

На правах рукописи

Кудинова Ольга Сергеевна

**Развитие кадрового потенциала специалистов гостиничного
сервиса в современных условиях**

22.00.04 – Социальная структура, социальные институты и процессы

Автореферат диссертации на соискание ученой степени
кандидата социологических наук

Екатеринбург – 2016

Работа выполнена на кафедре социально-культурной деятельности, культурологи и социологии ФГБОУ ВО «Тюменский государственный институт культуры»

Научный руководитель: доктор социологических наук, профессор
Скульмовская Любовь Григорьевна

Официальные оппоненты: Иванова Татьяна Николаевна,
доктор социологических наук, профессор,
ФГБОУ ВО «Тольяттинский государственный
университет», заведующая кафедрой социологии

Валиахметов Рим Марсович,
кандидат социологических наук,
Башкирский филиал ФГБУН Институт
социологии Российской академии наук, директор

Ведущая организация: ФГБОУ ВО «Башкирский
государственный университет»

Защита состоится 20 декабря 2016 года в 12-00 часов на заседании диссертационного совета Д 212.285.17 на базе ФГАОУ ВО «Уральский федеральный университет имени первого Президента России Б.Н. Ельцина» по адресу: 620000, г. Екатеринбург, пр. Ленина, 51, зал заседаний диссертационных советов, к.248

С диссертацией можно ознакомиться в библиотеке и на сайте ФГАОУ ВО «Уральский федеральный университет имени первого Президента России Б.Н. Ельцина», <http://lib.urfu.ru/mod/data/view.php?d=51&rid=262690>

Автореферат разослан _____

Ученый секретарь
диссертационного

совета



Н.Л. Антонова

ОБЩАЯ ХАРАКТЕРИСТИКА РАБОТЫ

Актуальность темы исследования. Изучение особенностей развития кадрового потенциала разных социально-профессиональных общностей является актуальным в связи с возрастающей динамичностью социально-экономических, политических, культурных и других процессов, в которые вовлечены все структурные составляющие общества. Внедрение инноваций в профессиональную деятельность специалистов разного уровня квалификации выступает ведущим фактором развития кадрового потенциала любой организации. В связи с этим, актуальной проблемой становится выявление объективных и субъективных факторов, влияющих на принятие работниками инноваций, которые требуются современным научно-техническим прогрессом, анализ особенностей их внедрении в конкретных отраслях общественного производства.

Влияние происходящих изменений в сфере сервиса и туризма находит отражение в трансформации ценностных, трудовых, социально-культурных ориентаций персонала, занятого в данной сфере. Инновационные и модернизационные процессы, реализуемые в гостиничном сервисе, имеют целью повышение качества обслуживания, сокращение времени от момента заказа услуг до ее реализации с целью наиболее полного удовлетворения запросов потребителей. Вследствие этого постоянно происходит повышение требований к уровню и культуре обслуживания, качеству предоставляемых услуг, к квалификации и личностным характеристикам персонала гостиничных предприятий.

В современных условиях в сфере гостиничного сервиса России необходимы как технологические (продуктовые и процессные), так и нетехнологические изменения, связанные с разработкой уникальной идеи (концепции), организацией процессов предоставления услуг, привлечением клиентов и продвижением гостиничного продукта. Значимым фактором в процессе их внедрения является наличие определенных способностей и возможностей у исполнительского и управленческого персонала гостиничных предприятий: готовности к принятию и реализации инноваций, способности к переобучению, к самообразованию. Успешность выявления и развития кадрового потенциала на основе освоения инноваций зависит от активности и профессионализма всех категорий специалистов гостиничного сервиса.

