

ТЕОРЕТИКО-МЕТОДИЧЕСКИЕ ОСНОВЫ ПОСТРОЕНИЯ СИСТЕМЫ УПРАВЛЕНИЯ ПЕРСОНАЛОМ НА ПРЕДПРИЯТИЯХ ИНДУСТРИИ ГОСТЕПРИИМСТВА

Зелинская Елена Львовна, старший преподаватель

Севастопольский экономико-гуманитарный институт
(филиал) ФГАОУ ВО «КФУ им. В.И. Вернадского»
299038, Российская Федерация, г. Севастополь, ул. Астана Кесаева, 14
E-mail: zelvovna@gmail.com

В статье обозначена значимость туризма как отрасли общественного производства, приведено понятие индустрии гостеприимства, обозначены проблемы развития туристической отрасли Крыма. Обозначена важность и значимость повышения уровня управления персоналом в системе управления предприятиями индустрии гостеприимства, используя лучший зарубежный и отечественный опыт. Проанализированы труды как зарубежных теоретиков управления поведением работников в организациях, так и труды российских ученых, в которых раскрыты общетеоретические и методологические основы управления персоналом в организациях различного профиля деятельности. Дано определение понятия «система управления персоналом», как особого вида управленческой деятельности. Обозначены объект и субъект управления в системе управления человеческими ресурсами на предприятиях сферы услуг как части управляющей и управляемой подсистем. Определены основные этапы построения системы управления персоналом. Описаны особенности построения системы управления персоналом в зависимости от типа предприятия: новое, действующее, реорганизуемое. Обозначены ключевые подсистемы в структуры управления персоналом и приведены их основные функции в процессе обоснования, выработки, принятия и реализации управленческих решений. Обоснована необходимость оптимизации системы управления персоналом с учетом практического применения современных форм управления.

Ключевые слова: туризм, индустрия гостеприимства, система управления персоналом, человеческие ресурсы, эффективное управление персоналом, управляющая подсистема, управляемая подсистема, функции управления персоналом, кадровый потенциал

THEORETICAL AND METHODOLOGICAL BASES OF FORMATION OF A PERSONNEL MANAGEMENT SYSTEM AT THE ENTERPRISES OF THE INDUSTRY OF HOSPITALITY

Zelinskaya Elena L., senior lecturer

Sevastopol Economics and Humanities Institute (branch)
of V.I. Vernadsky Crimean Federal University
14 Astan Kesaev st., Sevastopol, 299038, Russian Federation
E-mail: zelvovna@gmail.com

In the article is designated the importance of tourism as a branch of a social production, is given the concept of the industry of hospitality, are designated the problems of development of tourist branch of the Crimea. Is designated the importance and the significance of increasing of level of human resource management in a control system of the enterprises of the industry of hospitality, using the best foreign and domestic experience. Are analysed works as of foreign theorists of management of behavior of workers in the organizations, and works of the Russian scientists in which general-theoretical and methodological bases of human resource management in the organizations of various profile of activity are opened. Is given the definition of the concept «personnel management system», as special type of administrative activity. Are designated the object and subject of management in a control system of human resources at the enterprises of service trade as parts of the managing director and operated subsystems. Are defined the main stages of creation of a personnel management system. Are described the features of creation of a personnel management system depending on type of the enterprise: new, acting, reorganized. Are designated key subsystems in structures of human resource management and are given their main functions in the course of justification, developments, acceptances and implementation of administrative decisions. Is proved the need of optimization of a personnel management system taking into account practical application of the modern forms of government.

Keywords: Tourism, the industry of hospitality, personnel management system, human resources, effective management of the personnel, the operating subsystem, the operated subsystem, human resource management functions, personnel potential

На современном этапе развития экономики туризм становится все более значимым явлением в системе общественного производства региона. Сегодняшний туризм – это крупная отрасль общественного производства, оказывающая влияние на развитие и деятельность других отраслей хозяйственного комплекса, расширяющая сферу приложения труда. Туризм влияет на отраслевую структуру занятости населения, способствует культурному воспитанию людей.

