

## **Инновации в кадровой работе гостиниц**

### **Innovation in human resources**

*Маслова А.А., Матвеева М.С.*

*A.Maslova, M. Matveeva*

В статье проведен анализ ключевых инноваций в кадровой работе гостиниц и их влияние на практическую составляющую HR-менеджмента. Новизной научного исследования является определение инструментов и механизмов, с помощью которых кадровая работа гостиниц в России способна становиться эффективнее, чем ранее. В рамках исследования рассмотрены особенности кадровой работы гостиниц и тенденции, наблюдаемые в ее рамках. Проанализированы основные направления повышения эффективности кадровой работы гостиниц, при помощи использования инновационных технологий.

The article analyzes the key innovations in the hotel staffing system and their impact on the practical component of HR management. The novelty of scientific research is the definition of tools and mechanisms by which the personnel work of hotels in Russia can become more effective than before. As part of the study, the features of the personnel work of hotels and the trends observed in its framework are considered. The main directions of increasing the efficiency of personnel work in hotels using innovative technologies are analyzed.

**Ключевые слова:** инновации, кадровая работа, управление кадрами, управление персоналом, гостиницы.

**Key words:** innovations, personnel work, personnel management, personnel management, hotels.

В условиях развития современной экономики, инновационные технологии становятся инструментами, с помощью которых организации увеличивают свою конкурентоспособность [4]. Более того, изначально инновации использовались в традиционных отраслях хозяйственной деятельности. Принято считать, что инновационные технологии необходимо

внедрять в систему производства и качества продукции. В дальнейшем, все большее число открытий происходило и в системе управления, где вопрос кадровой работы и управления человеческими ресурсами занимает одно из первых мест.

Аналогичный вопрос об актуальности применения инновационных технологий в рамках кадровой работы возникает и у организаций гостиничного бизнеса Российской Федерации. Их задачей является совершенствование кадровой политики, философии, способствование роста реализации потенциала человеческих ресурсов и повышение степени эффективности системы управления персоналом. По этой причине, научные исследования на тему использования инноваций в системе кадровой работы гостиниц имеет высокий уровень актуальности, что связано с необходимостью совершенствования кадровой работы организаций. Новизной научного исследования является определение инструментов и механизмов, с помощью которых кадровая работа гостиниц в России способна становиться эффективнее, чем ранее.

Кадровая работа - это деятельность государственных органов, органов управления отдельных организаций, кадровых служб и должностных лиц, направленная на реализацию кадровой политики. [2]

Инновации - это введенный в употребление новый или значительно улучшенный продукт (товар, услуга) или процесс, новый метод продаж или новый организационный метод в деловой практике, организации рабочих мест или во внешних связях [1]

Для того, чтобы инновации в кадровой работе гостиницы создавали долгосрочные тенденции развития, необходимо соблюдение трех основных принципов:

- инновации бросают вызов традиционным технологиям в управлении кадрами;

- инновации обязаны иметь системный характер и включать в себя разнообразные процессы и механизмы;

- инновации являются частью непрерывного процесса нововведений организации.

В настоящее время применение инноваций осуществляется на всех этапах. Так, внедряются методы эффективной адаптации персонала, обучения и повышения квалификации, контроля и стимулирования работы. Так, согласно исследованию HR-агентств «Mirapolis» наиболее популярна автоматизация процессов на следующих этапах: [5]:

- 32% поиск и отбор персонала;
- 19% оценка персонала;
- 19% обучение персонала.

Говоря о классификациях инноваций в кадровой работе гостиниц, наиболее распространенным является деление на продуктовые и процессные инновации.

В качестве примера продуктовой инновации в гостиничном бизнесе рассмотрим опыт внедрения виртуального тренажера, успешно используемого в сети отелей Hilton Garden Inn. Это трехмерная симуляция по обслуживанию виртуальных гостей отеля. При помощи виртуальных героев сотрудники отеля оказываются в различных ситуациях, причем каждое действие игрока сказывается на настроении виртуального посетителя. Чем выше степень удовлетворенности персонажа, тем большее количество баллов набирает игрок.

В качестве примера процессной инновации в гостиничном бизнесе рассмотрим усовершенствованный продукт SaaS компании HOTEL beat. Данное программное обеспечение, предоставляющее возможность персоналу гостиницы работать удаленно. К возможностям данного продукта добавили новую функцию, а именно, мультиязычность. Теперь каждый сотрудник имеет возможность самостоятельно выбрать язык для решения того или иного вопроса. По словам разработчиков, данная функция поможет кадрам

взаимодействовать в режиме реального времени, используя удобный и понятный для каждого в частности язык.

