

Copyright © 2018 by Sochi State University



Published in the Russian Federation
Sochi Journal of Economy
Has been issued since 2007.
ISSN: 2541-8114
2018, 12(4): 413-420

www.vestnik.sutr.ru



UDC 348

Trends in Personnel Management in the Russian Hotel Industry

Matvey S. Oborin ^{a, b, c, d, *}

^a Perm Institute (Branch) of PRUE named after G.V. Plekhanov, Russian Federation

^b Perm State National Research University, Russian Federation

^c Perm State Agro-Technological University named after Academician D.N. Pryanishnikov, Russian Federation

^d Sochi State University, Russian Federation

Abstract

The article is devoted to the study of personnel management trends and the influence of various approaches on the strategic development of the Russian hotel industry. The data of statistics on employment, the degree of interest in the categories of hotel staff, as well as the role of employees in maximizing organizational efficiency through teamwork. The Russian hotel market has a significant capacity, is attractive for investment and expansion of the presence of international hotel chains. The main methods of research in the article are the analysis of statistics, modeling of socio-economic processes. In a market economy, the issue of improving the efficiency of the use of human resources becomes particularly relevant, because the hospitality industry staff provides the quality of basic services and forms the attractiveness of the brand for consumers of services. The results of the study are the identified trends in the development of the hotel industry in Russia, as well as recommendations for a competent policy in the field of organizational behavior.

Keywords: hotel industry, hotel business, hospitality industry, organizational behavior, group behavior, enterprise efficiency.

1. Введение

История развития гостиничных предприятий насчитывает многовековую историю. Гостиницы являются составной частью сферы гостеприимства, которая также включает ресторанный бизнес, туризм, event-сферу. Индустрия гостеприимства – одна из наиболее активно развивающихся отраслей экономики. Этому способствуют активные интеграционные процессы в мире и рост жизненного уровня населения. Согласно данным Всемирной туристской организации (UNWTO), туризм обеспечивает свыше 10 % мирового национального продукта и около 30 % объема торговли.

Россия в последние годы все шире вовлекается в процессы глобализации. Несмотря на все политические проблемы, повышается привлекательность страны для иностранных туристов. Кроме того, активно развивается внутренний туризм, увеличивается потребность населения путешествовать. Возрастает и количество деловых и рабочих поездок. Существуют возможности для развития отечественного рынка гостиничных услуг.

* Corresponding author

E-mail addresses: matvey_uk@rambler.ru (M.S. Oborin)

Российская экономика находится в сложных условиях геополитических противоречий и санкционных ограничений. Усилия государства должны быть направлены на развитие видов экономической деятельности, которые обладают высокой степенью устойчивости к негативному макроэкономическому фону. Необходимо учитывать предпосылки к повышению доходности и динамику мировых темпов отраслей, способствующих преодолению рецессии на глобальном и региональном уровне. Целесообразно обратить внимание на сферу туризма и гостеприимства, показывающих динамичный рост. В нашей стране необходимо учитывать положительные предпосылки развития рассматриваемых отраслей: повышение доходов населения и платежеспособного спроса; набирающие популярность новые виды туризма, такие как экологический, аграрный; расширение культурно-деловых связей с регионами и государствами; изменение глобальных туристских маршрутов и активизация внутренних направлений туризма. Немаловажным аспектом является прибыльность гостиничной индустрии, формирование предложения, ориентированного на тенденцию возрастания количества деловых поездок, здорового образа жизни, что будет способствовать дальнейшему расширению емкости рынка гостеприимства в регионах.

