

Электронный научный журнал «Век качества» ISSN 2500-1841 <http://www.agequal.ru>

2023, №1 http://www.agequal.ru/pdf/2023/AGE_QUALITY_1_2023.pdf

Ссылка для цитирования этой статьи:

Резникова О.С., Шаповалова И.М. Составляющие системы управления человеческими ресурсами в рамках экономической безопасности организации в сфере гостеприимства // Электронный научный журнал «Век качества». 2023. №1. С. 146-158. Режим доступа: <http://www.agequal.ru/pdf/2023/123009.pdf> (доступ свободный). Загл. с экрана. Яз. рус., англ.

УДК 331.5.024.5

Составляющие системы управления человеческими ресурсами в рамках экономической безопасности организации в сфере гостеприимства

***Резникова Ольга Сергеевна,**
доктор экономических наук, профессор
ФГАОУ ВО «КФУ им. В.И. Вернадского»,
г. Симферополь, Российская Федерация
os@crimea.com*

***Шаповалова Ирина Михайловна,**
кандидат экономических наук, доцент
ФГАОУ ВО «КФУ им. В.И. Вернадского»
г. Симферополь, Российская Федерация,
shapovalovaim@gmail.com*

В условиях нынешней турбулентности и политической нестабильности в мире, режима удаленной занятости и других изменений всех сторон общественной жизни населения для развития организации возникает необходимость повышения эффективности системы управления человеческими ресурсами и их влияния на кадровую и экономическую безопасность.

В статье раскрываются составляющие системы управления человеческими ресурсами. Полученные результаты могут быть использованы при совершенствовании системы управления человеческими ресурсами и создадут условия, которые будут способствовать их эффективному развитию в сфере гостеприимства.

Ключевые слова: экономическая безопасность, человеческие ресурсы, стратегия развития, базовые элементы системы управления человеческими ресурсами, кадровая безопасность, сфера гостеприимства.

Совершенствование управления человеческими ресурсами – это управленческий процесс, направленный на оптимизацию кадровой политики

и обеспечения на данной основе конкурентоспособности предприятия в долгосрочной перспективе. Качество стратегического управления персоналом непосредственно влияет на конкурентную позицию предприятия: чем выше качество стратегического планирования, тем лучше конкурентная позиция предприятия в сфере гостеприимства.

Определение современных тенденций развития открыло возможность с разных сторон проанализировать и оценить стратегические направления развития взаимоотношений партнеров системы управления человеческими ресурсами (УЧР) в сфере гостеприимства.

Развитие сферы гостеприимства должно гарантировать надлежащий уровень удовлетворенности туристов и отдыхающих, давать ответы на ряд вопросов, при этом информировать их о результатах и реализации работы в сфере гостеприимству. Главное отличие традиционного туризма заключается в том, что некоторая часть приобретаемых в сфере гостеприимства выгод расходуется на возобновление природной составляющей и материально-технической базы, а также на развитие технологий производства услуг.

Анализ литературных источников по управлению человеческими ресурсами дал возможность определить, что это деятельность, которая включает в себя ряд методов и механизмов по эффективному использованию персонала путем развития, мотивации, рационального использования и обеспечения комфортных условий работы персонала организации.

По мнению В.Н. Волковой, *«управление – функция системы, ориентированная либо на сохранение основного качества, т.е. совокупности свойств, утрата которых ведет к разрушению системы в условиях изменения среды, либо на выполнение некоторой программы, обеспечивающей устойчивость функционирования, гомеостаз, достижение определенной цели»*[5, с.472].

Т.Ю. Базаров считает, что *«управление человеческими ресурсами – это целенаправленная деятельность по воздействию на человеческую*

составляющую организации, ориентированная на приведение в соответствие возможностей персонала и целей, стратегий и условий развития организации»[1, с.80].

Х.Т. Грэхем и Р. Бенетт полагают, что «управление человеческими ресурсами – это технологии и процедуры, касающиеся комплектования штата предприятия, выявления и удовлетворения потребностей работников и практических правил и процедур, которые управляют взаимоотношениями между организацией и ее работником» [2, с.189].

