

Научная статья

Original article

УДК 338

doi: 10.55186/2413046X\_2023\_8\_12\_613

**СОВЕРШЕНСТВОВАНИЕ УПРАВЛЕНИЯ ПЕРСОНАЛОМ  
ПРЕДПРИЯТИЯ ГОСТИНИЧНОГО БИЗНЕСА  
IMPROVING THE PERSONNEL MANAGEMENT OF A HOTEL BUSINESS  
ENTERPRISE**



**Смирнова Жанна Венедиктовна**, кандидат педагогических наук, доцент, Нижегородский государственный педагогический университет им. К. Минина, Нижегородский Государственный Инженерно-экономический университет, (Княгинино), E-mail: [z.v.smirnova@mininuniver.ru](mailto:z.v.smirnova@mininuniver.ru), ORCID: 0000-0001-9950-9824

**Мочалина Мария Вадимовна**, кандидат педагогических наук, доцент, Нижегородский государственный педагогический университет им. К. Минина, г. Нижний Новгород, E-mail: [mariyamuhina@yandex.ru](mailto:mariyamuhina@yandex.ru), ORCID: 0000-0002-9219-349X

**Костылева Елена Анатольевна**, кандидат педагогических наук, доцент, Нижегородский Государственный Инженерно-экономический университет, (Княгинино), E-mail: [gdiptd@gmail.com](mailto:gdiptd@gmail.com)

**Каткова Ольга Владимировна**, кандидат педагогических наук, доцент, Нижегородский государственный педагогический университет им. К. Минина, г. Нижний Новгород, E-mail: [katkova.ov@yandex.ru](mailto:katkova.ov@yandex.ru), ORCID: 0000-0002-6730-280X

**Орлова Анна Ильинична**, кандидат экономических наук, доцент, Нижегородский Государственный Инженерно-экономический университет, (Княгинино), E-mail: [kafedra.top-2011@mail.ru](mailto:kafedra.top-2011@mail.ru)

**Smirnova Zhanna Venediktovna**, Candidate of Pedagogical Sciences, Associate Professor, Nizhny Novgorod State Pedagogical University named after. K. Minina, Nizhny Novgorod State University of Engineering and Economics, (Knyaginino), E-mail: z.v.smirnova@mininuniver.ru, ORCID: 0000-0001-9950-9824

**Mochalina Maria Vadimovna**, Candidate of Pedagogical Sciences, Associate Professor, Nizhny Novgorod State Pedagogical University named after. K. Minina, Nizhny Novgorod, E-mail: mariyamuhina@yandex.ru, ORCID: 0000-0002-9219-349X

**Kostyleva Elena Anatolyevna**, Candidate of Pedagogical Sciences, Associate Professor, Nizhny Novgorod State University of Engineering and Economics, (Knyaginino), E-mail: gdiptd@gmail.com

**Katkova Olga Vladimirovna**, Candidate of Pedagogical Sciences, Associate Professor, Nizhny Novgorod State Pedagogical University named after. K. Minina, Nizhny Novgorod, E-mail: katkova.ov@yandex.ru, ORCID: 0000-0002-6730-280X

**Orlova Anna Plynichna**, Candidate of Economic Sciences, Associate Professor, Nizhny Novgorod State University of Engineering and Economics, (Knyaginino), E-mail: kafedra.top-2011@mail.ru

**Аннотация.** Гостиничный бизнес является одним из перспективных направлений в рамках национального проекта экономического развития страны. Современные социально-экономические условия диктуют новые особенности функционирования данной отрасли, усложняя укоренившуюся систему управления. Несмотря на все внешние и внутренние вызовы, развитие гостиничного бизнеса является не менее актуальной темой, особенно в условиях закрытых границ и общей неустойчивости. В этой связи, очевидным фактом является то, что преодолеть текущие сложности помогут различные программы реновации, усовершенствованные предложения собственных услуг, а также совершенствование системы управления персоналом. Ключевой целью данной статьи является теоретическое обоснование и практическая аргументация эффективности системы управления персоналом на предприятиях гостиничного

бизнеса в условиях новой реальности, а также определение ключевых трендов его развития.