2. Материалы и методы

Значимость гостиничного бизнеса для социально-экономического развития страны и регионов подчеркивается в научных публикациях. Общие тенденции развития индустрии гостеприимства исследовались такими авторами, как Воронцова М.Г., Быстров С.А. [1]; Голигузова Н.С., Воробьев В.К. [2]; Дручевская Л.Е.; Ильясова М.К. [3]; Ибраимова С.И. [4]; Лимонина И.Г., Сафина С.С. [5]; Никольская Е.Ю., Титиевская Е.М. [6]; Оборин М.С. [8; 9; 10]. Морева С.Н., Зобова Е.В., Яковлева Л.А. [7] отмечают перспективность и капиталоемкость гостиничного бизнеса, длительный срок окупаемости для инвестора, влияние сезонности и баланса спроса и предложения. По мнению авторов, высокие затраты являются необходимыми для отрасли, снижение их уровня негативно влияет на качество гостиничного продукта. К основным тенденциям индустрии гостеприимства отнесены: снижение расходов деловыми путешественниками, заполняемость недорогих отелей 2-3 звезды на 80 %. Гостиничный бизнес является одним из высокодоходных в стране, способен показывать прибыльность в условиях макроэкономического давления и санкционных ограничений. В регионах развитие гостиничной индустрии является важным направлением стратегического развития с учетом положительных тенденций растущего спроса в сфере делового и иных видов туризма, привлечением внутренних инвестиций на территории. Несмотря на рост отраслевых финансово-экономических показателей, в субъектах страны необходимо отметить действие различных факторов, влияющих на социально-экономические аспекты функционирования профильных предприятий.

3. Обсуждение

В научной литературе преобладает подход, согласно которому устойчивый рост индустрии гостеприимства связывается с эффективным управлением, приоритетными функциональными областями: качество услуг, соответствие организационно-материальной базы мировым стандартам, непрерывный процесс повышения квалификации сотрудников, внедрение передовых организационно-управленческих, маркетинговых технологий, достижение безубыточности и запаса финансовой прочности.

Рассмотрим показатели экономической деятельности гостиничной индустрии Российской Федерации в динамике (Таблица 1).

Таблица 1. Основные показатели деятельности гостиничной индустрии в России за 2000-2017 гг.*

Показатели	2000	2010	2015	2016	Темп роста, %	Изм., абс.
Число организаций, ед.	4182	7866	13957	14948	357,4	10766
Число мест, тыс. ед.	346,1	529,6	923	1034,6	298,9	688,5
Численность размещенных лиц, тыс. чел.	16559,3	21258,8	30526,1	42818,1	258,5	26258,8
гостиницы		19108,6	27385,1	37509,5	196,2	37509,5
мотели		209,3	293,8	465,5	222,4	256,2
пансионаты		367,7	812,9	1154,3	313,9	786,6
Численность размещенных граждан РФ, тыс. чел	13607	17922	25625,1	36859,8	270,8	23252,8
гостиницы		15882,7	22608,9	31752,2	199,9	31752,2
мотели		198,7	285,4	456,9	229,9	258,2
пансионаты		365,8	801,1	1142,2	312,2	776,4
Численность размещенных иностранных граждан из стран СНГ, тыс. чел	1164,3	726,6	1167,8	1312,9	112,7	148,6
гостиницы		654,8	1093,9	1201,4	183,4	546,6
мотели		5,2	5,2	3,7	71,1	-1,5
пансионаты		0,6	8,4	7,4	1233,3	6,8
Численность размещенных иностранных граждан из стран дальнего зарубежья, тыс. чел	1788	2610,1	3733,2	4645,3	259,8	2857,3
гостиницы		2571,1	3684,3	4555,9	177,1	1984,8
мотели		5,5	3,2	4,9	89,0	-0,6
пансионаты		1,3	3,4	4,6	353,8	3,3

*составлено по данным [12]

Гостиничная индустрия России стабильно развивается, рост количества профильных предприятий составил 3,5 раза в 2017 году по сравнению с периодом 2000 года. Число мест увеличилось также практически в три раза, составив 1034,6 тыс. ед. Динамика соответствует показателям внутреннего перемещения, основываясь на движении граждан из российских регионов, связана с туризмом, формированием новых направлений и развитием событийного и делового туризма, активного включения российских городов в событийный календарь страны.