На сегодняшний день программа оснащена словарем профессиональных терминов, а также располагает базой наиболее распространенных фраз гостиничной сферы. Подобный сервис может стать востребованным по всему миру. Управление занятости и профподготовки при Министерстве США недавно провело исследование, которое выявило основную проблему, возникающую в гостиничной индустрии абсолютно разных стран – незнание английского языка.

По словам исполнительного директора компании, HOTEL beat, Иэна Гарднера, в гостиничной индустрии работает огромное количество людей, которые говорят на разных языках, порой не имея точек соприкосновения. Тем не менее, необходимо осуществлять слаженную работу всего коллектива с целью предоставления услуг наивысшего качества. В связи с этим действительно важно, чтобы сотрудники отеля понимали друг друга. В процессе использования продукта SaaS сотрудники смогут вручную поменять язык в разделе «Мои настройки». Для исключения ошибок в навигации, названия разделов были оставлены разработчиками программного обеспечения на английском языке.

В результате использования рассматриваемого программного обеспечения кадровая работа отеля будет упрощена, сотрудники смогут понимать друг друга и грамотно организовывать и структурировать свою работу. Решение языковой проблемы, по мнению разработчиков, сможет улучшить качество обслуживания.

Во время формирования процесса обучения персонала инновационные технологии применимы достаточно давно. Отдельные из них можно считать уже традиционными инструментами, а именно: дистанционное обучение, звуковые и визуальные эффекты обучающей программы и конечно же использование Интернет-ресурсов.

Помимо этого, все большее число организаций используют инновации в области искусственного интеллекта, которые могут быть применимы и при обучении, и при отборе персонала, и при построении нематериальной системы мотивации. Для примера, программа Wade and Wendy, использующая искусственный интеллект и чат-боты, позволяет HR-специалистам выстраивать планирование карьерного роста каждого сотрудника организации [7].

Эффективность использования данных инструментов крайне высокая и безоговорочно подходит под реалии российского гостиничного бизнеса, где кадровая работа занимает важное место. Но, помимо этого, в заключение необходимо отметить и то, что инновации в кадровой работе гостиниц обязаны включать в себя особенности последних тенденций в данной сфере, в числе которых:

- взаимодействие между сотрудниками и организаций становятся двусторонними;
- способность человека к постоянному развитию является бесценным ресурсом для увеличения эффективности деятельности гостиницы;
- увеличивается трудовая жизнь сотрудников организации (до 30 – 50 лет);
- сотрудники осознают свои личные цели на рабочем месте, что позволяет им надеется реализовать свои жизненные планы.

По этой причине, лишь совмещая данные интересы рабочей силы и планы гостиниц, согласно которым, инновации будут внедряться и далее в кадровую работу, возможно стремительное развитие бизнеса, которое получит конкурентные преимущества за счет роста производительности труда.

## **Литература**

1. Федеральный закон от 23.08.1996 № 127-ФЗ «О науке и государственной научно-технической политике». (действующая редакция от 26.07.2019)
2. Андреева В.И. Делопроизводство: Организация и ведение: Учебное пособие/ В.И. Андреева - М.: КНОРУС - М, 2016 - 291 с.
3. Гасанов А.А. Нехватка квалифицированных кадров как одна из важных проблем менеджмента / А.А. Гасанов, С.И. Гаджиева // Конференция: Наука и образование: опыт, проблемы, перспективы развития. - Красноярск- 2018. - С. 285 - 287.
4. Пережогина К.А. Инновационные изменения в системе управления персоналом /К.А. Пережогина // Молодой ученый. – 2015. – №4. – С.403-408.
5. Трофименко Е.Н. Современное развитие HR-технологий /Трофименко Е.Н.// Научный журнал Дискурс. – 2016. – №2-2. – С.354-359.
6. Щербакова Д.В. Управление организационными инновациями в современных компаниях : социальные аспекты. / Д.В. Щербакова // Автореф. дисс. на соиск. уч. степ. д.э.н. - Санкт - Петербург. - 2007. - 18с.
7. Digital HR: 7 правил существования компаний нового поколения [Электронный источник] // Режим доступа: [http://neohr.ru/hr/article\\_post/digital-hr-7-pravil-sushchestvovaniya-kompaniy-novogo-rokoleniya](http://neohr.ru/hr/article_post/digital-hr-7-pravil-sushchestvovaniya-kompaniy-novogo-rokoleniya) (дата обращения: 16.12.2019).
8. ProHotel. Официальный сайт [Электронный источник] / Портал про гостиничный бизнес. - 2018. - Электрон. дан. - Режим доступа: <http://prohotel.ru/> (дата обращения: 08.03.2020).