**Abstract.** The hotel business is one of the promising areas within the framework of the country's national economic development project. Modern socio-economic conditions dictate new features of the functioning of this industry, complicating the established management system. Despite all the external and internal challenges, the development of the hotel business is an equally pressing topic, especially in conditions of closed borders and general instability. In this regard, the obvious fact is that various renovation programs, improved offerings of in-house services, as well as improved human resource management systems will help overcome current difficulties. The key goal of this article is the theoretical justification and practical argumentation of the effectiveness of the personnel management system in hotel business enterprises in the new reality, as well as the identification of key trends in its development.

**Ключевые слова:** гостиничный бизнес, управление, персонал, оптимизация, человеческий ресурс

**Keywords:** hotel business, government, employees, improvement, human resource

Современный период актуализирует необходимость успешного функционирования гостиничного бизнеса, поскольку данная сфера является одной из наиболее актуальных, перспективных и быстроразвивающихся отраслей, приносящих внушительный доход в экономику страны. По официальным данным ежегодно количество сервисных предприятий гостиничного бизнеса возрастает, при этом неизменным фактом остается жесточайшая конкуренция в данном сегменте, в связи с чем руководству приходится определять все новые векторы своего развития [3].

Изучая теоретические аспекты развития гостиничной индустрии в нашей стране можно проследить динамику его устойчивого развития несмотря на различный спектр внешних и внутренних социально-экономических вызовов. На сегодняшний день без преувеличения можно говорить о том, что гостиничный

бизнес имеет влиятельный потенциал развития в современных условиях цифрового развития, несмотря на сложившиеся неблагоприятные геополитические условия (рис. 1).



Рисунок 1. Основные векторы развития гостиничного бизнеса

Источник: составлено авторами по данным [1]

Временной интервал начиная с 2019 года по сегодняшний день вносит существенные коррективы в деятельность предприятий гостиничной индустрии. Ограничения на выезд в связи с пандемией в совокупности с введенными санкциями Запада существенно усложняют текущую производственную деятельность отечественных компаний, наталкивая на необходимость поиска новых путей развития. В настоящий момент, не смотря на нестабильную мировую обстановку, экспертами определена положительная динамика увеличения компаний рассматриваемой отрасли. По некоторым данным количество отелей и гостиниц за последнее десятилетие возросло ориентировочно на 30%, при этом острая нехватка компаний качественного обслуживания премиум и эконом класса все же присутствует.

Гостиничный бизнес является достаточно сложным и не менее интересным инструментом предпринимательства. Высокая конкуренция, сезонность деятельности, а также постоянный контакт с клиентами требует от предприятий наивысших показателей качества. Неоспоримым фактом является и то, что эффективность и успешность таких компаний в первую очередь зависит от качественного предоставления оказанных услуг, от полного удовлетворения потребностей клиента и желания его возвратиться вновь [2]. В связи с этим оценка качества персонала гостиничного бизнеса является одним из перспективных направлений для изучения.

Как уже было сказано ранее, гостиничная индустрия стабильно является перспективным игроком в экономике страны, особенно в текущих условиях, при которых активно стал развиваться внутренний туризм. В сложившихся обстоятельствах государство нашей страны стало активнее уделять свое внимание данному сегменту, отражая это в некоторой налоговой поддержке и предрасполагая к росту инвестиций. Несмотря на многочисленные перспективы развития гостиничной индустрии традиционной проблемой в данном вопросе выступает нехватка высокопрофессиональных кадров, обладающих широким спектром необходимых компетенций. Менталитет отечественного управления традиционно выступает слабым звеном на мировом рынке, в связи с чем предприятиям необходимо приложить множество усилий на то, чтобы предложить новейший комплекс услуг в области качества обслуживания. Также, особенностью гостиничного бизнеса является и то, что он, в первую очередь, направлен на сервис, на систему гостеприимства, качество обслуживания и комфорт, в связи с чем вопрос эффективного управления выступает на первый план.

В настоящий момент времени без преувеличения можно говорить о том, что наличие профессиональных компетенций у сотрудников не гарантирует успешность предприятия, в этом случае важно именно эффективное управление механизмом внутрикорпоративной системы. Традиционно, проблемы управления

в гостиничной индустрии возникают по ряду причин, а именно: сезонность деятельности, от которой зависит финансовая обеспеченность сотрудников, их низкая квалификация труда, отсутствие мотивации и в целом, психологически-эмоциональные трудности, непременно возникающие при работе с людьми. До сих пор, в практике управления отечественных предприятий предусмотрено лишь финансовое стимулирование персонала в виде премий, что в текущих условиях является значимым для персонала, но менее эффективным для предприятия гостиничного бизнеса.

