

## **ФОРМИРОВАНИЕ СТРАТЕГИИ УПРАВЛЕНИЯ ПЕРСОНАЛОМ НА ПРИМЕРЕ ГОСТИНИЧНОГО БИЗНЕСА**

*В рамках исследования была сформирована модель управления персоналом на основе пирамиды ценности.*

**Ключевые слова:** *ценности, стратегические цели матрица ответственности, KPI, правила и традиции, стратегические цели*

Гостиничный бизнес уникален в том смысле, что его служащие — это часть предлагаемого продукта. Весь персонал предприятий индустрии гостеприимства должен приложить усилия, чтобы у клиента после путешествия осталось чувство глубокого удовлетворения.

Проблемы в развитии бизнеса могут быть связаны с неверным выбором стратегии управления персоналом. Отсутствие системности в управлении приводит к хаосу, что в конце приводит к разрушению миссии отеля.

Цель: Разработать стратегию управления персоналом, основываясь на связи пирамиды ценности и стратегическом планировании отеля.



*Рисунок 1. Связь пирамиды ценности организации со стратегическим планированием управления персоналом*

Миссия отеля: Стать самой гостеприимной компанией в Казахстане, обеспечивая душевное обслуживание нашим гостям на самом высоком уровне и открыть новые горизонты сотрудникам.

Таблица 1.Связь миссии отеля со стратегическими целями и ценностями

| Стратегические цели  | Ценности  |
|--|---|
| Повысить объём дохода до 20 млн. в год   | Делать максимально удобным отдых/деловые поездки гостя  |
| Заключать до 15 договоров с организациями на предоставление услуг  | Теплое отношение персонала отеля к гостю  |
| Увеличить наименование предоставляемых услуг вне, разработать экскурсионные маршруты, очистить пляж, купить 1 моторную лодку и т.д | В отеле будет предоставляться максимум спектр услуг<br>В отеле гость может отдохнуть от обыденности |
| Внедрить и усовершенствовать ежегодно программу лояльности   | Индивидуальный подход к каждому гостю   |

Опираясь на ценности отеля, сформирован перечень правил и традиций отеля:

- Мировые стандарты обслуживания гостей
- Программы лояльности для постоянных гостей отеля
- В летний сезон по выходным проводятся тематические вечера для гостей
- Комплимент в виде различных бонусных программ

|          | Заселение/выселение гостей | Работа с гостями | Обработка писем и звонков | Заказ экскурсии | Ежедневная уборка в номере | Уборка номера по факту выезда | Генеральная уборка всей | Приготовление блюд | развлечения | Выписка счетов | Проведение мероприятий | Начисление заработной платы | Проведение программ | Устранение технических | Продвижение бизнеса, продажа |
|----------|----------------------------|------------------|---------------------------|-----------------|----------------------------|-------------------------------|-------------------------|--------------------|-------------|----------------|------------------------|-----------------------------|---------------------|------------------------|------------------------------|
| Адм-гор  | ИН.<br>И.<br>О.            | И.<br>О.         | ИН.<br>И.<br>О.           | ИН.<br>К.       | ИН.<br>К.                  | ИН.<br>К.                     | ИН                      | ИН                 | ИН.<br>К.   | ИН             |                        |                             | ИН.                 | ИН.<br>К.              |                              |
| Го-ая    | И.                         |                  |                           |                 | И.<br>О.                   | И.<br>О.                      | И.<br>О.                |                    |             |                |                        |                             |                     |                        |                              |
| Бух-гер  |                            | К.<br>И.         |                           |                 |                            |                               |                         |                    |             | И.<br>О.<br>К. | И.<br>О.               | И.<br>О.                    |                     |                        |                              |
| повар    |                            |                  |                           |                 |                            |                               |                         | И.<br>О.<br>К.     |             |                |                        |                             |                     |                        |                              |
| директор |                            |                  | К.                        |                 |                            |                               | К.                      |                    |             | К.             | К.                     | К.                          | К.                  |                        | И.<br>О.                     |

О - ответственный  
И - исполнитель

К - контролер  
ИН - информируемый

*Рисунок 2. Бизнес-процессы, разработанные на основе стратегических целей*

Таблица 2. Связь миссии отеля с требованиями к персоналу

| <b>Требования к участникам команды на примере КРІ администратора</b>                    | <b>Индивидуальные качества на примере администратора с измерениями</b>  |
|---|---|
| Получить отзывы на онлайн сайтах, ежемесячно до 50% посетителей должны оставлять отзывы | Оперативность – ответить на звонок, письмо в течении 15 минут, подготовить первичные и закрывающие документы в день |
| 100% обработка входящих звонков и писем ежедневно                                       | Коммуникабельность – обратная связь, выяснение каких-либо проблем гостя   |
| Обзвонить 15 компаний в день  | Пунктуальность – сотрудник приходит и уходит с работы вовремя.  |
| Ежемесячно заключить 10 договоров с потенциальными корпоративными клиентами             | Организованность – в течение дня сотрудник решает все возникшие проблемы и поставленные задачи                      |

В ходе анализа выявлены связь между пирамидой ценностей и стратегией управления персоналом для отеля, КРІ сотрудников и индивидуальными качествами сотрудников, необходимыми для выполнения миссии отеля.