Современная индустрия гостеприимства – это одна из крупных и быстро развивающихся систем сектора экономики, которую можно охарактеризовать как комплексную сферу деятельности работников, удовлетворяющих любые запросы и желания туристов [1, с. 4].

Крым ищет пути выхода из сложившегося тяжелого социального и экономического положения. Туризм может и должен стать приоритетным направлением в экономике региона, ведь история развития туризма в Крыму и Севастополе насчитывает более ста лет [4, с. 206].

Современная отечественная индустрия гостеприимства находится в процессе становления и направлена на получение прибыли от сотрудничества со своими клиентами. Нестабильная экономическая и политическая ситуация вызвала ряд проблем, с которыми столкнулась индустрия гостеприимства.

Важнейшей проблемой современного этапа развития экономики выступает улучшение управления персоналом индустрии гостеприимства, так как эффективное управление персоналом становится важным фактором конкурентоспособности предприятий и достижения ими экономических успехов.

В условиях рыночных отношений особое значение придается повышению уровня работы с персоналом, постановке её на прочный научный фундамент, использованию накопленного в течение многих лет наилучшего отечественного и зарубежного опыта, вопросам практического применения современных форм управления.

Управление персоналом представляет собой компонент управления любого гостиничного предприятия наряду с управлением материальными, финансовыми и информационными ресурсами. Однако в силу присущей специфики управление персоналом представляет собой особый вид управленческой деятельности.

Проблема эффективного управления персоналом предприятий индустрии гостеприимства актуальна также потому, что в условиях конкурентной среды предприятиям гостиничного бизнеса приходится изыскивать новые возможности наращивания своего потенциала. Необходимость выживания в условиях рынка предопределяет постоянный поиск преимуществ, способных стать факторами конкурентоспособности на современном этапе. В этой ситуации научно обоснованный, творческий подход к управлению персоналом, совершенствование форм и методов построения систем управления персоналом может обеспечить повышение эффективности функционирования предприятий индустрии гостеприимства.

Изучению проблем, связанных с совершенствованием управления персоналом, а также форм и методов построения систем управления персоналом посвятили свои работы многие отечественные и зарубежные ученые. В теориях менеджмента имеется множество подходов к определению эффективности управления персоналом. Одним из ранних теоретиков управления поведением работников в организациях считается А. Файоль, Г. Мюнстерберг, Л. Гилбретт, У.Д. Скотт. Из числа зарубежных исследований второй половины XX в. в области управления человеческими ресурсами наиболее известны труды Г. Купца и С.О. Донелла, Р. Блейка и Д. Моутона, М. Вудкова, Д. Гибсона, П. Друкера, М. Мескона.

Необходимо отметить фундаментальный труд Р. Браймера «Основы управления в области гостеприимства», в котором он раскрыл опыт выдающихся представителей гостиничного бизнеса Е.М. Статлера (специфика и принципы гостеприимства, а также требования к лицу, который занимается этим видом деятельности) и К. Уилсона (определил систему взаимоотношений руководителя с подчиненными) [2, с. 35].

Среди российских ученых, внесших вклад в развитие этой проблемы, необходимо назвать А.И. Гретченко, В.А. Дятлова, А.Я. Кибанова, В.В. Козлова, М.Н. Кулапова, О.Ю. Минченкову, Л.Ф. Никулина, Ю.Г. Одегова, Г.Г. Руденко, Т.О. Соломанидину, В.В. Травина, Н.В. Фёдорову, Е.В. Шубенкову, С.В. Шекшню и др. в трудах, которых достаточно глубоко раскрыты общетеоретические и методологические основы управления персоналом в организациях различного профиля деятельности.

Целью статьи является рассмотрение теоретико-методических основ построения системы управления персоналом на предприятиях индустрии гостеприимства.

