

СОВРЕМЕННЫЕ МОДЕЛИ УПРАВЛЕНИЯ ПЕРСОНАЛОМ В ГОСТИНИЧНОМ БИЗНЕСЕ

М.В. Вардая, Н.П. Овчаренко, А.Б. Косолапов

Дальневосточный федеральный университет, Россия, г. Владивосток

MODERN MODEL MANAGEMENT PERSONNEL IN HOSPITALITY

M.V. Vardaya, N.P. Ovcharenko, A.B. Kosolapov

Far Eastern Federal University, Russia, Vladivostok

Аннотация

Значительную роль в достижении успеха любого гостиничного предприятия приобретает сервис и качество оказываемых услуг, что напрямую зависит от персонала. В статье рассматривается роль человеческого фактора в гостиничном бизнесе. Раскрываются основные модели менеджмента: европейская, американская и японская. Выявлены их особенности, преимущества и недостатки. Представлена сравнительная характеристика по основным показателям и подведены итоги.

Ключевые слова: гостиничный бизнес, менеджмент, персонал, мотивация, управление персоналом.

Abstract

A significant role of success of any hotel company acquires the service and the quality of service, that directly depend of the staff. This article examines the role of the human factor in the hospitality industry. Also, describes the basic models of management: European, American and Japanese. Identified its characteristics, advantages and disadvantages. The comparative characteristics on the main indicators and the results.

Key words: hospitality, management, staff motivation, staff management.

Проблема человеческого фактора обсуждается на самых разных уровнях, включая правительственный уровень, в большинстве стран мира. На поиск путей ее решения направлены усилия, как теоретиков менеджмента, так и многих практиков. Основная цель – обеспечение максимально высокого уровня эффективности труда. Пока конкретных путей решения этой задачи не найдено. Важно заметить, что управление людьми в организациях в большей степени строится не на знании и основе эффективного способа управления, а на интуиции и личном опыте руководителя. В связи с этим, управление персоналом до сих пор является скорее искусством, чем наукой [3].

Товар, предлагаемый гостиничной индустрией, относится к явлениям нематериального характера, большое значение для этой индустрии имеют ее трудовые ресурсы – люди. Часто, внешне одна гостиница похожа на другую, но они различаются профессионализмом служащих, что способствует конкурентоспособности предприятия на рынке.

В сфере гостеприимства персонал является лицом компании и ведущим фактором оценки гостем всей организации в целом, а следовательно – залогом успешной деятельности. Существуют различные школы менеджмента: *американская, европейская, японская*. У каждой из них свои особенности, связанные с национальными традициями страны.

Европейская система менеджмента, вследствие своей интернационализации, объединяет в единое целое теорию и практику менеджмента специалистов из разных государств и их совместное творчество в этой сфере познания. И именно поэтому во многих европейских странах системы менеджмента схожи между собой.

Во многих европейских организациях всеми вопросами внедрения системы менеджмента качества занимается специализированная служба. В данной службе число работников определяется исходя из общего количества работающих — приблизительно один человек на 140 сотрудников. В компетенцию данной службы могут также быть включены бухгалтерские вопросы относительно оплаты труда. Основным принципом, по которому назначаются руководители, заключается в наборе таких людей, которые были бы в состоянии проявлять полную ответственность и самостоятельность в рамках имеющегося опыта и знаний [2].

Европейская система менеджмента предполагает мотивацию сотрудников, их материальную заинтересованность и социальную защищенность. Но, как показывают исследования последних лет, именно высокая социальная защищенность во многих европейских странах и становится причиной того, что трудовая активность работоспособного населения снижается. Наблюдается так называемое социальное иждивенчество, что препятствует эффективному применению трудового потенциала и тормозит предпринимательство.

В настоящий момент, наряду с приверженностью классической школе, в своей деятельности *американские* корпорации активно используют наиболее интересные теории школы человеческих отношений, ситуационный подход и стратегическое управление. Характерным признаком менеджмента выступает его интернационализация. Современный деловой мир США вступает в новую фазу формирования менеджмента, базирующуюся на системе информационного обеспечения и переработке информации, способной обеспечить взаимодействие специалистов различных отраслей знаний. По мнению американских социологов,

главными составляющими экономического развития США являются менеджмент и капитал.

Современный американский менеджмент в таком виде, какой сложился в настоящее время, базируется на трех исторических предпосылках:

- наличие рынка;
- индустриальный способ организации производства;
- корпорация как основная форма предпринимательства.

Современная американская модель менеджмента ориентирована на такую организационно-правовую форму частного предпринимательства, как корпорация (акционерное общество), возникшую еще в начале XIX в.

Японская система менеджмента признана наиболее эффективной во всем мире и главная причина ее успеха — умение работать с людьми.

На процесс формирования японского менеджмента оказали влияние американские идеи управления. Так, важнейшая идея японского менеджмента о том, что работающий по найму должен всю жизнь трудиться в одной фирме, имеет американское происхождение, но в Японии эта идея дает огромный эффект.

Японская модель менеджмента основывается на философии «Мы все одна семья», поэтому самая важная задача японских менеджеров — установить нормальные отношения с работниками, сформировать понимание того, что рабочие и менеджеры — одна семья.

