения.

Уточнив интересы организации в обучении разных категорий работников, можно переходить к формулированию целей обучения персонала. Цели, преследуемые при обучении персонала, должны соотноситься с целями гостиницы.

Среди основных целей обучения выделим:

- достижение высокого уровня производительности и качества труда работников;
- приобретение слушателями знаний и навыков, способствующих повышению уровня их профессиональной квалификации;
- повышение уровня трудовой мотивации персонала;
- повышение уровня приверженности работников своей организации и развитие взаимопонимания между персоналом и руководством;
- формирование у обучающихся ценностей и установок, поддерживающих стратегию и цели организации;
- информирование о целях, задачах, стратегии и политике отеля.

Потребность в обучении различных категорий персонала организации определяется как требованиями работы и/или интересами компании, так и индивидуальными характеристиками работников. На потребность в обучении оказывают влияние возраст, рабочий опыт, уровень

способностей, особенности трудовой мотивации и другие факторы.

Комплексная оценка результатов обучения формируется по завершению всех этапов процесса обучения работника и предопределяется четкостью поставленных целей на каждом из этапов обучения (рисунок 1).

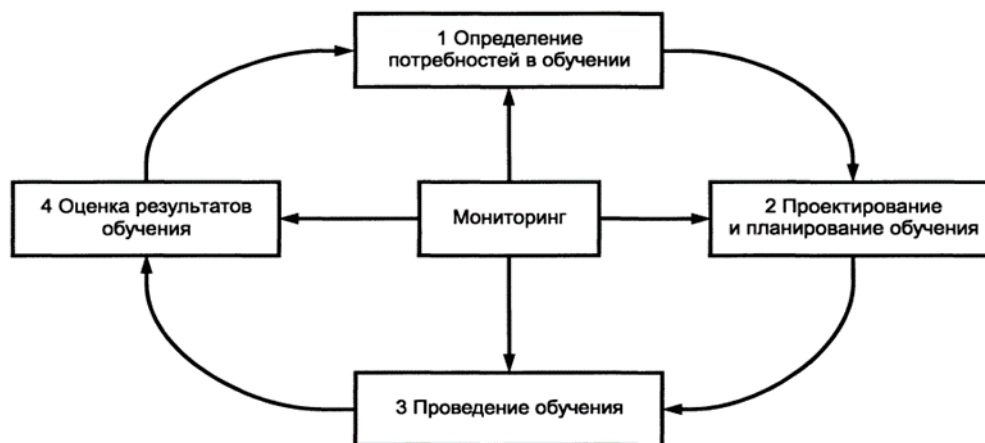


Рисунок 1 - Цикл обучения персонала гостиницы

Методы определения потребностей в обучении персонала [Переверзев, 2020]:

1. Оценка информации о работниках (стаж работы, рабочий опыт, базовое образование, участие в программах обучения или повышения квалификации).
2. Ежегодная оценка рабочих результатов (аттестация).
3. Анализ долгосрочных и краткосрочных планов компании и отдельных подразделений.
4. Наблюдение за работой персонала и анализ проблем, мешающих эффективной работе.
5. Сбор и анализ заявок на обучение персонала от руководителей подразделений.
6. Индивидуальные заявки и предложения работников.
7. Организация работы с кадровым резервом и работа по планированию карьеры.
8. Изменения в работе, предъявляющие более высокие требования к квалификации персонала.

Один из способов оценки необходимости в обучении – ежемесячный анализ анкет, которые заполняют гости во время проживания в гостинице. Полученные отзывы группируют по параметрам эффективности сервиса и его качества. Каждый параметр оценивают по шкале (обычно «отлично», «хорошо», «удовлетворительно») и просчитывают в процентном соотношении.

Стандарты, которые оценены «удовлетворительно», требуют немедленных действий – организуется обучение в течение ближайшего месяца. Стандарты, отмеченные как выполненные на хорошем уровне, входят в годовой план обучения.

В зависимости от целей обучения и категорий обучаемых работников выделяют четыре основные группы задач, решаемых в ходе обучения:

- предоставление информации;
- развитие навыков работы с информацией или моторных навыков;
- развитие навыков межличностного общения и изменения установок;

– развитие способности к принятию решений.

Выделяют следующие виды обучения персонала:

1. Подготовка – обучение с целью приобретения, профессиональных знаний, навыков, умений по специальности.

2. Переподготовка – обучение с целью получения дополнительных знаний, навыков.

3. Повышение квалификации – непрерывное обновление профессиональных знаний.

4. Стажировка – закрепление профессиональных знаний и навыков, полученных в результате теоретической подготовки.

5. Послевузовское дополнительное образование

Первичная профессиональная подготовка осуществляется в ВУЗах в соответствии с государственными образовательными стандартами.

Под профессиональной переподготовкой понимается обучение с целью получения дополнительных теоретических знаний, практических навыков, необходимых для выполнения новых видов профессиональной деятельности.