Система управления персоналом – совокупность подсистем, отражающих отдельные стороны работы с персоналом и предназначенных для выработки и осуществления эффективного воздействия на него [2, с. 6]. Система управления персоналом на предприятиях индустрии гостеприимства представляет собой механизм взаимодействия в процессе осуществления совместной экономической деятельности менеджеров различных подразделений с работниками всех категорий. Главным объектом в системе управления человеческими ресурсами выступают конкретные люди, работники отелей и гостиниц, а также их личные, групповые интересы. На каждом предприятии сферы услуг система управления персоналом, как часть общей социально-экономической системы, состоит из двух самостоятельных, но тесно связанных между собой подсистем: управляющей и управляемой. Управляемая подсистема служит основным объектом управления. К ней относятся все структурные подразделения и функциональные службы со своим персоналом, обеспечивающие непосредственно процесс оказания услуг, выполнение

работ и их реализация потребителям. Управляющая подсистема представляет собой субъект управления, роль которого выполняют работодатели, их представители – менеджеры, наделённые специальными полномочиями [1, с. 14].

В условиях рыночных отношений управление персоналом на предприятиях индустрии гостеприимства стало самостоятельной сферой деятельности профессиональных менеджеров. Новые трудовые отношения, возникающие в процессе выполнения работ, оказания услуг и управления персоналом, стали, по существу, новой социально-экономической системой, характеризующейся совокупностью взаимодействующих элементов и подсистем. К числу основных управленческих элементов, присущих как предприятиям сферы услуг, так и действующей системе управления персоналом, относятся такие важные составляющие как цели, функции, принципы, методы, стиль управления.

Построение системы управления персоналом состоит из этапов, представленных на рисунке.

1. Структуризация целей гостиничного и туристического предприятия
2. Определение состава и функций управления для достижения целей
3. Формирование состава подсистем (подразделения или должностные лица, реализующие определённую цель при выполнении функций управления)
4. Установление связи между подсистемами (вид связи, содержание, периодичность, носители)
5. Составление баланса прав и ответственности каждого руководителя или подразделения для реализации целей
6. Расчёт трудоёмкости функций и численности подсистем
7. Построение конфигурации организационной структуры

Рис. Этапы построения системы управления персоналом

Построение системы управления персоналом в организации – важный и сложный процесс. При ее формировании необходимо учитывать особенности организации: локальная она или международная, индустриальная или ее деятельность лежит в сфере услуг, сырьевая или высокотехнологическая.

При построении системы управления персоналом различают предприятия по трем основным категориям:

- «новое» предприятие, которое создается впервые;
- «действующее» предприятие;

– «реорганизуемое» предприятие, т.е. находящееся в процессе смены организационно-правовой формы (собственника, формы собственности, поглощения или слияния), изменения профиля деятельности и т.п.

Для предприятий первого типа характерно повышенное внимание к общей структуре системы управления персоналом. Основная задача состоит в формулировании целей создания и соответствия системы управления персоналом стратегии развития новой фирмы, формирование штата работников предприятия, способных реализовать свои знания и способности в интересах предприятия. На этом этапе основной целью системы управления персоналом становится финансирование системы оплаты труда и эффективная работа системы найма персонала.

Для предприятий второго типа основная задача состоит в совершенствовании действующей системы управления персоналом. Дальнейшее развитие производства базируется на развитии персонала, которое, прежде всего, обеспечивает система непрерывного образования сотрудников и система стимулирования труда.

Предприятия в период реорганизации совмещают в себе цели проектирования и «новых», и «действующих» предприятий, так как после завершения реорганизации обычно появляется если не новое, то обновленное предприятие. Поэтому цель построения системы управления персоналом для реорганизуемых предприятий – формулировка целей создания и соответствия системы управления стратегии развития новой фирмы, повышение эффективности действующей системы управления персоналом.

В оценке эффективности построения системы управления персоналом в зависимости от типа предприятия можно использовать следующий подход: 1) для «новых» предприятий требуются значительные финансовые вложения на реализацию проекта и длительное время его реализации, а, следовательно, сравнительно большой срок их окупаемости; 2) для «действующих» предприятий возможно использование существующих материальных, финансовых и

трудовых ресурсов с целью реализации проекта, что снижает объемы финансовых вложений; 3) для «реорганизующихся» предприятий возможно использование существующих материальных, финансовых и трудовых ресурсов, а также привлечение сторонних инвестиций, что расширяет финансовые возможности реализации проектов [5, с. 38].