Чтобы быстро справиться с затруднениями и содействовать решению проблем по мере их возникновения, японцы зачастую размещают управленческий персонал прямо в производственных помещениях. По мере разрешения каждой проблемы вносятся небольшие нововведения, что приводит к накоплению дополнительных новшеств.

Одним из существенных факторов высокого качества японских товаров являются чистота и порядок на производстве. Руководители японских предприятий стараются установить такой порядок, который может служить гарантией качества продукции и способен повысить производительность благодаря чистоте и порядку.

Ни одна страна мира не уделяет столько внимания эффективности производства и качеству продукции, как Япония. Это часть образа жизни населения страны. Как говорят японцы, «качество — это состояние сознания, производительность — это способ добродетельного поведения».

Сравнительная характеристика моделей управления персоналом представлена в таблице 1.

Сравнительный анализ европейской, американской и японской моделей, так непохожих друг на друга еще 100 лет назад, в современном разрезе (в условиях глобализации) показывает, что они достаточно близки друг к другу, а потому

применимы на разных континентах, в условиях работы с совершенно разными людьми. Европейский менеджмент занимает промежуточную позицию между японским и американским менеджментом. США и Европа являются достаточно близкими культурами, и в связи с этим они много заимствуют друг у друга и обмен какими-либо достижениями или технологиями происходит у них достаточно быстро и без принципиальных затруднений [4].

Таблица 1– Основные показатели современных моделей маркетинга

Показатели	Европейская модель	Американская модель	Японская модель
Основная идея	Жесткая иерархия и бюрократизация системы управления	Интернационализация	«Мы все одна семья»
Цель предпринимателя	*стремление к повышению удовлетворенности персонала, *построение долгосрочных отношений с клиентами, *сохранение взаимовыгодных отношений с поставщиками	Менеджмент и капитал	В наиболее полной мере использовать мастерство, талант и способности каждого работника
Особенности формирования	На базе принятия важных решений, направленных на реализацию военных и стратегических задач.	Особенности заселения американского континента и культурно-религиозные традиции	*влияние местных традиций, *следствие американской оккупации после второй мировой войны, *реакция на необходимость борьбы с бедностью и разрухой после войны
Основные формы мотивации сотрудников к работе	Экономическое стимулирование (повышение зп, выплата бонусов и т.д.)	Экономическое стимулирование (повышение зп, выплата бонусов и т.д.)	*основа взаимоотношений людей – взаимная зависимость; *экономическое стимулирование; *психологические мотивы.
Область применения	Широкая: во всех частях света	Широкая	Узкая
Текучесть кадров	Высокая	Высокая	Практически отсутствует
Продвижение по службе	Быстрое продвижение, в зависимости от конкретных результатов	Быстрое продвижение, в зависимости от конкретных результатов	Деятельность молодых сотрудников будет оценена только после 10 лет работы

Источник: исследования авторов

Переплетаясь с другими моделями, европейская управленческая концепция легла в основу новых теорий управления предприятиями и людьми. В частности,

русская модель менеджмента, которая только проходит свое становление, имеет в том числе и европейские корни.

На японских фирмах почти не наблюдается текучести кадров и, судя по статистике, на 1000 рабочих приходится всего 25 дней прогулов (в США — 343 дня, т.е. в 14 раз больше). Основной причиной успеха японской модели является то, что 99% сотрудников – японцы. На фирмах единая нация, культура и традиции, что способствует благоприятному процессу управления, и, в свою очередь, препятствует внедрению данной модели в других странах.

Основные различия менеджмента в США, Европе и Японии заключается в большей ориентации японского менеджмента на «человеческий фактор», и придание первостепенного значения групповой, коллективной работе сотрудников [4].

Тем не менее, однозначно выделять какую-либо модель, как лидирующую нельзя, в связи с особенностями и индивидуальностями каждой из них.

Использовать заграничную модель управления персоналом в чистом виде в России не представляется возможным. Развивающийся российский гостиничный бизнес вырабатывает свою модель, с учетом менталитета, воспитания, ценностей нации. Управление персоналом гостиницы со стороны топ-менеджмента нацелено на формирование общекомандного духа у эффективно работающего кадрового состава отеля. Успешно выстроенная модель управления персоналом должна обеспечивать возврат инвестиций гостиницы в персонал.

Литература

1. ГОСТ Р ИСО 9001-2008 «Система менеджмента качества. Требования».
2. ГОСТ Р ИСО 9000-2008 «Система менеджмента качества. Основные положения и словарь».
3. Тогузова И. З., Тускаева М. Р., Туаева Л. А., Бадова Л. К., Позмогов А. И. Менеджмент: учебное пособие. – М.: Академия естествознания, 2015.
4. Володина А. С. Сравнительная характеристика японского, американского и европейского менеджмента // Молодой ученый. — 2010. – №1-2. Т. 1. — С. 173-180.
5. Tracey, J. Bruce; Hinkin, Timothy R.; Tran, Thao Li Bui; и др. A Field Study of New Employee Training Programs: Industry Practices and Strategic Insights// CORNELL HOSPITALITY QUARTERLY. – 2015. – том 56, выпуск 4.
6. Bowen, D.E. The changing role of employees in service theory and practice: An interdisciplinary view// Human Resource Management Review. – 2016. - № 26.