

N.A. Kovaleva, L.I. Kovaleva

ON INFLUENCE OF QUALITY OF HUMAN CAPITAL ON EFFECTIVE DEVELOPMENT OF BUSINESS IN TOURISM

Natalia Kovaleva – candidate for master's degree, St. Petersburg State University of Economics, St. Petersburg; e-mail: onatakova@gmail.com.

Lyudmila Kovaleva – senior lecturer, the Department of Hotel and Catering Business, St. Petersburg State University of Economics, PhD in Chemistry, St. Petersburg; e-mail: kovaleva.56@mail.ru.

We look at issues connected with researching the interaction of hotel staff in tourist business. We introduce staff selection principles and consider the problem of interaction within the person-to-person system. The importance of the quality of human capital is substantiated and the influence of hotel staff on the performance of tourist business is analyzed.

Keywords: human capital; hotel staff; person-to-person system; staff selection principles; effectiveness of business development.

Н.А. Ковалева, Л.И. Ковалева

О ВЛИЯНИИ КАЧЕСТВА ЧЕЛОВЕЧЕСКОГО КАПИТАЛА НА ЭФФЕКТИВНОЕ РАЗВИТИЕ БИЗНЕСА В СФЕРЕ ТУРИЗМА

Наталья Алексеевна Ковалева – магистрант кафедры гостиничного и ресторанного бизнеса ФГБОУ ВО «Санкт-Петербургский государственный экономический университет», г. Санкт-Петербург; e-mail: onatakova@gmail.com.

Людмила Ивановна Ковалева – доцент кафедры гостиничного и ресторанного бизнеса ФГБОУ ВО «Санкт-Петербургский государственный экономический университет», кандидат химических наук, г. Санкт-Петербург; e-mail: kovaleva@mail.ru.

В статье рассмотрены вопросы, связанные с исследованием взаимодействия работников из числа персонала гостиниц в туристском бизнесе. Приведены принципы подбора персонала гостиницы, рассмотрена проблема взаимодействия в системе «человек-человек». Обоснована роль качества человеческого капитала и проанализировано влияние персонала гостиницы на эффективность работы организации в сфере туризма.

Ключевые слова: человеческий капитал; персонал гостиницы; система «человек-человек»; принципы подбора персонала; эффективность развития бизнеса.

В туристском бизнесе занята значительная часть населения Земного шара. Туристский бизнес приносит доход, а прибавочную стоимость – люди, работающие в нем. От профессионализма, умения управлять коллективом, доброжелательности зависит не только финансовая устойчивость любого туристского объекта, но и его процветание. Не просто кадры, а хорошо подготовленные кадры, представляющие человеческий капитал, решают все. Человеческий капитал можно рассматривать как результат серьезной, кропотливой, постоянной работы по вос-

приятию и сохранению коллектива, обладающего профессиональными знаниями и моральными качествами, имеющими систему моральных ценностей.

Гостиничный и ресторанный бизнес гармонически входит в туристский бизнес, хотя может существовать и обособленно. Ни один турист не обходится без услуг кафе, ресторана или гостиницы. Все огромное ресторанное и гостиничное хозяйство обслуживает человек. Во всем этом пространстве возникают различные по долготе, устойчивости системы, например, система «человек–машина–чело-

век». Человек управляет машиной, поэтому связь можно представить следующим образом: «человек–человек» [5. С. 64]. Чтобы эта системы работала эффективно в отношении персонала гостиницы, необходимо выполнить определенные условия. Освещением проблем по выработке условий гармонизации отношений в коллективе, создании культуры в организации занимались ученые и руководители государств как за рубежом, так и в Российской Федерации. Тема взаимоотношений между коллегами неиссякаема, каждый автор имеет свое мнение, основанное на наблюдении, опыте, анализе [3. С. 5; 6. С. 15].

Необходимо отметить ряд принципов, по которым подбирают и воспитывают коллектив:

- научность,
- психологическая и физическая совместимость,
- достоверность,
- дисциплинированность,
- ответственность,
- стремление к получению новых знаний и совершенствование навыков,
- коммуникабельность,
- понимание задач организации.

Набор принципов может быть расширен или уточнен в зависимости от целей и задач организации, стиля управления для создания полноценного работоспособного коллектива, который можно назвать человеческим капиталом.

