

*Статья подготовлена по материалам Всероссийской (национальной) научно-практической конференции «Актуальные проблемы и современные тенденции развития социально-экономических систем», Донской государственной технической университет, Ростов-на-Дону, 4-6 декабря 2023 года*

**Текучева С. Н.**, кандидат экономических наук, доцент  
Доцент кафедры «Экономика»  
Донской Государственный Технический Институт  
Россия, г. Ростов-на-Дону  
**Шаульская М. С.**  
Студентка магистратуры  
3 курс, кафедра «Экономика»  
Донской Государственный Технический Институт  
Россия, г. Ростов-на-Дону

## ОСОБЕННОСТИ РАЗВИТИЯ ПЕРСОНАЛА СЛУЖБЫ ПРИЕМА И РАЗМЕЩЕНИЯ ИНДУСТРИИ ГОСТЕПРИИМСТВА

**Аннотация.** Статья посвящена выявлению особенностей развития персонала службы приема и размещения индустрии гостеприимства на примере гостиницы ООО «Топос», применяемым методам, их характеристикам и перспективам использования.

**Ключевые слова:** служба приема и размещения; развитие персонала, обучение; справочник новичка.

**Tekucheva S. N.**, Candidate of Economic Sciences, Associate Professor  
Associate Professor, Department of Economics  
Don State Technical Institute  
Russia, Rostov-on-Don  
**Shaulskaya M. S.**, Master's student  
3rd year student, Department of Economics  
Don State Technical Institute  
Russia, Rostov-on-Don

## FEATURES OF PERSONNEL DEVELOPMENT IN THE RECEPTION AND ACCOMMODATION SERVICES OF THE HOSPITALITY INDUSTRY

**Abstract.** The article analyzes the features of the development of reception and accommodation service personnel. Personnel development units and their types are being studied.

**Keywords:** reception and placement service; staff development, training; beginner's guide.

Одним из важнейших факторов успешности бизнеса является персонал. Именно персонал, качественно выполняя возложенные на него функции, обеспечивает эффективность коммерческой деятельности в целом. Особенно роль персонала заметна в сфере услуг, к которой относится и индустрия гостеприимства. Производительность сотрудников можно повысить за счет его развития.

Развитие персонала – это не только отдельные действия, направленные повышение эффективности сотрудников, но и процесс, включающий анализ потребностей в качественных кадрах, исходя из стратегических целей предприятия, управление карьерой, механизмы внутрикорпоративного и внешнего обучения, формирование корпоративная культура и многое другое.

Рассмотрим особенности развития персонала, непосредственно встречающего клиентов в гостиничном бизнесе на примере ООО «Топос», гостиница «Топос конгресс отель».

Услуги, предоставляемые гостиницей ООО «Топос» включают прием и размещение туристов, обеспечение культурно-бытового обслуживания для туристов и экскурсантов, предоставление питания в собственных ресторанах, организацию и проведение туристско-экскурсионных мероприятий, указанных в местных туристических маршрутах, а также возможность получения дополнительных услуг за отдельную плату.

Отдел размещения и приема — это подразделение, ответственное за бронирование номеров, прием и регистрацию гостей, а также предоставление различных дополнительных услуг.

Развитие персонала способствует увеличению производительности

рабочих процессов. В гостинице «Топос Конгресс отель» развитие сотрудников службы размещения и приема осуществляется руководителем этой службы в компании «Топос». В процессе развития персонала службы приема и размещения в компании «Топос» можно выделить следующие компоненты:

- обучение персонала;
- управление карьерным ростом;
- формирование и развитие кадрового резерва.

В ООО «Топос» применяют следующие виды обучения:

- профессиональная первичная подготовка сотрудников;
- переподготовка сотрудников;
- повышение квалификации.

Профессиональная первичная подготовка сотрудников включает в себя обучение новых сотрудников, которые только что присоединились к коллективу. Переподготовка сотрудников предполагает их обучение для выполнения новых обязанностей или для работы на новом рабочем месте. Повышение квалификации направлено на усовершенствование навыков и знаний, необходимых для выполнения текущих рабочих обязанностей.

Обучение персонала службы размещения и приема ООО «Топос» осуществляется в следующих направлениях:

- подготовка новых сотрудников,
- обучение персеведенных сотрудников, назначенных на другую должность внутри предприятия;
- обучение сотрудников, у которых были выявлены недостатки в выполнении своих рабочих обязанностей;
- обучение с целью повышения квалификации;
- обучение в случае изменения условий труда и объема работ, а также изменения рабочих обязанностей.

Целью обучения нового сотрудника службы приема и размещения ООО

«Топос» является его скорейшая адаптация в короткие сроки. Для обучения нового сотрудника используются следующие методы и формы:

- справочник для новичка (общая информация о гостинице, руководство для сотрудника);
- стандарты, положения и правила организации;
- инструктаж по охране труда и технике безопасности;
- индивидуальные беседы с менеджером по персоналу, непосредственным руководителем, наставником;
- информация, представленная на корпоративном веб-сайте.

