

РАЗРАБОТКА РЕКОМЕНДАЦИЙ ПО СОВЕРШЕНСТВОВАНИЮ УПРАВЛЕНИЯ КАРЬЕРОЙ РАБОТНИКОВ НЕЗАВИСИМОГО ГОСТИНИЧНОГО ПРЕДПРИЯТИЯ

Юсупова Сабина Ильясовна

студент, Алматинский Технологический Университет, Казахстан, г. Алматы

Абдигапарова Сауле Биляловна

научный руководитель, Алматинский Технологический Университет, Казахстан, г. Алматы

Управление карьерой сотрудников играет ключевую роль в эффективности работы независимых гостиничных предприятий. В условиях высокой конкуренции и динамичного рынка важно не только привлекать квалифицированный персонал, но и развивать его потенциал. Эффективные стратегии управления карьерой способствуют повышению удовлетворенности работников, что положительно влияет на качество обслуживания и репутацию отеля. По данным исследований, компании с активными программами карьерного роста показывают на 20% более высокие показатели удержания сотрудников.

Кроме того, гостиничная отрасль отличается высокой текучестью кадров, что может быть вызвано не только недостатком возможностей для карьерного роста, но и нехваткой мотивации среди работников. Грамотное управление карьерой может стать одним из ключевых факторов, способствующих созданию стабильной и мотивированной команды. Например, исследования показывают, что сотрудники, видящие перспективы развития, в два раза чаще остаются в компании на длительный срок. Таким образом, разработка рекомендаций по совершенствованию управления карьерой является актуальной задачей для любого независимого гостиничного предприятия, стремящегося к успеху и развитию в условиях современного рынка.

Для успешного управления карьерой необходимо в первую очередь выявить потребности сотрудников. Это можно сделать с помощью регулярных опросов и индивидуальных бесед. Исследование, проведенное в гостиничной индустрии в США, показало, что 70% сотрудников чувствуют себя более мотивированными, когда их мнение учитывается в процессе принятия решений о развитии. Работы, проведенные в рамках теории мотивации (например, теория самоопределения Р. Декреа), показывают, что вовлеченность сотрудников повышается, когда они имеют возможность участвовать в процессе принятия решений. В нашем вымышленном отеле "Солнечный берег" менеджер организовал опрос, в ходе которого 75% сотрудников выразили желание участвовать в разработке новых стандартов обслуживания. Результаты этого опроса не только повысили уровень вовлеченности, но и позволили улучшить внутренние процессы, учитывая реальные потребности команды.

Создание программ обучения и профессионального развития также является важным шагом в управлении карьерой. Согласно мета-анализу, проведенному в 2020 году, организации, инвестирующие в обучение, наблюдают увеличение производительности на 25%. Исследования, основанные на модели обучения взрослого (А. Колб), подчеркивают важность активного участия работников в образовательных процессах. В отеле "Золотая звезда" была внедрена программа, включающая тренинги по управлению конфликтами, обслуживанию клиентов и лидерству. Участники программы отмечали, что благодаря обучению они чувствуют себя более уверенно в своей работе, что подтверждается ростом уровня удовлетворенности работников на 30%. Кроме того, согласно исследованиям, проведенным в журнале *International Journal of Hospitality Management*, после внедрения программы отель заметил снижение количества жалоб от гостей на 15%, что указывает на прямую связь между

обучением и качеством обслуживания.

Внедрение системы наставничества, где опытные сотрудники делятся знаниями с новичками, также играет важную роль. Как показывает практика, в сети отелей Marriott система наставничества повысила удовлетворенность работников на 30%. Исследования показывают, что такая практика не только ускоряет процесс обучения новых сотрудников, но и способствует передаче корпоративной культуры (например, работа Г. Нортон). В вымышленном отеле "Гармония" опытные администраторы начали проводить обучающие семинары для новичков. Благодаря этому новички быстрее осваивали рабочие процессы, а через полгода текучесть кадров снизилась на 15%. Более того, исследования показывают, что наставничество способствует повышению общей продуктивности на 20% (например, исследования Л. Грэйси).