В современных условиях хозяйствования невозможно представить управление организацией без управления ее персоналом, её человеческими ресурсами (ЧР). Фраза «кадры решают все» актуальна и по сей день.

В этом отношении М.А. Меньшикова рассматривает управление человеческими ресурсами как целостную систему и как процесс обеспечения организации необходимыми сотрудниками определенной компетентности, их мотивации и эффективности как в экономическом, так и в социальном смысле. Из этого следует, что профессор рассматривает управление ЧР одновременно как целостную систему организации, как процесс и как структуру [8, с.4].

Основными элементами экосистемы индустрии туризма и гостеприимства являются поставщики и получатели услуг, посредники, коммуникационные сервисы и рекламные компании, сервисы аренды и совместного потребления, цифровая инфраструктура и технологии.

Главная роль в экосистеме отводится туристам, которые взаимодействуют с поставщиками гостиничных, транспортных услуг, питания, культурных мероприятий через сайты, приложения, платформы онлайн-агрегаторов.

Система УЧР – это ряд увязанных, согласованных методов и средств управления человеческими ресурсами, которые призваны упорядочить, организовать и направить деятельность персонала на достижение цели[10].

Система УЧР состоит из следующих элементов [11]:

- «Процессы» – технологии управления человеческими ресурсами, которые используются «субъектами» для достижения поставленных целей;
- «Субъекты деятельности» – те, кто осуществляет управление человеческими ресурсами (руководители различного уровня);
- «Объекты управления» – сотрудники организации.

Для эффективного управления необходимы также обеспечивающие подсистемы управления человеческими ресурсами» [10].

Базовые элементы системы УЧР отражено на рис. 1.



Рис. 1. Базовые элементы системы управления человеческими ресурсами в сфере гостеприимства

Источник: составлено автором по материалам [8, с. 4-6].

Главным в предлагаемой схеме является стратегическая цель организации, которая определяется высшим руководством. Стратегия развития предприятия позволяет скоординировать круг задач, которые необходимо обозначить в рамках кадровой политики.

Процесс обозначения целей в системе управления человеческими ресурсами не простой, и это подразумевает использование стратегического подхода, включения в систему менеджмента персонала выверенной кадровой политики. Кадровая политика регламентирует основные правила взаимоотношения с персоналом [10].

Таким образом, система управления человеческими ресурсами – это единая совокупность управленческих элементов, состоящая из взаимосвязанных подсистем внешней и внутренней среды, которая имеет целью обеспечить эффективное планирование, рациональное использование кадрового состава, а также формирование качественного профессионального и социального развития персонала. Структура управления персоналом в сфере гостеприимства представлена на рис. 2.



Рис. 2. Система управления персоналом в сфере гостеприимства и ее составляющие

Источник: составлено автором по материалам [8, с. 4-5].

Структура системы управления персоналом включает следующие подсистемы:

- общего и линейного руководства: руководство предприятием в целом и по производственным и целевым подразделениям;
- планирования и маркетинга: планирование стратегии, анализа, организации кадровой политики;
- организации, учета, отбора, привлечения, увольнения и управления персоналом;
- управления трудовыми отношениями: регулирование и анализ отношений руководства и персонала;

- управления развитием человеческими ресурсами: переподготовка и повышение квалификации, обучение, оценка персонала и адаптация работников;
- управления мотивацией поведения персонала: разработка и организация трудового процесса и морального удовлетворения потребностей персонала;
- управления социальным развитием: развитие и обеспечение организации здравоохранения и социального страхования персонала;
- развития организационной структуры управления: функционирование устойчивой системы и структуры управления организационной сферой;
- правового обеспечения: контроль за трудовой дисциплиной в рамках правового поля;
- информационного обеспечения системы управления человеческими ресурсами.

Так, к показателям эффективности деятельности человеческих ресурсов организации были отнесены следующие: доход и прибыль на одного работника; часть вознаграждения в общих расходах; часть премиальных выплат в заработной плате; коэффициент общей и не вынужденной текучести кадров. Показатели эффективности управления, связанные с персоналом, были разделены на организационные и социально-психологические. К первым относятся те, которые характеризуют движение персонала (например, коэффициенты текучести, постоянства, оборота по прибытию и выбытию кадров). Социально-психологические показатели связаны с качественной характеристикой персонала (например, мотивация поведения кадров, затраты на обучение сотрудника, уровень образования).