Для малых гостиниц – до 50 номеров и до 20 человек персонала – характерен линейный тип управления организационной структурой, и потому вся тяжесть воспитания и ответственности за коллектив возлагается на руководителя или собственника.

Для гостиниц других категорий, отелей различной степени звездности характерны линейно-штабной, функциональный, линейно-функциональный и другие виды управления.

Линейно-функциональный и адаптивный (проектный, кросс-функциональный) стили управления характерны для международных гостиничных операторов Санкт-Петербурга: Kempinski, Corinthia, ACCOR Group, Redisson Royal, Rezidor Hotel, So-

kos Hotel, Inter Continental и другие.

Для гостиниц Ленинградской области характерен тип управления, соответствующий малым и средним гостиницам: линейный, функциональный.

В условиях сложной работы гостиницы, обусловленной сезонностью и различными санкциями, важную роль играет человеческий капитал [2. С. 148]. Коллектив от управляющего до технического работника стремится поддерживать эффективность работы предприятия, его имидж на высоком уровне.

Нами было проведено анкетирование по выявлению участия сотрудников в управлении гостиницей: в малых гостиницах и гостиницах Ленинградской области 33% опрошенных сотрудников ответили, что участвуют в управлении предприятием, 50% респондентов сделали упор на четкое выполнение своих трудовых обязанностей. В больших международных гостиницах: Hotel Indigo, Astoria ответы респондентов на вопрос об участии в управлении предприятием и ответственности за предоставление качественных услуг, соответствовали 90%.

На характер ответов, по всей вероятности, повлиял уровень образования. Все опрошенные в городе Санкт-Петербурге, имели высшее или незаконченное высшее специальное образование. По гостиницам Ленинградской области эта цифра была несколько ниже. Ленинградская область обладает достаточно развитой системой отдыха: лечение, спорт, сельский туризм, исторический туризм; действуют экскурсионно-познавательный, экологический и другие виды туризма [4. С. 89].

На предприятиях туриндустрии в гостиничном секторе трудятся ответственные сотрудники, направляющие свой труд на решение задач организации [1].

Руководители организации гостиничного бизнеса видят взаимосвязь повышения уровня образования сотрудников с эффективностью развития бизнеса в сфере туризма, поэтому на предприятиях малого и среднего бизнеса разработана стратегия по повышению квалификации персонала, созданию комфортных условий труда и отдыха.

ЛИТЕРАТУРА

1. Постановление правительства Российской Федерации № 295 от 15 апреля 2014 года «Об утверждении государственной программы Российской Федерации "Развитие образования" на 2013–2020 годы». Доступ из справ.-правовой системы «КонсультантПлюс».

2. Ковалева Н.А., Ковалева Л.И., Щегольков Д.А. Влияние организации фармацевтического дела на сельский туризм // Медицина и фармакология: современный взгляд на изучение актуальных проблем: сб. научных трудов по итогам международной научно-практической конференции. № 1. Астрахань, 2016. С. 169.

3. Кострюкова О.Н., Куцева Н.Б. Вызовы индустрии гостеприимства для профессионально-ориентированных программ подготовки кадров // Вестник индустрии гостеприимства: международный научный сборник. Вып. 1. СПб.: Изд-во СПбГЭУ, 2016. С. 7–12.

4. Лубашева А.Е., Черненко В.А. Некоторые вопросы торговли на региональных рынках туристских услуг // Актуальные проблемы технико-технологического и социально-экономического обеспечения сферы сервиса: сб. научных статей аспирантов, докторам и молодых ученых. Вып. 3; под общ. ред. В.А. Черненко. СПб.: Изд-во СПбГУСЭ, 2012. С. 323.

5. Мотолыгина Н.В., Руглова Л.В. Влияние организационно культуры персонала на эффективность работы предприятий гостиничного бизнеса // Вестник индустрии гостеприимства: международный научный сборник. Вып. 1. СПб.: Изд-во СПбГЭУ, 2016. С. 63–67.

6. Степанова С.А. Перспективы внедрения ФГОС ВО для подготовки бакалавров по направлению «Гостиничное дело»: изменения и особенности // Вестник индустрии гостеприимства: международный научный сборник. Вып. 1. СПб.: Изд-во СПбГЭУ, 2016. С. 13–18.