

Скалкина А.А.

*Научный руководитель: профессор Л.И. Шулятьева  
Муромский институт (филиал) федерального государственного образовательного  
учреждения высшего образования «Владимирский государственный университет  
имени Александра Григорьевича и Николая Григорьевича Столетовых»  
602264, г. Муром, Владимирская обл., ул. Орловская, 23  
E-mail: skalkina\_152@mail.ru*

### **Управление персоналом как способ повышения качества услуг гостиничного предприятия**

Целью данной статьи является изучение качества гостиничных услуг и разработка способов его повышения на предприятиях гостиничного комплекса.

Гостиницы при абсолютно одинаковой материальной базы и направленности отличаются друг от друга качеством сервиса и обслуживания, что является для некоторых основным достоинством в конкурентной борьбе.

На качественное предоставление туристических услуг гостиницы в значительной степени влияют: уровень квалификации персонала, организация обслуживания, работа с клиентами. Качество сервиса - ключ к коммерческому успеху. В задачи руководителя предприятия входит повышение уровня качества обслуживания, что необходимо для успешного функционирования гостиницы [7].

Профессионализм и компетентность сотрудников гостиницы - одна из основных составляющих финансового успеха предприятия.

Процесс обслуживания требует особой четкости и высокой организации работы, которая обеспечивает высокий уровень культуры обслуживания постояльцев и максимальное удовлетворение потребностей клиента. Индивидуальный характер гостиничного обслуживания обуславливает продолжительный контакт с потребителем. При этом процессы предоставления гостиничных услуг совпадают во времени, клиенты являются прямыми свидетелями и участниками гостиничного обслуживания. Отсюда высокие личные и профессиональные требования к персоналу гостиницы.

Персонал гостиницы должен отвечать следующим требованиям:

- иметь профессиональную подготовку и квалификацию, наличие специального образования;
- знать законодательные и нормативные акты, формальности международных норм в сфере туризма, материалы и документы международных туристских организаций, иностранный язык в объеме, соответствующем выполняемой работе;
- владеть информацией, необходимой для потребителя, и постоянно ее активизировать;
- повышать свою квалификацию (на курсах, семинарах и др.) не реже одного раза в год;
- знать свои должностные обязанности.

Главный принцип эффективной организации работы персонала - «нужный человек в нужное время на нужном месте». Реализация этого принципа требует системного подхода, и первым шагом на этом пути является планирование персонала.

Необходимость в хорошо обученных работниках с опытом работы в индустрии гостеприимства и проблема большой текучести рабочей силы предопределяют актуальность эффективного планирования кадров. Кадровое планирование в современном мире стало таким же важным делом в процессе управления предприятием, как планирование финансов.

Управление персоналом связано с разработкой и реализацией кадровой политики, включающей в себя:

- планирование, наем и размещение рабочей силы;
- обучение, подготовку и переподготовку работников;
- принципы продвижения по службе и организацию карьеры;
- условия найма труда и его оплаты;
- обеспечение формальных и неформальных связей, создание комфортного психологического климата в коллективе.

Следующим необходимым путём улучшения качества предоставляемых услуг гостиницы является технология обслуживания [4].

На первый план здесь становятся личные интересы туриста, душевное к нему отношение. В связи с этим можно определить общие рекомендации по технологии гостиничного обслуживания:

1. вручение сувенира клиентам;
2. доступность рекламных буклетов, значков, открыток по тематике гостиницы;
3. освобождение клиента от напряжённых ситуаций, связанных с организационными моментами и оформлением документации при заселении;
4. оптимальность обслуживания с точки зрения соответствия всех видов гостиничных услуг тому или иному уровню;
5. полная информация о программе гостиничного обслуживания и дополнительных услугах.

Для внутренней организации работы персонала с целью координации их работы и улучшения качества предоставляемых услуг гостиницы, руководителем необходимо выполнение ряда условий:

- использовать каждого работника на той работе, где по своим личностным, деловым качествам и способностям он может принести наибольшую пользу организации;
- установить строгую ответственность каждого работника за порученное ему дело;
- поощрять инициативу и добросовестное отношение к труду;
- уметь определять стратегические и тактические цели организации и побуждать работников к их достижению.

Для развития управления персоналом и повышения эффективности туристического предприятия необходимы новые технологии, идеи и эксперименты [3].

Развитие персонала является важнейшим условием успешного функционирования любой организации. Это особенно справедливо в современных условиях, когда стремительное развитие научно-технического прогресса значительно ускоряет процесс устаревания профессиональных знаний и навыков. Несоответствие квалификации персонала потребностям компании отрицательно сказывается на результатах ее деятельности.

Цели гостиничного предприятия воплощают в жизнь его сотрудники. В сфере туризма качество гостиничных услуг, прежде всего, определяется квалификацией исполнителей и их умением работать с клиентами.

В результате проведённого анализа функционирования гостиниц, были разработаны и предложены рекомендации по повышению качества предоставляемых гостиничных услуг. Следует отметить, что наивысших показателей, возможно, достигнуть путем повышения профессионализма сотрудников гостиницы, а также путем организации их работы на месте. Таким образом, высококвалифицированный персонал позволяет достигнуть высокого качества предоставляемых услуг в гостиничных предприятиях.

### Литература

1. Браймер Р.А. Основы управления в индустрии гостеприимства / Р.А. Браймер; [пер. с англ.]. - М.: Аспект Пресс, 1995 - 254 с.
2. Кабушкин Н.И. Менеджмент гостиниц и ресторанов: учеб. пособие / И.Н. Кабушкин, Г.А. Бондаренко. - Минск: ООО «Новое знание», 2000. - 180 с.
3. Карнаухова В.К. Сервисная деятельность / В.К. Карнаухова, Т.А. Краковская. - Ростов н/Д.: Изд-кий центр «Март», 2006. - 256 с.
4. Ляпина И.Ю. Организация и технология гостиничного обслуживания / И.Ю. Ляпина. - М.: Герда, 2002. - 356 с.
5. Нагимова З.А. Управление персоналом на предприятиях гостиничного бизнеса / З.А. Нагимова. - СПб.: Питер, 2004. - 144 с.
6. Организация и управление гостиничным бизнесом / под ред.: А.Л. Лесника, А.В. Чернышева. - К.: Изд-кий дом «Альпина», 2001. - 212 с.
7. Туризм и гостиничное хозяйство: учеб. / под ред. проф., д.э.н. А.Д. Чудновского. - К.: Ассоциация авторов и издателей «ТАНДЕМ»; ЭКМОС, 2000. - 400 с.