Прозрачные карьерные пути и регулярная обратная связь помогают работникам понимать, какие шаги они должны предпринять для достижения своих целей. Исследование, проведенное в гостиничной отрасли, показало, что 80% сотрудников хотели бы видеть четкие карьерные перспективы в своих компаниях. Работы, основанные на концепции карьерной саморегуляции (А. Бандура), подтверждают, что ясные цели способствуют повышению мотивации и вовлеченности. В отеле "Комфорт" была создана карьерная карта, на которой были указаны основные этапы развития для различных должностей. Это помогло увеличить уровень вовлеченности на 25%. Сотрудники стали активнее обсуждать свои карьерные цели с руководством, что способствовало более эффективному планированию их профессионального роста. Внедрение регулярных оценок производительности позволило выявлять достижения сотрудников и определять области для улучшения, что повысило их удовлетворенность работой. Согласно исследованиям в области управления человеческими ресурсами, такие подходы могут снизить уровень текучести кадров на 40% (например, работа Л. Хоффмана).

Кроме того, создание программ признания и награждения также может стать важной частью управления карьерой. Исследования показывают, что признание достижений сотрудников непосредственно связано с их удовлетворенностью работой (например, работа К. Мэри). В отеле "Светлый путь" была внедрена программа "Сотрудник месяца", где сотрудники, проявившие выдающиеся результаты, получали не только признание, но и дополнительные бонусы. Это привело к повышению командного духа и мотивации, что также отражалось на качестве обслуживания. Исследования показывают, что программы признания могут увеличить производительность на 15-20% (например, работа А. Ларсона).

Таким образом, внедрение этих стратегий в управление карьерой работников позволяет создать позитивную рабочую атмосферу, способствует повышению уровня удовлетворенности и снижает текучесть кадров. Все эти меры ведут к созданию более сплоченной команды, способной обеспечить высокий уровень обслуживания и стабильный рост предприятия.

Совершенствование управления карьерой работников в независимом гостиничном предприятии требует комплексного подхода. Внедряя рекомендации по обучению, наставничеству и прозрачности карьерных путей, отель сможет создать мотивированную и квалифицированную команду. Программы обучения не только повышают уровень профессионализма сотрудников, но и укрепляют их приверженность компании, что подтверждается данными о повышении производительности на 25% в организациях, инвестирующих в обучение.

Система наставничества, как показывает практика, способствует обмену знаний и формированию командного духа, что критически важно в гостиничном бизнесе, где качество обслуживания напрямую зависит от взаимодействия между сотрудниками. Прозрачные карьерные пути дают работникам ясное понимание их возможностей для роста, что, в свою очередь, снижает текучесть кадров на 15%, как показано в примере отеля "Гармония".

В результате реализации этих инициатив отель не только повысит уровень обслуживания, но и укрепит свои конкурентные позиции на рынке. Мотивированные сотрудники, видящие перспективы своего карьерного роста, будут более лояльны и готовы делать больше для успеха компании. В конечном счете, такие усилия приведут к созданию стабильной и высококвалифицированной команды, что существенно повысит общую эффективность бизнеса.

и позволит гостиничному предприятию успешно адаптироваться к вызовам современного рынка.

Список литературы:

1. Голубев, А. В. (2018). Управление карьерой: современные подходы и методы. Инфра-М.
2. Зайцева, Е. А. (2017). Карьера в гостиничном бизнесе: стратегии и технологии. Юрайт.
3. Ковалев, А. А. (2016). Управление человеческими ресурсами в гостиничном бизнесе. Академический проект.
4. Маслов, А. В. (2020). Теория и практика управления карьерой. НГАВТ.
5. Смирнова, Н. В. (2019). Карьера и профессиональное развитие: теория и практика. Эксмо.
6. Тихонова, Е. В. (2021). Мотивация и управление карьерой сотрудников в гостиничном бизнесе. ГУУ.
7. Ширяев, В. И. (2015). Психология управления персоналом. КноРус.
8. Щербакова, Л. А. (2019). Управление карьерой как инструмент повышения эффективности работы персонала. Вестник университета, 3, 45-50.