Необходимо отметить, что управление персоналом выступает одновременно как система организации, как процесс и как структура. Система управления персоналом в системном смысле реализует функции управления персоналом, в процессе обоснования, выработки, принятия и реализации управленческих решений [3, с. 23]. Структура такой системы представлена в таблице.

Таблица

Подсистемы и основные функции управления персоналом

Подсистема общего и линейного руководства	Управление организацией в целом, управление отдельными функциональными и производственными подразделениями.
Подсистема планирования и маркетинга персонала	Разработка кадровой политики и стратегии управления персоналом, анализ кадрового потенциала, анализ рынка труда, организация кадрового планирования, планирование и прогнозирование потребности в персонале, организация рекламы, поддержание взаимосвязи с внешними источниками, обеспечивающими организацию кадрами.
Подсистема найма и учета персонала	Организация найма персонала, учет приема, перемещений, поощрений и увольнения персонала, профессиональной ориентации и организации рационального использования персонала, управление занятостью, документационное обеспечение системы управления персоналом.
Подсистема трудовых отношений	Анализ и регулирование групповых и личностных взаимоотношений руководства, управление производственными конфликтами и стрессами, социально - психологической диагностикой, соблюдение этических норм взаимоотношений, управление взаимодействием с профсоюзами.
Подсистема условий труда	Соблюдение требований психофизиологии и эргономики труда, соблюдение требований технической эстетики, охраны труда и окружающей среды, военизированной охраны организации и отдельных должностных лиц.
Подсистема развития персонала	Обучение, переподготовка и повышение квалификации, введение в должность и адаптация новых работников, оценка кандидатов на вакантную должность, текущая и периодическая оценка кадров, организация рационализаторской и изобретательской деятельности, реализация деловой карьеры и служебно-профессионального продвижения, организация работы с кадровым резервом.
Подсистема мотивации поведения персонала	Управление мотивацией трудового поведения, нормирование и тарификация трудового процесса, разработка система оплаты труда, разработка форм участия персонала в прибылях и капитале, разработка форм морального поощрения персонала, организация нормативно-методического обеспечения системы управления персоналом.
Подсистема социального развития	Организация общественного питания, управление жилищно-бытовым обслуживанием, развитием культуры и физического воспитания, обеспечение охраны здоровья и отдыха, обеспечение детскими учреждениями, управление социальными конфликтами и стрессами, организация продажи продуктов питания и товаров народного потребления, организация социального страхования.
Подсистема развития организационных структур управления	Анализ сложившейся оргструктуры управления, проектирование новой оргструктуры управления, разработку штатного расписания, формирование новой оргструктуры управления, разработку и реализацию рекомендаций по развитию стиля и методов руководства.
Подсистема правового обеспечения	Решение правовых вопросов трудовых отношений, согласование распорядительных и иных документов по управлению персоналом, решение правовых вопросов хозяйственной деятельности, проведение консультаций по юридическим вопросам.
Подсистема информационного обеспечения	Ведение учета и статистики персонала, информационное и техническое обеспечение системы управления персоналом, обеспечение персонала научно-технической информацией, организация работы органов массовой информации организации, проведение патентно-лицензионной деятельности.

Таким образом, система управления персоналом – это совокупность подсистем и элементов, необходимых и достаточных для протекания эффективного процесса планирования, привлечения, использования и развития персонала гостиничного предприятия.

Организации удерживают позиции на рынке в том случае, если отслеживают изменения конъюнктуры и соответственно реагируют на эти изменения. Развитие (или изменение) систем

управления персоналом должно предшествовать изменениям внутренней и внешней среды предприятия, а не следовать за ними, т.е. прогностическое проектирование систем управления представляет собой основное условие эффективного функционирования любой организации. Это возможно только при непрерывной оптимизации системы управления персоналом, включающей не только первичную разработку проекта, но и постоянную оценку эффективности спроектированной системы, выявление причин и факторов отклонений достигнутых результатов от намеченных в проекте и, как следствие, корректировку проекта развития системы управления персоналом в связи с изменяющимися целями и стратегией развития фирмы.