Каждый новый сотрудник проходит «ориентирующее» обучение, задачами которого являются предоставление новому сотруднику общей информации об организации и выполняемой работе. Для этих целей разработаны «Справочник новичка», корпоративные стандарты: стандарт внешнего вида сотрудника, Положение о корпоративной культуре, стандарт работы с VIP посетителями-специалистами.

«Справочник новичка» знакомит нового сотрудника службы размещения и приема с историей предприятия, ресурсах предприятия, его территорией, услугах, оказываемых предприятием, организационной структурой, содержит информацию о руководителях подразделений, примеры успешных карьер на предприятии, корпоративные правила компании, телефонный справочник сотрудников с адресами электронной почты.

Сотрудник службы размещения и приема должен знать о ресурсах предприятия, территории, проводимых мероприятиях для информирования гостей.

Сотрудник службы размещения и приема должен знать корпоративные стандарты: стандарт внешнего вида сотрудника, положение о корпоративной культуре, стандарт работы с VIP посетителями-специалистами. Основной формой обучения персонала службы размещения и приема ООО «Топос» является внутреннее обучение наставником.

ООО «Топос» использует внутреннее обучение, при котором новые сотрудники получают обучение от наставника, который является начальником отдела Службы приема и размещения. В работе смежных служб, ответственных за обучение, наставниками выступают начальники соответствующих служб. В ООО «Топос» также используется метод внутреннего обучения через наставничество для переподготовки и повышения квалификации сотрудников. Наставник занимается обучением сотрудников, которые были переведены на новую должность внутри предприятия, а также сотрудников, которые подлежат должностному повышению или ротации (перемещению на временно свободную должность или на другую должность с целью обмена опытом). Кроме того, наставник также работает с сотрудниками, которые неэффективно выполняют свои должностные обязанности, с целью улучшения их работы. Наставник осуществляет контроль над исполнением заданий, данных сотруднику, и выставляет оценки об исполнении. По итогам обучения наставник составляет отчет о работе сотрудника по установленной форме.

Повышение квалификации предусматривает обучение уже работающего персонала с целью совершенствования профессиональных навыков. В ООО «Топос», как уже было отмечено ранее, проводится внутреннее обучение таких сотрудников. Один из используемых методов — это тренинги. В ООО «Топос» на регулярной основе не реже 1 раза в месяц проводятся внутренние тренинги для персонала Службы приема и размещения ООО «Топос» на актуальные темы функционирования гостиничного предприятия и обслуживания.

Для повышения квалификации также используется внешнее обучение в форме онлайн-тренингов, онлайн-вебинаров. Внешнее обучение предполагает привлечение организаций, которые специализируются на обучении персонала. Внешнее обучение с привлечением сторонних организаций проводится не чаще, чем 1 раз в год в форме тренингов, предоставлением доступа к онлайн-вебинарам в образовательных целях.

Организация онлайн-вебинара представляет собой проведение обучения в интернете на специальной платформе, где преподаватель выступает в роли монологического рассказчика, позволяющего быстро изложить большой объем материала. Кроме того, участники имеют возможность задать вопросы и получить ответы от преподавателя. При использовании онлайн-вебинаров в обучении сотрудников службы размещения и приема, следует учесть как положительные, так и отрицательные стороны этого метода.

Для повышения культуры общения, коммуникабельности и качества обслуживания гостей разработаны семинары-тренинги: «Психология и технологические приемы работы с гостями для сотрудников службы приема и размещения.

Соотношение между внешним и внутренним обучением в развитии персонала службы размещения и приема является естественным. Это объясняется тем, что персонал этой службы характеризуется высокой текучестью кадров и, следовательно, новые сотрудники обучаются только внутри компании. Кроме того, внутреннее обучение основывается на развитии специалистов и руководителей среднего уровня.

Плюсами внутреннего обучения являются:

- получение практических навыков;
- изучение специфики организации с погружением в рабочую атмосферу;
- расходы на обучение минимальны;
- постоянный контроль за процессом обучения.

Эта форма обучения имеет следующие минусы:

- отсутствие обмена опытом и знаниями с персоналом других предприятий;
- отвлечение от обучения для выполнения должностных обязанностей;
- наставник может не располагать достаточным временем для

обучения;

- обучаемому могут быть предложены неправильные методы работы, которые он и будет изучать вместо правильных;

- обучение происходит в условиях стресса, в шуме, суете обучающийся может стесняться своих ошибок и в связи с этим, процесс обучения затянется.

Анализ развития персонала службы размещения и приема ООО «Топос» показал наибольший удельный вес в перечне применяемых методов обучения наставничество и онлайн- вебинары.