Рассматривая многочисленные исследования темам, посвященным эффективному управлению персоналом предприятий гостиничного бизнеса, стоит отметить четыре наиболее насущных проблемы присущие каждой отечественной компании, а именно: недостаточный уровень лояльности обслуживающих специалистов, недостаточно продуманный и реализованный мотивационный потенциал сотрудников, в наименьшей степени отсутствующий инструментарий стимулирования сотрудников, а также практически отсутствующий адаптационный механизм сотрудников, который является особо значимым в специфике гостиничного бизнеса [4]. При этом стоит отметить отсутствие эффективной системы внутрикорпоративной культуры, что также вызывает ряд проблем при управлении персоналом.

В многочисленных научных трудах систематически отражается важность функционирования эффективной системы управления персоналом, предлагаются практически значимые приемы и способы успешного управления, но в действительности предложенные инструменты не находят своего отражения. Соответственно, недостаточно уделяется и внимание инвестициям в человеческие ресурсы.

В заключении стоит отметить, что система управления персоналом предприятий гостиничного бизнеса, является неотъемлемо важной составляющей для его будущего развития, в связи с чем авторами рекомендуется пересмотреть текущую кадровую политику на предприятии и принимать во внимание

инвестиции в человеческий капитал. Руководству компаний, совместно со специалистами по качеству труда необходимо эффективно организовать трудовую деятельность персонала, внедрять и использовать усовершенствованные способы мотивации и стимулирования сотрудников, качественно развивать внутрикорпоративную культуру, прививая коллективу определенные ценности и традиции, а также системно и непрерывно обучать сотрудников, определяя для них дальнейшие перспективы профессионального развития.

### **Список источников**

1. Жукова М. А., Жуков В. А., Цаболова О. Р. Перспективы развития отечественного гостиничного бизнеса и подготовки кадров //Управление. – 2023. – Т. 11. – №. 3. – С. 15-27.
2. Илясова А. С. Проблемы и перспективы развития рынка гостиничных услуг в современных условиях //Российские регионы: взгляд в будущее. – 2023. – Т. 10. – №. 1-2. – С. 77-84.
3. Ломачук М. И. Состояние гостиничного бизнеса в России и за рубежом в период туристических ограничений //Научные редакторы. – 2023. – С. 200.
4. Полянская В. А., Кузнецов В. П. Трансформация бизнес-процессов в управлении промышленными предприятиями после пандемии коронавирусной инфекции covid-19 //Экономическая безопасность России: проблемы и перспективы. – 2022. – С. 145-148.
5. Эффективная мотивация персонала. Как добиться максимум результата при минимуме затрат. – Litres, 2023.
6. Юров А.А. Управление трудовой мотивацией в современных организациях // Журнал Colloquium. 2020. – Т.1. -С. 29-32

### **References**

1. Zhukova M. A., Zhukov V. A., Tsabolova O. R. Prospects for the development of domestic hotel business and personnel training //Management. - 2023. – Vol. 11. – No. 3. – pp. 15-27.

2. Pyasova A. S. Problems and prospects of development of the hotel services market in modern conditions //Russian regions: a look into the future. - 2023. – Vol. 10. – No. 1-2. – pp. 77-84.
3. Lomachuk M. I. The state of the hotel business in Russia and abroad during the period of tourist restrictions //Scientific editors. – 2023. – p. 200.
4. Polyanskaya V. A., Kuznetsov V. P. Transformation of business processes in the management of industrial enterprises after the covid-19 coronavirus pandemic //Economic security of Russia: problems and prospects. – 2022. – pp. 145-148.
5. Effective staff motivation. How to achieve maximum results with minimum costs. - Liters, 2023.
6. Yurov A.A. Management of labor motivation in modern organizations // Journal Colloquium. 2020. – Vol.1. - pp. 29-32

**Для цитирования:** Смирнова Ж.В., Мочалина М.В., Костылева Е.А., Каткова О.В., Орлова А.И. Совершенствование управления персоналом предприятия гостиничного бизнеса // Московский экономический журнал. 2023. № 12.  
URL: <https://qje.su/ekonomicheskaya-teoriya/moskovskij-ekonomicheskij-zhurnal-12-2023-11/>

© Смирнова Ж.В., Мочалина М.В., Костылева Е.А., Каткова О.В., Орлова А.И.,  
2023. Московский экономический журнал, 2023, № 12.