Профессиональная переподготовка осуществляется по программам в объеме свыше 500 часов. Профессиональная переподготовка – это самостоятельный вид дополнительного профессионального образования. Она проводится с учетом профиля полученного образования специалистов и осуществляется образовательными учреждениями повышения квалификации и подразделениями образовательных учреждений высшего и среднего профессионального образования по дополнительным профессиональным образовательным программам двух типов, один из которых обеспечивает совершенствование знаний специалистов для выполнения нового вида профессиональной деятельности, другой – для получения дополнительной квалификации.

Профессиональная переподготовка сотрудников организации осуществляется в следующие сроки:

-от 3 до 6 месяцев – с отрывом от работы;

-от 6 месяцев до 1 года – без отрыва от работы.

Возможно также обучение с частичным отрывом от работы.

Формы профессиональной переподготовки устанавливаются образовательным учреждением в зависимости от сложности образовательных программ и в соответствии с потребностями заказчика на основании заключенного с ним договора [Дусенко, 2017].

В рамках переподготовки обучение может быть [Петрова, 2015]:

-равномерным, с учетом охвата всех должностных групп;

-разовым, с учетом охвата какой-либо должностной группы;

-периодическим, когда обучение одних и тех же должностных групп предусматривается с циклом периодичности не менее 5 лет.

Под повышением квалификации понимается непрерывное обновление теоретических и практических знаний в связи необходимостью освоения ими современных методов решения профессиональных, управленческих задач и постоянным повышением требований к образовательным стандартам. Срок обучения с отрывом от работы составляет от 2 до 6 недель и без отрыва от работы – от 6 недель до 6 месяцев. Обучение осуществляется по мере необходимости, но не реже 1 р. в 5 лет в течение всей трудовой деятельности.

Повышение квалификации осуществляется по программам трех основных уровней [Сиренко, 2020]:

-проблемные (1-2-дневные) семинары с отрывом от работы;

-краткосрочные (72-100 учебных часов) программы с отрывом или с частичным отрывом от

работы (с защитой реферата);

-среднесрочные (100-500 учебных часов) как основная форма повышения квалификации – с углубленным изучением отдельных проблем и с частичным отрывом от работы (с защитой выпускной работы).

Работодатель обязан проводить повышение квалификации работников, если, согласно федеральному законодательству, это является условием выполнения последними определенных видов профессиональной деятельности. Работникам, проходящим профессиональную подготовку, работодатель должен создать необходимые условия для совмещения трудовой деятельности с обучением.

Стажировка является отдельным видом дополнительного профессионального образования. Во время стажировки изучается передовой опыт управления, приобретаются профессиональные и организаторские навыки по занимаемой или более высокой должности [Барашок, 2014]. Стажировка может быть как самостоятельным видом дополнительного профессионального образования, так и одним из разделов учебного плана при повышении квалификации и переподготовке специалистов. Она проводится как в Российской Федерации, так и за рубежом, в ведущих научно-исследовательских организациях, образовательных учреждениях, консультационных фирмах, федеральных органах исполнительной власти, органах местного самоуправления.

Заключение

Персонал в современных условиях является одним из главных конкурентных преимуществ фирм. В связи с этим важно своевременно повышать качество человеческого капитала персонала, в первую очередь, за счет обучения. Успех предприятия индустрии гостеприимства напрямую зависит от качества предлагаемых услуг. А услуги предлагают и оказывают люди.

Библиография

1. Барашок И.В. Гостиничный рынок России: становление, модернизация, перспективы развития // *Sochi Journal of Economy*. 2014. № 1. С. 28-34.
2. Глузман А.В. Подготовка будущих специалистов в сфере индустрии гостеприимства в контексте новых технологий открытого образования // *Гуманитарные науки*. 2020. № 3 (51). С. 32-41.
3. Гуров С.А. Тенденции развития гостиничных цепей в Российской Федерации // *Бизнес и дизайн ревю*. 2018. № 2 (10). С. 3-8.
4. Дусенко С.В. (ред.) *Современные тенденции и актуальные вопросы развития туризма и гостиничного бизнеса в России*. М., 2017. 613 с.
5. Николенко П.Г. Основные аспекты управления качеством в сфере гостеприимства // *Экономические науки*. 2017. № 62 (1). С. 59-68.
6. Переверзев М.В. Особенности подготовки кадров для сферы гостиничного и туристического бизнеса // *Гуманитарные науки*. 2020. № 4 (52). С. 76-89.
7. Петрова Т.В. Профессиональные компетенции специалистов сферы гостеприимства // *Науковедение*. 2015. Том 7. № 3. URL: <https://naukovedenie.ru/PDF/134EVN315.pdf>
8. Сиренко О.О. Применение цифровых технологий в гостиничном бизнесе и туризме: тенденции развития // *Экономика и предпринимательство*. 2020. № 9 (122). С. 698-701.
9. Сиренко О.О. Решение проблем стрессоустойчивости персонала в гостиничном комплексе // *Вестник Национальной академии туризма*. 2020. № 3 (55). С. 38-41.