Основополагающим для развития индустрии гостеприимства является наличие природно-ресурсного и социально-экономического потенциала, определяющего привлекательность для посещения региона. Условно можно выделить два критерия: экологически благоприятную окружающую среду (аграрный, сельский, лечебно-оздоровительный туризма) и высокий уровень промышленного, инновационного и финансового потенциала (деловой, конгрессный, образовательный туризм) субъектов. Фактором второго порядка является позиция региональных органов власти по отношению к развитию гостиничной индустрии, созданию комфортной инвестиционной среды, обеспечению поддержки в решении проблем, связанных с земельными вопросами, строительством, формированием партнерских отношений с экономическими агентами,

продвижением услуг. Важным условием формирования бизнес-среды является курортно-рекреационная и туристская инфраструктура, которая определяет динамику посещаемости территорий. В качестве положительного опыта можно привести республику Карелия, которая является примером сочетания уникальных ресурсов, активной политики власти по развитию отрасли, дифференцированный подход к экономическим агентам в соответствии с социально-экономическими возможностями и вкладу в экономику территорий. Результатом на сегодняшний день является проникновение на рынок крупных и мелких предприятий гостиничного бизнеса, комплексное развитие взаимосвязанных видов экологически ориентированно туризма, включая туры выходных дней, набирающие высокую популярность.

Все это подразумевает повышение интереса непосредственно к гостиничному бизнесу, как со стороны предпринимателей, так и со стороны персонала: количество вакансий в сфере гостеприимства за последний год увеличилось на 58 % [8]. Трудовые ресурсы гостиничного производства являются важным фактором его успеха. В настоящее время производители гостиничных услуг должны придавать большое значение формированию команды в своей организации, которая не только будет качественно выполнять свои функции и сможет оставить хорошее впечатление у посетителей, но и привлечет новых потенциальных клиентов. Управление персоналом должно соответствовать общей стратегии, направленной на формирование положительного имиджа, повышение престижа гостиницы, ее репутации, обеспечивающей лояльность клиентов и конкурентоспособность на рынке гостиничных услуг. Российская экономика постепенно восстанавливается, что сопровождается увеличением активности движения трудовых ресурсов страны (Таблица 2).

Таблица 2. Прием и выбытие работников по некоторым видам экономической деятельности*

Вид экономической деятельности	Принято работников		Выбыло работников	
	тыс. человек		тыс. человек	
	2016	2017	2016	2017
Всего в России	9109,3	9143,2	10047,9	9624,6
Добыча полезных ископаемых	226,8	229,2	238,2	235,1
Строительство	500,4	504,1	655,4	596,3
Гостиницы и рестораны	186,1	216,7	192,0	212,9

*составлено по данным [11; 13]

Согласно данным Государственной службы статистики, во многих сферах экономической деятельности наблюдается увеличение количества принятых работников и уменьшение количества выбывших. В сфере гостеприимства ярко проявляется тенденция к повышению числа сотрудников (рост на 16 % в 2017 г. по сравнению с 2016 г.). В то же время число выбывших работников в 2016 г. увеличилось почти на 11 %. Это означает, что предприятия гостиничной индустрии, разрабатывая стратегические планы, должны значительное внимание уделять стратегии развития персонала, обеспечивать адекватную систему мотивации и условий труда.

В настоящее время существует нехватка квалифицированных, отвечающих последним требованиям рынка, кадров, поскольку рынок гостиничных услуг подвержен влиянию цифровых инновационных технологий, растущим потребностям в качестве и разнообразии услуг.

Каждая гостиница в перспективе стремится к расширению, а значит увеличению штаба работников. Одним из факторов, привлекающих новых сотрудников, является заработная плата.

