

УДК:

**Ж. С-А. Исмаилова**

Приволжский институт управления  
имени П.А.Столыпина – филиала РАНХиГС,

г.Саратов, Россия

Е.С.Березина, к.с.н., доцент

## **СИСТЕМА ОТБОРА ПЕРСОНАЛА ДЛЯ ХОЗЯЙСТВ ГОСТИНИЧНОГО БИЗНЕСА**

### **Аннотация**

Индустрия гостеприимства - это растущая индустрия с ростом экономики по всему миру. Влияние рецессии на гостиничную индустрию невелико из-за того, что отдельные лица / семьи будут постоянно заниматься командировками или отдыхом и будут нуждаться в услугах гостиничной индустрии. Единственная проблема, которая беспокоит руководство отеля, - это уровень истощения / текучести кадров, то есть, как преодолеть эту проблему. Стратегический выбор подходящего человека для правильной работы является ключом к успеху.

*Ключевые слова: персонал, подбор персонала, мотивация, гостиничный бизнес, индустрия туризма, гостиничная индустрия.*

**Z. S-A. Ismailova**

**E. S. Berezina**

### **Abstract**

The hospitality industry is a growing industry with growing economies around the world. The impact of the recession on the hotel industry is small due to the fact that individuals / families will constantly engage in business trips or vacations and will need the services of the hotel industry. The only problem that worries the hotel management is the level of exhaustion / staff turnover, that is,

how to overcome this problem. Strategically choosing the right person for the right job is the key to success.

*Key words: personnel, personnel selection, motivation, hotel business, tourism industry, hotel industry.*

*Постановка проблемы.* Гостиничный бизнес, как сфера услуг, сильно зависит от своих сотрудников. Методы найма и отбора являются важной отправной точкой для отелей в направлении создания эффективной и продуктивной рабочей силы. Главным фактором хорошего функционирования предприятия является человеческий фактор. Поэтому для отбора лучшего из наилучшего нужно иметь хорошего специалиста, который подберет именно того специалиста, который поможет предприятию расти и развиваться.[2, с.71]

Термин «стратегический выбор» относится к выбору подходящего человека, подходящего для данной услуги. Стратегический отбор должен быть плановым и расчетным, так как нарастает необходимость составления короткого списка и отбора подходящего кандидата. Стратегический отбор основан на тактическом подходе. [5, с.311] Отбор - дотошная задача, потому что спрос может варьироваться в зависимости от особых обстоятельств, таких как уровень опыта, квалификация, требования к навыкам, пол, возраст, состояние здоровья и т.д. Выбор подходящего кандидата лежит на HR, процесс собеседования становится длительным и утомительным, когда отрасль нуждается в стажере менеджмента, в то время как процесс отбора стажера может быть не обременительным.

*Цель статьи:* Данная работа разработана с целью улучшения навыков подбора персонала на главные должности, разработки новых методов рекрутинга и анализа эффективности работы данного метода на примере ресторанного бизнеса

*Основное изложение материала.* Хедхантинг - это одно из направлений поиска и подбора персонала, ключевых и редких сотрудников, как по специальности, так и по уровню профессионализма. То есть во внимание хедхантеров попадают наиболее квалифицированные работники, с наиболее высокими должностями, то есть мастера своего дела. Неудивительно, чтобы получить такого работника к себе в команду, мало просто иметь хорошего менеджера по подбору персонала. Поэтому в мире

существуют фирмы или лица, которые специализируются именно на подборе таких сотрудников. [3, с.226]

С каждым годом растут требования к персоналу по причине развития новейших технологий. Чтобы быть успешными, предприятия должны «гибко» реагировать на изменения в экономической среде, уметь увеличивать или уменьшать объемы производства в зависимости от того, что требует рынок. Итак, успех современного предприятия не столько зависит от технологий как от персонала что формирует предприятие.

