# ПРОФЕССИОНАЛЬНЫЕ СТАНДАРТЫ КАК ФАКТОР ПОВЫШЕНИЯ ЭФФЕКТИВНОСТИ ДЕЯТЕЛЬНОСТИ В ГОСТИНИЧНОЙ СФЕРЕ

**Аннотация**

Актуальность темы статьи обусловлена ​​тем, что проблема повышения эффективности гостиничной индустрии с помощью профессиональных стандартов в гостиничной компании все больше беспокоит руководителей гостиничных компаний. В статье рассматриваются рекомендации по использованию профессиональных стандартов для повышения эффективности деятельности гостиницы.

**Ключевые слова**

*Профессиональные стандарты, повышения эффективности гостиничной индустрии, гостиничная сфера, профессиональные стандарты в гостиничной сфере, профессиональные стандарты персонала*

Тема повышения эффективности гостиничного предприятия путем введения профессиональных стандартов в настоящее время все чаще обсуждается менеджерами по персоналу. Развитие экономики и гостиничного хозяйства привело к тому, что справочная работа по квалификациям далеко не соответствует современным требованиям экономики. Но радикальные изменения были необходимы. В 2012 году началась разработка профессиональных стандартов, которые в конечном итоге заменят все устаревшие правила.

Профессиональный стандарт - это новый тип документа, который предоставляет наиболее полную и актуальную информацию о квалификационных требованиях, которые требуются для определенных видов профессиональной деятельности [5, с. 40].

В настоящее время профессиональные стандарты используются для подготовки конкретной справочной информации, содержащейся в правовых базах данных, для облегчения ориентации работодателей на столь значительную правовую базу. Это своего рода отчет, сборник работ, которые устанавливают профессиональные стандарты в различных областях экономики.

Таблица 1 - Перечень утвержденных профессиональных стандартов для гостиничных работников [2]

|  |  |
| --- | --- |
| Руководитель/управляющий гостиничного комплекса/сети гостиниц | Приказ Минтруда России N 282н от 07.05.2015 |
| Руководитель предприятия питания | Приказ Минтруда России N 281н от 07.05.2015 |
| Кондитер | Приказ Минтруда России N 597н от 07.09.2015 |
| Повар | Приказ Минтруда России N 610н от 08.09.2015 |
| Специалист по подбору персонала (рекрутер) | Приказ Минтруда России N 717н от 09.10.2015 |
| Официант/бармен | Приказ Минтруда России N 910н от 01.12.2015 |
| Пекарь | Приказ Минтруда России N 914н от 01.12.2015 |
| Горничная | Приказ Минтруда России от 05.09.2017 N 657н |
| Работник по приему и размещению гостей | Приказ Минтруда России от 05.09.2017 N 659н |

Следует помнить, что есть должности, присутствие которых характерно для всех отраслей, например, например, главный бухгалтер, тник службы персонала и т.д. Профессиональные стандарты для этих категорий работников уже утверждены и действуют в настоящее время.

Все работники отрасли разделены на 9 уровней в зависимости от занимаемой должности. Самые низкие уровни — с 1-го по 3-й — не требуют подтверждения квалификации, для них легитимно внутрикорпоративное обучение. 4-й уровень — квалифицированный специалист, 5-й — самостоятельный специалист, который в состоянии принимать решения, отвечать за подчиненных сотрудников, например, начальник департамента (службы). 6-й — это уровень заместителя, 7-й — директора, 8-й уровень — сетевого директора, у которого в подчинении несколько отелей, а 9-й — это уже министр. Для перехода на уровень выше необходимо на предыдущем отработать определенное количество лет, а работники высших уровней должны иметь профильное образование [6, с. 47].

Предполагается, что оценка профессионализма будет производиться центрами оценки квалификации (ЦОК) — внешними экспертными комиссиями, которые имеют фонды оценочных средств, а разработкой профессиональных стандартов и фонда оценочных средств занимается уполномоченная организация — в данном случае Федерация рестораторов и отельеров (ФРиО), на базе которой создан совет по профессиональным квалификациям.

Большой проблемой введения унифицированных профессиональных стандартов в гостиничном бизнесе является огромное разнообразие средств размещения и, как следствие, отсутствие унификации должностей, трудовых функций и должностных обязанностей. В одном отеле есть администратор, в другом — администратор-кассир, в третьем — администратор-портье. В большом отеле — администратор — отдельно, кассир — отдельно, паспортист — отдельно. А в маленьком отеле администратор за стойкой — одновременно и менеджер по продажам, и бронист, и кассир, и он же завтрак накрывает. Ну а владельцев концептуальных заведений — бутик-отелей, экоотелей, арт-отелей и пр., которые уже столкнулись с трудностями при прохождении обязательной классификации, сейчас же, видимо, ожидает очередной «круг ада».