Для обеспечения стабильного функционирования любого предприятия при организации его деятельности необходимо уделять внимание его безопасности. Для этого необходимо выяснить, какие опасности и угрозы

могут негативно воздействовать на организацию в целом, и определить комплекс мер по предотвращению этого влияния [12, с. 339].

Целью управления человеческими ресурсами в системе экономической безопасности предприятия является поиск способов по минимизации риска и угроз со стороны сотрудников.

Виды угроз со стороны персонала:

- хищение имущества предприятия;
- использование ресурсов предприятия в собственных целях;
- получение заработной платы за невыполняемую работу;
- шантаж компетентностью («я - незаменимый работник»);
- шантаж полномочиями (концентрация полномочий в одних руках);
- торговля коммерческими секретами, разглашение коммерческой тайны;
- дисциплинарные нарушения;
- вредные привычки;
- создание в коллективе невыносимого морально-психологического климата;
- неправильные политические высказывания.

Кадровая безопасность – это не что иное, как обеспечение экономической безопасности предприятия за счет снижения рисков и угроз, связанных с недоброкачественной работой персонала, его интеллектуальным потенциалом и трудовыми отношениями в целом. Именно она должна занимать доминирующее положение по отношению к другим элементам системы безопасности организации. Её называют кадровой и интеллектуальной составляющей экономической безопасности организации.

Для проверки персонала при приеме на работу служба безопасности организации использует ряд методик и инструментов, позволяющих выявить неблагонадежность персонала, которые лучше использовать комплексно, с включением следующих направлений проверки:

1. Уровень профессиональной пригодности – анализ психологических, умственных, физических навыков и черт характера, а также наличия опыта в соответствующей сфере деятельности;
2. Степень удовлетворенности требованиям соискателя предлагаемых зарплатных ожиданий и перспектив;
3. Отсутствие криминального прошлого и оценка наклонностей к нарушению законодательства;
4. Отсутствие неприемлемых факторов, таких как алкоголизм, пристрастие к наркотикам, наличие психических отклонений;
5. Идентификация личности соискателя и достоверность его документов, в том числе об образовании.

Таким образом, кадровая безопасность как элемент комплексной системы безопасности предприятия нацелена на такую работу с персоналом, на установление таких трудовых и этических отношений, которые можно было бы определить как «безубыточные». Человеческие ресурсы выступают как основное условие экономического роста организации.

Качественная проверка кандидатов на вакантную должность при приеме на работу помогает избежать найма не только неквалифицированных, но и нелояльных сотрудников с проблемным прошлым, которые способны совершить незаконные действия в отношении работодателя или спокойно продать коммерческие тайны его конкурентам.

Устойчивое развитие в сфере туризма ориентировано на создание услуги и опирается на следующие группы базовых аспектов:

- экологические (учет энергоэффективности и потребления энергоресурсов; сохранение природных территорий и т.п.);
- социальные (ответственное взаимодействие с местными сообществами; вовлечение персонала в принятие управленческих решений; поддержание социальных, культурных и благотворительных проектов и т.п.);

3) экономико-управленческие (управление качеством услуг; управление системой безопасности и т.п.). В процессе исследования экономико-управленческих аспектов основной фокус необходимо направить на создание комплексной системы безопасности в сфере гостеприимства, предполагающей получение положительных экономических эффектов от внедрения концептуальных подходов развития за счет снижения уровня рисков и повышения уровня лояльности основных групп потребителей.

В этой связи рекомендовано направить процесс управления в Российской Федерации на устойчивое развитие деятельности следующих участников сферы гостеприимства: гостиниц и иных коллективных средств размещения (КСР); турагентств и туроператоров.

Заключение

Гибкость стратегии управления персоналом обеспечивается благодаря структурному подходу, суть которого заключается в дифференцированном отношении к разным сегментам персонала организации. Из теории сегментации рынков известно, что внутренний рынок труда каждой организации неоднороден по своей структуре, так как различные категории персонала существенно отличаются по формам и видам занятости, а также по значимости их вклада в общие результаты деятельности организации. Можно предположить, что кадровая стратегия и политика организации дифференцируется в зависимости от особенностей каждого сегмента ее работников.