Необходимо отметить, что эффективность деятельности современных организаций индустрии гостеприимства будет обусловлена грамотным подходом к формированию кадрового потенциала, и как следствие, необходимостью совершенствования системы управления персоналом.

Список литературы

1. Елканова Д. И. Основы индустрии гостеприимства : учеб. пос. / Д. И. Елканова, Д. А. Осипов, В. В. Романов, Е. В. Сорокина. – М. : Дашков и Ко, 2010. – 248 с.
2. Егоршин А. П. Управление персоналом : учеб. для вузов / А. П. Егоршин. – Н. Новгород : НИМБ, 2003. – 720 с.
3. Минченкова О. Ю. Управление персоналом организации : учеб. / Н. В. Фёдорова, О. Ю. Минченкова. – М. : КНОРУС, 2011. – 536 с.
4. Широкова Е. А. Пути совершенствования развития международного туризма в Крыму / Е. А. Широкова // Культура народов Причерноморья. – 2001. – № 18, т. 2. – С. 206–209.
5. Бизнес и проблемы долгосрочного устойчивого социально-экономического развития. Сборник научных статей студентов и аспирантов, вып. 14 / под общей ред. проф. В. В. Тумалева. – СПб. : НОУ ВПО «Институт бизнеса и права», 2013. – 194 с.

References

1. Elkanova D.I., Osipov D.A., Romanov V.V., Sorokina E.V. *Osnovy industrii gostepriimstva* [Bases of the industry of hospitality]. Moscow: Dashkov & Ko, 2010, 248 p.
2. Egorshin A.P. *Upravlenie personalom: uchebnik dlja vuzov* [Human resource management: the textbook for higher education institutions]. N. Novgorod: NIMB, 2003, 720 p.
3. Minchenkova O.Ju., Fjodorova N.V. *Upravlenie personalom organizacii: uchebnik* [Human resource management of the organization: textbook]. Moscow: KNORUS, 2011, 536 p.
4. Shirokova E.A. Puti sovershenstvovanija razvitija mezhduнародного turizma v Krymu [Ways of improvement of development of the international tourism in the Crimea]. *Kul'tura narodov Prichernomor'ja* [Culture of the people of Black Sea Coast]. 2001, no. 18, v. 2, pp. 206–209.
5. Biznes i problemy dolgosrochnogo ustojchivogo social'no-jekonomicheskogo razvitija [Business and problems of long-term sustainable social and economic development]. *Sbornik nauchnyh statej studentov i aspirantov* [Collection of scientific articles of students and graduate students], no. 14; Under the general edition of professor V.V. Tumaleva. Sankt-Peterburg: NOU VPO «Institut biznesa i prava», 2013, 194 p.

ПЕРСПЕКТИВЫ РАЗВИТИЯ ИНФРАСТРУКТУРЫ ЭЛЕКТРОННЫХ БАНКОВСКИХ УСЛУГ

Полховский Дмитрий Владимирович, доцент

Астраханский государственный технический университет
414025, Российская Федерация, г. Астрахань, ул. Татищева, 16
E-mail: kaspregion@inbox.ru

Кенина Ксения Александровна, бакалавр

Астраханский государственный технический университет
414025, Российская Федерация, г. Астрахань, ул. Татищева, 16
E-mail: kaspregion@inbox.ru

Тришкина Мария Николаевна, бакалавр

Астраханский государственный технический университет
414025, Российская Федерация, г. Астрахань, ул. Татищева, 16
E-mail: kaspregion@inbox.ru

Данная статья посвящена вопросам эффективного использования электронных услуг в банковской сфере. Авторы выделили в статье понятие электронных банковских услуг, а также основные теоретические аспекты. Авторами был выполнен анализ эффективности работы электронных услуг банка ВТБ 24, а также произведен опрос, в результате чего разработано предложение по созданию новой банковской карты.

Ключевые слова: банк, электронные услуги, пластиковые карты, ВТБ 24, платежные системы