План внедрения профессиональных стандартов определяет промежуточные цели внедрения профессиональных стандартов и сроки их реализации. План разрабатывается руководством компании и доводится до сведения ответственных сотрудников. Подтверждением принятия утвержденного плана работы является личная подпись ответственного лица. Форма плана не определена законом [3, с. 8].

Применение профессиональных стандартов в индустрии гостеприимства значительно повышает эффективность учетной политики персонала, системы управления персоналом на предприятии, организацию профессионального обучения работников и их аттестацию, а так же описание процесса работы.

Каждый работодатель должен быть заинтересован в том, чтобы его сотрудники имели качественное образование, учитывая специфику гостиничных компаний в настоящее время. По крайней мере, это коммерческая деятельность гостиницы, которая интересует каждого менеджера гостиницы. Конечно, такие существенные требования предъявляются только к высшему руководству. Было бы неправильно требовать такого высокого уровня знаний в области менеджмента и бизнеса от сотрудников другой сферы.

Поскольку работодатели поощряются к обучению своих сотрудников и повышению их квалификации, работодатель несет расходы на обучение. Следует отметить, что повышение квалификации также представляет значительную часть расходов для компании.

Профессиональные стандарты могут применяться в следующих случаях: для определения должностей, профессий и специальностей, определения рабочих функций, для требований к обучению и опыту работы с учетом специфики, обусловленной технологией и организацией производства.

Основными направлениями повышения эффективности деятельности в гостиничной компании на основе профессиональных стандартов должны быть :

1. Разработка общих профессиональных стандартов, описание рабочих действий и критериев эффективности, которые помогают создать взаимопонимание между сотрудниками разных отделов и разных уровней в отеле.

2. Определение и согласованность показателей оценки работника.

3. Анализ сильных и слабых сторон каждого сотрудника и использование этой информации для планирования заработной платы, карьерного роста и развития кадровых ресурсов.

4. Методы создания кадрового резерва и планирования карьеры.

5. Разрабатывать стандарты качества выполняемых работ [4, с. 83].

Для сотрудников отеля возможна оценка на основе профессиональных стандартов:

1. Лучшее понимание того, что делает работник, какие профессиональные знания, навыки и умения ему нужны и что от него требуется.

2. Возможность получать отзывы о своих сильных и слабых сторонах, своем трудовом потенциале и карьерных возможностях.

Поэтому основной задачей повышения эффективности гостиничных операций является консолидация и развитие необходимых навыков сотрудников: рациональное распределение служебных обязанностей; повышение квалификации работников с учетом результатов оценки и индивидуальных особенностей; непрерывное обучение, переподготовка и подготовка специалистов; создание мотивирующих условий для более эффективной работы и карьерного роста; планирование карьеры и формирование кадровых резервов.

# Список использованных источников

1. Трудовой кодекс Российской Федерации (ред. от 29.12.2020) // Собрание законодательства Российской Федерации, N I, (часть I), 01.01.2021, ст.3
2. Федеральный закон «О внесении изменений в Трудовой кодекс Российской Федерации и статьи 11 и 73 Федерального закона "Об образовании в Российской Федерации» // Собрание законодательства Российской Федерации, N 18, 04.05.2015, ст.2625
3. Андросова, А.А. Методы повышения эффективности в сфере управления персонала в гостиничной сфере / А.А. Андросова, Е.Ю. Никольская // East European Scientific Journal, 2016. – №1. – С. 7-15
4. Никольская, Е.Ю. Оценка и формирование профессиональных стандартов в деятельность гостиничного предприятия/ Е.Ю. Никольская // Научный Вестник МГИИТ. – 2016. - № 3 (41). - С. 81-90
5. Привезенцев, М. В. Подготовка конкурентоспособных работников при помощи профессиональных стандартов // Привезенцев М. В., О. Н. Олейникова, А. А. Муравьева, Ю. В. Коновалова. М.: Инфра-М, 2017. – 350 с.
6. Филипповский, Е.Е. Методы и способы организации деятельности гостиницы в сфере профессионального развития персонала // Е.Е. Филипповский, Л.В. Шмарова. - М: Финансы и статистика, 2016. - 176 с.