Хедхантинговые компании в США используют метод «top grading» (отбор лучшего). А что значит, что разница между конкурентоспособным и неконкурентоспособным бизнесом только в том, насколько быстро предприятия находят или повышают квалифицированных работников и избавляются от низкопродуктивных. Поэтому хедхантинговые компании имеют спрос, из-за большой текучести кадров в сфере ресторанного бизнеса. [7, с.75]

Существует семь методов отбора персонала:

- Screening
- Executive search
- Headhunting
- Selection recruitment
- Executive recruitment
- Graduate recruitment
- Permanente recruitment

Каждый из этих методов имеет свою специфику, в данном исследовании будут исследованы хедхантинг.

Для того, чтобы правильно подобрать кандидатуру на должность, хедхантеру нужно исследовать динамику рынка, тенденции его развития, изменения в трудовых договорах, уровень заработной платы, конкурентный рынок, изменения требований к персоналу в различных сферах и отраслях, в нашем случае - отрасль ресторанного бизнеса. С точки зрения маркетинга

деятельность хедхантинга обеспечивает конкурентоспособность как специалиста, так и конкурентоспособность фирмы-работодателя. [10, с.129]

Далее от определения внешних факторов переходим к определению внутренних факторов, то есть каким образом будет проводиться исследование самых кандидатов.

Начальным этапом будет создание перечня требований и критериев к кандидатам. В этот список также входят личностные характеристики, эти черты нужны для того, чтоб проверить подходит ли работник к специфике выбранной должности.

С помощью таких критериев, хедхантер узнает о качестве персонала, то есть о тех специфических чертах, которые нужны в работе. Исходя из этих критериев проводится оценка претендента на представленную должность.

Так что у компаний есть несколько вариантов поиска нужного им персонала:

- воспользоваться услугами хедхантера,
- провести беседу самостоятельно с кандидатом, изложив предварительно запрос на сайте по подбору персонала, или разместив вакансию в печатных изданиях.

Хотя службы по хедхантинга и имеют дорогие услуги, они минимизируют процент того, что избранный кандидат не будет соответствовать представленной вакансии, особенно ежели эта вакансия еще управляющий ресторана, например. [1, с.107] Также с хедхантерами предприятия уменьшат затраты времени на поиске и сделают КПД более эффективным, получают наилучший сервис, и экспертную оценку персонала и рекомендации хедхантера, также службы хедхантинга гарантируют конфиденциальность, надежность отбора и берет на себя ответственность и гарантию за представленного кандидата.

Если предприятию не хочется по тем или иным причинам обращаться в агентство хедхантинга, тогда ему просто необходимо усовершенствовать собственный отдел кадров.

Кадровое обеспечение - это структурированный процесс, который устанавливается отделом кадров для подбора персонала, который состоит из следующего:

- сбор описания должностных обязанностей для набора сотрудников торгового отдела,
- публикация рекламы в известных газетах / любых других средствах массовой информации и приглашение приложений по почте / почтовому адресу,
- проверка корректности профиля,
- краткий список подходящего кандидата,
- личное собеседование с последующим групповым обсуждением,
- предметное собеседование,
- тест по профессии,
- тест на отношение,
- медицинское обследование,
- стресс-экзамен.

Организация стремится привлечь находчивого человека и признать тех, кого считают «точными» для организации, в таких проблемах, как приверженность, гибкость, качество, способность работать в команде и так далее. Отдел кадров будет исходить из понимания того, как правильно выбрать человека, тогда как подбор персонала состоит из определения численности персонала на основе стандарта производительности. [6, с.165]

На руководящие должности, в особенности, если речь идет о более высоком уровне, основную роль играют навыки по налаживанию межрегиональных отношений и совместимость кандидата с вышестоящим начальством и его подчиненными.

