

## УПРАВЛЕНИЕ ЭФФЕКТИВНОСТЬЮ ПЕРСОНАЛА ОРГАНИЗАЦИЙ СФЕРЫ ГОСТЕПРИИМСТВА

## Яцута Алина Викторовна

студент, Крымский федеральный университет имени В.И. Вернадского, РФ, г. Симферополь

## Полищук Елена Анатольевна

научный руководитель, профессор, Крымский федеральный университет имени В.И. Вернадского, РФ, г. Симферополь

В современных условиях развития сфера гостеприимства относится к одной из наиболее динамично развивающихся сфер экономики государства. В ее структуру входят различные организации, предлагающие услуги по размещению, питанию, организации досуга и других видов обслуживания потребителей (гостей, клиентов). Успех организаций сферы гостеприимства во многом зависит от эффективности управления персоналом, который непосредственно взаимодействует с потребителями (гостями, клиентами) и влияет на их общее впечатление.

Цель исследования: выделить базовые факторы и методы управления персоналом организаций сферы гостеприимства.

В сфере гостеприимства персонал ежедневно сталкивается с различными запросами и потребностями потребителей (гостей, клиентов). Сотрудники являются лицом организации, поэтому значимую роль играет их образовательный уровень, мотивация и подготовленность к эффективной работе с учетом различных ситуаций.

В процессе эффективного управления персоналом организаций сферы гостеприимства необходимо учитывать ряд факторов (рис. 1), которые способствуют улучшению процессов работы и повышению ее качества, обеспечивая эффективность организации сферы гостеприимства в целом [1, с. 227].

правильный подбор кадров (положительно влияет на эффективность управления персоналом, улучшая производительность, повышая мотивацию и снижая текучесть кадров)

мотивация персонала (повышает производительность труда, улучшает качество работы, стимулирует инновации и творчество, а также способствует развитию командного духа)

обучение и развитие персонала (позволяет сотрудникам улучшать свои навыки, узнавать новые технологии и методы работы, что в итоге приводит к повышению производительности и качества их работы)

компетенция персонала (сотрудники с высоким уровнем компетенций способны выполнять свои задачи более эффективно и качественно, что приводит к улучшению результатов деятельности всей организации)

коммуникация (позволяет сотрудникам понимать цели и задачи организации, а также обеспечивает обратную связь от руководства)

стиль управления персоналом (авторитарный стиль может быть эффективен в некоторых ситуациях, но может снижать мотивацию сотрудников и способствовать конфликтам;, более демократичный стиль, который учитывает мнение сотрудников, может быть более эффективным в долгосрочной перспективе)

Рисунок 1. Факторы эффективности управления персоналом организаций сферы гостеприимства

В процессе исследования установлено, что организации сферы гостеприимства, учитывающие представленные факторы, обеспечивают оптимальное использование своих трудовых ресурсов и повышают производительность труда.

Помимо факторов, для определения результативности и эффективности процесса управления персонала современные организации сферы гостеприимства применяют различные методы (рис. 2), способствующие принятию правильных управленческих решений [3, с. 8].

Факторы эффективности управления персоналом Качественные методы

матричный метод (метод позволяет сотрудникам работать в рамках определенной матрицы, которая устанавливает четкие правила и обязанности для каждого сотрудника. Это может помочь улучшить координацию между отделами и повысить эффективность работы всей организации)

оценка выполнения задач (метод оценки выполнения задач может помочь менеджерам определить, насколько эффективно сотрудники выполняют свои обязанности. Результаты оценки могут быть использованы для принятия решений о премировании сотрудников, повышении их квалификации или увольнении)

метод системы произвольных характеристик (метод системы произвольных характеристик может быть полезен для оценки персонала, но его эффективность зависит от того, насколько точно и объективно были собраны данные. Он может помочь выявить сильные и слабые стороны сотрудников, а также определить их потенциал для развития)

«360 градусов» (позволяет получить оценку сотрудника от всех заинтересованных сторон (коллег, подчиненных, руководителей, гостей и т. д.), что может быть полезно для определения областей развития и улучшения эффективности работы)

групповая дискуссия (позволяет участникам высказывать свое мнение, обсуждать различные точки зрения и находить компромиссы. В результате применения этого метода команда может стать более эффективной и успешной в своей работе)

Рисунок 2. Методы результативности и эффективности процесса управления персоналом современными организациями сферы гостеприимства

Правильный выбор представленных методов позволяет организациям сферы гостеприимства оценить эффективность своих сотрудников, выявить их сильные и слабые стороны, определить потребности в их обучении и дальнейшем развитии [2, с. 14].

Следует отметить, что при реализации данного процесса необходимо учитывать специфику каждой организации сферы гостеприимства (основная миссия, цель, задачи, организационная структура, корпоративная культура и т.п.). При этом необходимо обеспечить прозрачность и справедливость в самом процессе управления, чтобы сотрудники организации могли чувствовать себя мотивированными и признанными за свой вклад в ее успешную деятельность.

Выделены базовые факторы и методы управления персоналом организаций сферы гостеприимства и установлено, что их применение в комплексе (системе) поспособствует максимальному использованию потенциала сотрудников, повышению их мотивации, развитию необходимых навыков и компетенций, что напрямую отразится на результативности исследуемых организаций.

## Список литературы:

1. Гордеева Е.В. Мотивация как важнейший фактор повышения эффективности системы управления персоналом организации // Экономика и бизнес: теория и практика. - 2020. -

- №11-1. [Электронный ресурс]. Режим доступа. URL: https://cyberleninka.ru/article/n/motivat siya-kak-vazhneyshiy-faktor-povysheniya-effektivnosti-sistemy-upravleniya-personalom-organizatsii (дата обращения: 19.05.2024).
- 2. Симарова И.С. Оценка персонала: понятие, цели, методы и этапы. Особенности оценки персонала // Опыт и инновации. 2020. Т. 4. № 2. С. 12-16.
- 3. Чиркова Ю.Р. Управление персоналом организации: учебное пособие. М.: ООО «Издательство «КноРус», 2021. 168 с.