Таблица 3. Среднемесячная номинальная начисленная заработная плата работников организаций по некоторым видам экономической деятельности*

Вид экономической деятельности	Среднемесячная заработная плата (в рублях)			Отношение к среднероссийскому уровню (в процентах)		
	2015	2016	2017	2015	2016	2017
Всего	32495	34030	36709	100	100	100
Строительство	29354	29960	32332	90	88	88
Транспорт и связь	37011	38982	41510	114	115	113
Гостиницы и рестораны	19759	20626	22041	61	61	60

*составлено по данным [11; 12]

Статистика показывает, что во многих отраслях наблюдается рост номинальной заработной платы. Это связано с различными экономическими процессами: инфляция, отток трудовых мигрантов, сокращение количества трудового населения, повышение производительности труда и другие. Существует значительная дифференциация заработной платы по видам экономической деятельности. Уровень зарплат непосредственно в секторе гостеприимства ниже, чем во многих других сферах и в среднем по России. Тем не менее, положительные прогнозы развития данной сферы позволяют предсказать быстрый рост оплаты труда и приток работников в данной области.

Оплата труда зависит от профессиональных способностей сотрудника, его квалификации и должности, которую он занимает. Спрос на те или иные профессии в гостиничной сфере различен.

**Рис. 1.** Доля запросов работодателей на специалистов различных служб гостиницы (составлено по данным [11; 12])

* в категории «Другие службы» объединены: инженерная служба (4 %), служба бронирования (3 %), генеральное управление гостиницей (2 %), административная служба (0,7 %), служба безопасности (0,3 %).

Исследовательский центр рекрутингового портала Superjob.ru изучал потребность на представителей специальностей и профессий, задействованных в области гостеприимства. Наиболее востребованными оказались специалисты службы общественного питания – запросы на них составляют 22 % от общего количества вакансий. Чуть меньше у службы приёма и размещения гостей – 21 % от всех вакансий сферы. Практически на том же уровне находится спрос на специалистов, поддерживающих чистоту и комфорт в гостиничных номерах – 20 %. В совокупности эти три службы занимают 63 % должностей гостиничного сектора.

4. Результаты

Сфера гостиничного бизнеса является одной из тех, в которой можно наблюдать совместную деятельность людей, образующих коллектив. Важнейшая задача менеджмента любой гостиницы – создание условий эффективной работы трудового коллектива (общественные взаимосвязи и человеческие отношения, объединяющие людей) для достижения целей предприятия (Рисунок 2).



Рис. 2. Роль персонала в стратегии развития гостиниц

Гостиничная индустрия России является динамично развивающимся сектором экономики, прогнозируется дальнейший ее рост. Для повышения эффективности деятельности необходима разработка стратегии развития. Управление предприятиями гостиничной индустрии должно строиться с учетом тех факторов, которые являются определяющими и наиболее значимыми для индустрии гостеприимства. Эффективная рыночная стратегия будет благотворно влиять на устойчивый рост финансово-экономических показателей, в том числе на повышение производительности труда.

5. Заключение

Важнейшим элементом стратегического планирования является работа с персоналом. Трудовые ресурсы занимают особое место среди факторов производства в гостиничной

индустрии, в значительной степени определяя успех ее функционирования и развития. В гостинице должен проводиться грамотный менеджмент, который позволит создать условия для наиболее эффективной работы сотрудников и повышения производительности труда. Наибольших результатов можно достичь, работая в группе, поэтому перспективным направлением повышения производительности труда является развитие и укрепление отношений внутри рабочего коллектива.

Стратегии развития персонала должны соответствовать общей стратегии развития гостиничного предприятия, опираться на систему показателей индивидуальной эффективности сотрудников, которые могут модифицироваться в зависимости от тактической и оперативной ситуации на рынке гостиничных услуг.