Таким образом, сегодня, когда все ресурсы почти одинаково доступны, эффективность системы управления основным ресурсом – человеческими ресурсами – это путь формирования устойчивой конкурентной позиции предприятия гостиничной сферы за счет стабильной и эффективной реализации трудового потенциала.

Ключевыми приоритетами в управлении гостиничным бизнесом выступают поддержка развития отечественного туризма с устранением проблем, связанных с недостатком инвестиций, последствиями пандемии и развитием цифровизации туристской отрасли.

Список литературы

1. Базаров Т.Ю. Управление персоналом. Практикум: учеб.пособие для студентов вузов, обучающихся по специальностям «Управление персоналом», «Менеджмент организации» / Т.Ю.Базаров.–М.: ЮНИТИ-ДАНА, 2012. -345 с.
2. Бакирова Г.Х. Психология развития и мотивации персонала: учеб.пособие для студентов вузов, обучающихся по специальностям «Психология», «Менеджмент организации», «Управление персоналом» / Г.Х.Бакирова.–М.: ЮНИТИ-ДАНА, 2012. -439 с.
3. Бухалков М.И. Управление персоналом: развитие трудового потенциала: Учебное пособие / М.И.Бухалков.– М.: НИЦ ИНФРА-М, 2016. -192 с.
4. Бычков В. П. Управление персоналом: Учебное пособие / под ред. В.П. Бычкова. –М.:НИЦ Инфра-М, 2012. -237 с.
5. Волкова В.Н. Основы теории систем и системного анализа / В.Н. Волкова. –М., 2010.-679 с.
6. Герчикова И.Н. Менеджмент: учебник для вузов.4-е изд., перераб. и доп. / И.Н. Герчикова. –М.: ЮНИТИ-ДАНА, 2012. -511 с.
7. Горелов Н.А. Методология научных исследований: учебник для бакалавриата и магистратуры / Н.А. Горелов. –М.: Издательство Юрайт, 2016. -290с.
8. Меньшикова М.О. К вопросу об управлении персоналом как системе и интегрированной подсистеме организации / М.О. Меньшикова.–Курск: Курский гос. ун-т, 2008. [Электронный ресурс]. - Режим доступа: <http://scientific-notes.ru/pdf> (Дата обращения: 05.12.2022).

9. Одегов Ю.Г. Оценка эффективности работы с персоналом: методологический подход: учебно-практ. пособие / Ю.Г.Одегов. – М.: Альфа-Пресс, 2011. – 752 с.
10. Резникова О.С. Учебное пособие для подготовки к вступительным испытаниям по направлению подготовки 38.04.03 – «Управление персоналом» / под ред. О.С. Резниковой. – Симферополь: ДИАЙПИ, 2017. – 248 с.
11. Сергиенко С.К. Современные отечественные технологии оценки и развития управленческого персонала: учебник / С.К. Сергиенко. – М.: Книжный мир, 2009. – 206 с.
12. Экономическая безопасность: учебник для вузов / под общ.ред. Л.П. Гончаренко, Ф.В. Акулинина. –М.: Издательство Юрайт, 2014. – 478 с.

**Components of the human resources management system within the
framework of the economic security of the organization
in the sphere of hospitality**

Reznikova Olga Sergeevna,
PhD of Economic Sciences, Professor,
V.I. Vernadsky Crimean Federal University,
Simferopol, Russian Federation
os@crimea.com

Shapovalova Irina Mikhaylovna,
Candidate of Economic Sciences, Assistant Professor,
V.I. Vernadsky Crimean Federal University,
Simferopol, Russian Federation
shapovalovaim@gmail.com

In the context of the current turbulence and political instability in the world, the regime of remote employment and other changes in all aspects of the public life of the population, for the development of the organization, there is a need for the effectiveness of the human resource management system and their impact on personnel and economic security.

The article reveals the components of the human resource management system. The results obtained can be used to improve the human resource management system and create conditions that will contribute to the effective development in the hospitality industry.

Keywords: economic security, human resources, development strategy, basic elements of the human resource management system, personnel security.