Опираясь на опыт, можно сказать, что сервис в отелях России значительно уступает зарубежным стандартам обслуживания. Поэтому важно улучшить уровень сервиса путем совершенствования профессиональных навыков и знаний сотрудников, работающих в отеле. Только совместными усилиями команды отдела приема и размещения можно достичь высокого качества обслуживания.

Время, в котором мы живем, требует обеспечения высокого уровня обслуживания в отелях. Необходимость в этом обусловлена тем, что сегодняшний уровень обслуживания в различных отелях не соответствует ожиданиям гостей и ощутимо отстает от стандартов, установленных в странах Европы. Чтобы увеличить уровень лояльности клиентов, необходима специальная программа, направленная на повышение качества обслуживания, основанная на профессиональном развитии сотрудников.

Кроме того, развитие персонала способствует повышению профессионального уровня сотрудников, их умения эффективно решать задачи и быть высокоэффективными в своей работе. Это ведет к улучшению качества обслуживания клиентов и повышению уровня удовлетворенности их потребностей.

Развитие персонала также способствует уменьшению текучести кадров. Когда сотрудники видят перспективы роста и возможность развиваться профессионально внутри организации, они более мотивированы оставаться в

ней на долгосрочной основе. Таким образом, предприятие может сохранять опытных и талантливых сотрудников, что позволяет избежать потери времени и ресурсов на поиск и обучение новых сотрудников.

Правильное развитие персонала является ключевым фактором успеха организации в индустрии туризма и гостеприимства. Оно позволяет компаниям создавать команду специалистов, способных эффективно работать и удовлетворять потребности клиентов.

Выработка стратегии является первым шагом в развитии персонала. Она должна быть согласована с общими целями и задачами организации. Компания должна определить необходимые квалификации и навыки для различных должностей и разработать программу их совершенствования.

Таким образом, развитие персонала является важным аспектом для организаций индустрии туризма и гостеприимства. Оно обеспечивает компании квалифицированных и мотивированных сотрудников, способных эффективно работать и удовлетворять потребности клиентов.

## СПИСОК ИСПОЛЬЗОВАННЫХ ИСТОЧНИКОВ

1. Арбузова, Н. Ю. Технология и организация гостиничных услуг [Текст] : учебное пособие / Н. Ю. Арбузова. – М.: Академия, 2019. – 224 с.
2. Асанова, И. М. Деятельность службы приёма и размещения [Текст] : учебник / И. М. Асанова, А. А. Жуков. – М.: Академия, 2019. – 288 с.
3. Ёхина, М. А. Организация обслуживания в гостиницах [Текст] : учеб. пособие / М. А. Ёхина. – М.: Академия, 2020. – 240 с.
4. Ляпина, И. Ю. Организация и технология гостиничного обслуживания [Текст] : учебник / И. Ю. Ляпина. – М.:ПрофОбрИздат, 2021. – 344 с.
5. Полевая М. В. Управление персоналом в гостиничном бизнесе [Текст] : учеб. пособие / М. В. Полевая – М.: Академия, 2021. – 208 с.

6. Сорокина, А. В. Организация обслуживания в гостиницах и туристских комплексах [Текст] : учеб. пособие / А. В. Сорокина. – М.: 2021 – 304 с

7. Тимохина, Т. Л. Организация приема и обслуживания туристов [Текст] : учеб. пособие / Т. Л. Тимохина. : – М.: ИД ФОРУМ, НИЦ ИНФРА-М, 2021. – 352 с.

8. Отель «Топос». Официальный сайт отеля. URL: <https://toposhotel.ru/ru/> (дата обращения 28.10.2023)

### References:

1. Arbuzova, N. Yu. Technology and organization of hotel services [Text]: textbook / N. Yu. Arbuzova. – М.: Academy, 2019. – 224 p.
2. Asanova, I. M. Activities of the reception and accommodation service [Text]: textbook / I. M. Asanova, A. A. Zhukov. – М.: Academy, 2019. – 288 p.
3. Yokhina, M. A. Organization of service in hotels [Text]: textbook. allowance / M. A. Yokhina. – М.: Academy, 2020. – 240 p.
4. Lyapina, I. Yu. Organization and technology of hotel services [Text]: textbook / I. Yu. Lyapina. – М.: ProfObrIzdat, 2021. – 344 p.
5. Polevaya M.V. Personnel management in the hotel business [Text]: textbook. manual / M. V. Polevaya - М.: Academy, 2021. - 208 p.
6. Sorokina, A. V. Organization of service in hotels and tourist complexes [Text]: textbook. allowance / A. V. Sorokina. – М.: 2021 – 304 s
7. Timokhina, T. L. Organization of reception and service of tourists [Text]: textbook. allowance / T. L. Timokhina. : – М.: ID FORUM, SIC INFRA-M, 2021. – 352 p.
8. Hotel Topos. Official website of the hotel. URL: <https://toposhotel.ru/ru/> (access date 10/28/2023)