Литература

1. Воронцова М.Г., Быстров С.А. Гостиничный бизнес: теория и практика. СПб.: СПбГУКИ, 2014. 168 с.
2. Голгузова Н.С., Воробьев В.К. Современные проблемы развития гостиничного бизнеса в РФ // *Инновационные технологии в науке и образовании*. 2015. №4(4). С. 399-403.
3. Дручевская Л.Е. Перспективы и особенности развития гостиничного бизнеса в России // *Сервис в России и за рубежом*. 2013. №6 (44). С. 16-22.
4. Ильясова М.К., Ибраимова С.И. Проблемы оценки эффективности деятельности предприятий гостиничного бизнеса // *Инновационная наука*. 2015. Т.1. №5(5). С. 115-118.
5. Лимонина И.Г., Сафина С.С. Территориальные различия в размещении крупнейших розничных сетей в России // *Проблемы современной экономики*. 2014. №2. С. 292-295.
6. Никольская Е.Ю., Титиевская Е.М. Актуальные вопросы развития гостиничного бизнеса // *Путь науки*. 2014. №6. С. 54-57.
7. Морева С.Н., Зобова Е.В., Яковлева Л.А. Основные тенденции развития индустрии гостеприимства в России // *Социально-экономические явления и процессы*. 2017. № 8. С. 85-94.
8. Оборин М.С., Шостак М.А. Развитие индустрии гостеприимства в России // *Экономика и предпринимательство*. 2017. № 12-3 (89-3). С. 884-889.
9. Оборин М.С., Шостак М.А. Научные основы управления предприятий гостеприимства в сложных экономических условиях // *Вестник ЗабГУ. Экономические науки*. 2018. Т. 24. № 5. С. 135-144.
10. Оборин М.С., Шерешева М.Ю., Иванов Н.А. Обоснование стратегических ориентиров социально-экономического развития малых городов России // *Вестник Пермского университета. Серия: Экономика*. 2017. Т. 12. № 3. С. 437-452.
11. Официальный сайт Федеральной службы государственной статистики. Российский статистический ежегодник, 2017 [Электронный ресурс]. URL: http://www.gks.ru/free_doc/doc_2017/year/year17.pdf (дата обращения 20.11.2018).
12. Официальный сайт компании Hospitality Income Consulting. Аналитика Hospitality Income Consulting. Гостиницы под управлением международных операторов в России в 2018 [Электронный ресурс]. URL: <http://hotelier.pro/management/item/3199-ey/3199-ey> (дата обращения: 01.12.2018).
13. Распределение суммарного объема номерного фонда в общей структуре предложения в зависимости от позиционированной категории отеля, количество номеров, 2017г. [Электронный ресурс]. URL: <http://www.hotelscatalog.ru/novosti-gostinits-sankt-peterburga/knight-frank-rynok-gostinichnoj-needvizhimosti-sankt-peterburg-2016.html> (дата обращения 20.11.2018).

References

1. Vorontsova M.G., Bystrov S.A. Gostinichniy biznes: teoriya i praktika. SPb: SPbGUKI, 2014. 168 p.
2. Goliguzova N.S., Vorob'ev V.K. Sovremennyye problemy razvitiya gostinichnogo biznesa v RF. *Innovatsionnye tekhnologii v nauke i obrazovanii*. 2015. №4(4). pp. 399-403.
3. Druchevskaya L.E. Perspektivy i osobennosti razvitiya gostinichnogo biznesa v Rossii. *Servis v Rossii i za rubezhom*. 2013. №6 (44). pp. 16-22.
4. Ilyasova M.K., Ibraimova S.I. Problemy otsenki effektivnosti deyatel'nosti predpriyatii gostinichnogo biznesa. *Innovatsionnaya nauka*. 2015. T.1. №5(5). pp. 115-118.
5. Limonina I.G., Safina S.S. Territorial'nye razlichiya v razmeshchenii krupneishikh roznichnykh setei v Rossii. *Problemy sovremennoi ekonomiki*. 2014. №2. pp. 292-295.