После проведения первого собеседования сотрудниками отдела кадров гостиницы может быть проведено еще одно, гораздо более обстоятельное собеседование среди отобранных лучших кандидатов. Потом с ними познакомиться подробно должен непосредственно их будущий начальник,

которому и нужно выбирать наиболее подходящего из всех кандидатов, что он делает, советуясь со своим руководством. Процесс поиска и изучения претендентов, таким образом, завершен - при условии, что кандидат принимает предложенные ему условия и что он действительно является таким, каким он себя аттестует. Чтобы окончательно убедиться в пригодности кандидата, иногда также осуществляют проверку представленных документов и отзывов, а порой проводят и медицинское обследование. [8, с.447] Сотрудник гостиницы, ответственный за проведение собеседования, должен позаботиться о создании удобной, неформальной обстановки для встречи с кандидатом, уделить ему достаточно времени и заранее составить вопросы на основании представленных им данных. Во время опроса представитель гостиницы должен сконцентрировать внимание на проблемах, относящихся к работе, чтобы решить, подходит ли претендент для данной должности и подходит ли она ему. Вопросы должны охватывать биографию и опыт работы кандидата, его профессиональные устремления, а также его знания, навыки и интересы.

На основании вышеизложенного происходит описание полученных результатов и сравнение их с критериями оценки кандидатов. Завершает процесс подбора кандидатов принятие решения, основанием которого является отчет, который составляется по результатам собеседования. Кандидат на вакантную должность становится сотрудником организации только тогда, когда контракт о найме подписан [4, с.33]

Первым шагом к тому, чтобы сделать труд работника как можно более производительным, является профессиональная ориентация и социальная адаптация в коллективе. Если руководство заинтересовано в успехе работника на новом месте, оно должно всегда помнить, что организация - это общественная система, а каждый работник - это личность [12, с.77]

*Выводы.* Подытоживая вышесказанное, необходимо отметить, что в процессе подбора персонала должны учитываться заинтересованность кандидата в вакансии и его компетенция. Отбор сотрудников – процесс

непростой, его осуществлять необходимо при учете профессиональных знаний, личностных характеристик, схожести интересов и биографий с непосредственным руководством и командой других работников.

Важным элементом подбора является умение руководства правильно оценить возможности новых сотрудников, а также выбирать нацеленных на успех кандидатов.

С целью снижения уровня текучести кадров рекомендуется осуществлять правильный подбор сотрудников в соответствии с требованиями должности, определяющей основные задания и функции, требующие определенной квалификации, знаний, практических навыков, потенциала и мотивации.

## Библиографический список

1. Левченко Т.М. Материальное стимулирование за рубежом и в России // Успехи современного естествознания. – 2017. – № 1 – С. 105-108
2. Мишурова И.В. Управление мотивацией персонала. М.: Феникс, МарТ, 2018. - 272 с.
3. Одегов Ю.Г., Г.Г. Руденко, С.Н. Апенько, А.И. Мерко. Мотивация персонала. М.: Альфа-Пресс, 2017. - 640 с.
4. Олин С.В. Мотивация клиентского персонала банковского ритейла. //Банковский ритейл. 2018. - № 2. - С.31-34
5. Теплова Т.В. Эффективный директор: методы и способы повышения эффективности персонала. М.: Юрайт, 2015. - 512 с.
6. Управление в условиях неустойчивости финансово-экономической системы. Стратегия и инструменты /Под ред. Г.Г. Руденко. М.: Издательство МГУ, 2015. - 224 с.
7. Управление персоналом: работник - самый эффективный ресурс компании: Учебное пособие / В.И. Герчиков. – М.: ИНФРА-М, 2017. – 282 с.
8. Человек и экономика. Справедливость и базисная демократия против тоталитаризма рынка и капитала. М.: Экономика, 2016. - 560 с.
9. Черненко С.В. Схема мотивации персонала по продажам: разрабатываем и реализуем. //Кадровая служба и управление персоналом предприятия. 2019. - № 3. - С. 26-29
10. Чиксентмихайи М. Поток: психология оптимального переживания / М. Чиксентмихайи // Альпина нон-фикшн, 2015.
11. Шапиро С.А. Основы трудовой мотивации. М.: КноРус, 2018. - 256 с.
12. Щегорцов В.. Управление человеческими ресурсами. М.: Новости, 2016. - 1304 с.

13.Эффективная мотивация персонала. Как добиться максимум результата при минимуме затрат /Под. ред. Самойлова И.П.. Минск: Харвест, 2017. - 256 с.