The concept and role of training in the personnel management system

Marianna I. Gairbekova

PhD in Economics,
Associate Professor of the Department of Economics
and Management in Education,
Chechen State Pedagogical University,
364068, 62, Isaeva ave., Grozny, Russian Federation;
e-mail: Nazaeva88@bk.ru

Marem M. Minkailova

Assistant of the Department of Innovation and Business Management,
Grozny State Oil Technical University,
364024, 100, Isaeva ave., Grozny, Russian Federation;
e-mail: Elika_95@list.ru

Salakh S. Abdulaev

Assistant of Technology of Production and Processing
of Agricultural Products Department,
Chechen State University,
364049, 32, Sheripova str., Grozny, Russian Federation;
e-mail: Salakh1996@bk.ru

Abstract

The article discusses the process of staff training, defines the goals of staff training, their impact on the tasks of staff training. When considering the types of personnel training, their characteristics are given. Personnel in modern conditions is one of the main competitive advantages of firms. In this regard, it is important to improve the quality of human capital in a timely manner, primarily through training. In a hotel, it is the staff that is the link that leaves an unforgettable impression on the client, would it be good or bad. The level of service and management in many Russian hotels is still insufficient for integration into the global tourism market. Accordingly, there is a need to develop and improve the most important functional subsystems of personnel management in the Russian hospitality industry. The staff of the hotel company must have the appropriate personal qualities, the main of which are: politeness, sociability, goodwill, the ability to resolve conflicts, resistance to stressful situations, and these qualities are especially important for those employees who directly interact with customers. The success of the hospitality industry directly depends on the quality of the services offered. And we know that services are offered and provided by people.

For citation

Gairbekova M.I., Minkailova M.M., Abdulaev S.S. (2022) Upravlenie personalom v sisteme sovremennogo menedzhmenta [The concept and role of training in the personnel management system]. *Ekonomika: vchera, segodnya, zavtra* [Economics: Yesterday, Today and Tomorrow], 12 (11A), pp. 174-182. DOI: 10.34670/AR.2022.58.69.021

Keywords

Hotel, staff, management, service, capital, enterprises.

References

1. Barashok I.V. (2014) Gostinichnyi rynek Rossii: stanovlenie, modernizatsiya, perspektivy razvitiya [Russian hotel market: formation, modernization, development prospects]. *Sochi Journal of Economy*, 1, pp. 28-34.
2. Dusenko S.V. (ed.) (2017) *Sovremennye tendentsii i aktual'nye voprosy razvitiya turizma i gostinichnogo biznesa v Rossii* [Current trends and topical issues in the development of tourism and hotel business in Russia]. Moscow.
3. Gluzman A.V. (2020) Podgotovka budushchikh spetsialistov v sfere industrii gostepriimstva v kontekste novykh tekhnologii otkrytogo obrazovaniya [Training of future specialists in the hospitality industry in the context of new open education technologies]. *Gumanitarnye nauki* [Humanities], 3 (51), pp. 32-41.
4. Gurov S.A. (2018) Tendentsii razvitiya gostinichnykh tsepei v Rossiiskoi Federatsii [Trends in the development of hotel chains in the Russian Federation]. *Biznes i dizain revyu* [Business and Design Review], 2 (10), pp. 3-8.
5. Nikolenko P.G. (2017) Osnovnye aspekty upravleniya kachestvom v sfere gostepriimstva [The main aspects of quality management in the field of hospitality]. *Ekonomicheskie nauki* [Economic sciences], 62 (1), pp. 59-68.
6. Pereverzev M.V. (2020) Osobennosti podgotovki kadrov dlya sfery gostinichnogo i turisticheskogo biznesa [Peculiarities of personnel training for the sphere of hotel and tourism business]. *Gumanitarnye nauki* [Humanitarian science], 4 (52), pp. 76-89.
7. Petrova T.V. (2015) Professional'nye kompetentsii spetsialistov sfery gostepriimstva [Professional competencies of hospitality specialists]. *Naukovedenie* [Science of Science], 7, 3. Available at: <https://naukovedenie.ru/PDF/134EVN315.pdf> [Accessed 12/12/2022]
8. Sirenko O.O. (2020) Primenenie tsifrovykh tekhnologii v gostinichnom biznese i turizme: tendentsii razvitiya [The use of digital technologies in the hotel business and tourism: development trends]. *Ekonomika i predprinimatel'stvo* [Economics and Entrepreneurship], 9 (122), pp. 698-701.
9. Sirenko O.O. (2020) Reshenie problem stressoustoichivosti personala v gostinichnom komplekse [Solving the problems of stress resistance of personnel in the hotel complex]. *Vestnik Natsional'noi akademii turizma* [Bulletin of the National Academy of Tourism], 3 (55), pp. 38-41.