6. Nikol'skaya E.Yu., Titievskaya E.M. Aktual'nye voprosy razvitiya gostinichnogo biznesa. *Put' nauki*. 2014. №6. pp. 54-57.
7. Moreva S.N., Zobova E.V., Yakovleva L.A. Osnovnye tendentsii razvitiya industrii gostepriimstva v Rossii. *Sotsial'no-ekonomicheskie yavleniya i protsessy*. 2017. № 8. pp. 85-94.
8. Oborin M.S., Shostak M.A. Razvitiye industrii gostepriimstva v Rossii. *Ekonomika i predprinimatel'stvo*. 2017. № 12-3 (89-3). pp. 884-889.
9. Oborin M.S., Shostak M.A. Nauchnye osnovy upravleniya predpriyatii gostepriimstva v slozhnykh ekonomicheskikh usloviyakh. *Vestnik ZabGU. Ekonomicheskie nauki*. 2018. T. 24. № 5. pp. 135-144.
10. Oborin M.S., Sheresheva M.Yu., Ivanov N.A. Obosnovanie strategicheskikh orientirov sotsial'no-ekonomicheskogo razvitiya malykh gorodov Rossii. *Vestnik Permskogo universiteta. Seriya: Ekonomika*. 2017. T. 12. № 3. S. 437-452.
11. Ofitsial'nyi sait Federal'noi sluzhby gosudarstvennoi statistiki. Rossiiskii statisticheskii ezhegodnik, 2017 [Elektronnyi resurs]. URL: http://www.gks.ru/free_doc/doc_2017/year/year17.pdf (data obrashcheniya 20.11.2018).
12. Ofitsial'nyi sait kompanii Hospitality Income Consulting. Analitika Hospitality Income Consulting. Gostinitsy pod upravleniem mezhdunarodnykh operatorov v Rossii v 2018 [Elektronnyi resurs]. URL: <http://hotelier.pro/management/item/3199-ey/3199-ey> (data obrashcheniya: 01.12.2018).
13. Raspredelenie summarnogo ob"ema nomernogo fonda v obshchei strukture predlozheniya v zavisimosti ot pozitsionirovannoi kategorii otelya, kolichestvo nomerov, 2017g. [Elektronnyi resurs]. URL: <http://www.hotelscatalog.ru/novosti-gostinits-sankt-peterburga/knight-frank-rynok-gostinichnoj-nedvizhimosti-sankt-peterburg-2016.html> (data obrashcheniya 20.11.2018).

УДК 348

Тенденции управления персоналом в гостиничной индустрии РФ

Матвей Сергеевич Оборин ^{a, b, c, d, *}

^a Пермский институт (филиал) РЭУ им. Г.В. Плеханова, Российская Федерация

^b Пермский государственный национальный исследовательский университет, Российская Федерация

^c Пермский государственный аграрно-технологический университет имени академика Д.Н. Прянишникова, Российская Федерация

^d Сочинский государственный университет, Российская Федерация

Аннотация. Статья посвящена изучению тенденций управления персоналом и влиянию разнообразных подходов на стратегическое развитие гостиничной индустрии России. Рассмотрены данные статистики о занятости населения, о степени заинтересованности в категориях персонала гостиниц, а также роль сотрудников в максимизации организационной эффективности на основе командной работы. Российский гостиничный рынок обладает значительной емкостью, является привлекательным для инвестиции и расширения присутствия международных гостиничных сетей.

Основными методами исследования в статье являются анализ статистики, моделирование социально-экономических процессов. В условиях рыночной экономики вопрос повышения эффективности использования трудовых ресурсов становится особенно актуальным, поскольку для отрасли гостеприимства персонал обеспечивает качество основных услуг и формирует привлекательность бренда для потребителей услуг.

Результатами исследования являются выявленные тенденции в развитии гостиничной сферы в России, а также рекомендации по проведению грамотной политики в области организационного поведения.

Ключевые слова: гостиничная индустрия, гостиничный бизнес, сфера гостеприимства, организационное поведение, групповое поведение, эффективность предприятия.

* Корреспондирующий автор

Адреса электронной почты: matvey_uk@rambler.ru (М.С. Оборин)