Возникает противоречие между необходимостью осуществления разного рода инноваций всеми специалистами гостиничного сервиса и степенью готовности к их осуществлению в условиях постоянного появления новых технологий работы с клиентами. Необходимость непрерывного осуществления инновационного процесса в гостиничном сервисе с целью выявления и реализации кадрового потенциала определяется его цикличностью: с завершением процесса внедрения определенных технологических инноваций обнаруживается необходимость внедрения связанных с этим организационных и маркетинговых инноваций. Возникает

ряд новых противоречий: между необходимостью повышения инновационной активности специалистов гостиничного сервиса и реально осуществляемой кадровой политикой руководства, между затратами на разработку инновационных решений и распределением получаемой от реализации инноваций выгоды. Изучение кадрового потенциала общности специалистов гостиничного сервиса, его составляющих является значимым для выявления способностей и возможностей персонала активно участвовать в инновационной деятельности, направленной на более полную реализацию постоянно возрастающих потребностей клиентов в качестве получаемых услуг.

Социологический анализ развития кадрового потенциала специалистов гостиничного сервиса позволяет выявить, во-первых, особенности влияния разного вида инноваций на выявление и реализацию способностей, знаний, умений разных групп работников. Во-вторых, совокупность внешних и внутренних факторов, побуждающих конкретные группы специалистов выступать либо в качестве инициаторов изменений в труде, активных участников их осуществления, либо препятствующих их внедрению. В-третьих, определить основные противоречия, характеризующие влияние конкретных видов инноваций на развитие кадрового потенциала разных групп специалистов гостиничного сервиса.

Степень научной разработанности проблемы.

Признаки социальной общности, классификация общностей, специфика отдельных социально-профессиональных общностей рассмотрена в работах П. Бурдые, Г. Блумера, Э. Гидденса, Г.Е. Зборовского, К.В. Карпинского, Г.Б. Кораблевой, В.А. Мансурова, М.О. Мнацаканяна, М.Н. Руткевича, Ф. Тенниса, Ж.Т. Тощенко, В.А. Ядова. В их работах выделены существенные особенности различных общностей, специфика социально-профессиональных общностей, профессиональные ресурсы, ценности и нормы, выступающие базой развития профессионализма.

Теоретические и практические аспекты сервисной деятельности сформулированы в работах таких авторов, как Г.А. Аванесова, С.И. Бояркина, М.В. Виноградова, Л.И. Донскова, Л.И. Ерохина, Р.А. Костин, Ф. Котлер, М.А. Крылова, В.В. Кулибанов, О.Т. Лойко, Л.С. Морозова, В.Е. Николайчук, Г.А. Пономарева, М.Д. Предводителева, М.В. Прищепенко, Ж.А. Романович, Я.С. Рочева, Т.И. Самсонова, К.Б. Седов, Т.Н. Третьякова, М.В. Удальцова, К. Хаксевер, Б.Н. Чернышев, Е.В. Шишкина. В их работах сервис рассматривается как социально-культурное и социально-экономическое явление, как социальная система, в которой результатом взаимодействия между людьми является создание и потребление блага, способного удовлетворить возникшую потребность материального или нематериального характера. Сформулированы социальные функции сервиса, результаты сервисной деятельности.

Специфика гостиничного сервиса, его теоретические и практические аспекты рассмотрены в работах таких исследователей, как Е.А. Балашова, Р.А. Браймер, Ю.Ф. Волков, Ф. Котлер, А.С. Кусков, А.Л. Лесник, В.А.

Морозов, М.А. Морозова, Г.С. Сологубова и др. Акцентируется внимание на комплексном характере гостиничной услуги, рассматриваются особенности ее реализации в конкретных условиях.

Исторические и современные аспекты организации пространства дома, образ жилища, включая гостиницы, рассмотрены в трудах В.А. Апрелевой, Н.А. Балюк, Т.В. Малковой, Н.В. Назаровой, О.В. Сергеевой, Л.Г. Скульмовской, Е.В. Соняк и др. Авторы констатируют произошедшие за последнее время существенные изменения в восприятии жилища, дома, дифференциацию организации его пространства, отражающую разнообразие повседневной культуры. В отношении гостиниц такие изменения проявляются в требованиях к качеству предоставляемых услуг, уровню инноваций в обслуживании клиентов. Анализ основных положений работ указанных исследователей позволил сформулировать концепцию восприятия гостиницы в качестве временного дома для клиента.

Сущность и содержание инноваций, происходящих в различных сферах общественного производства, рассматривается в ряде международных и национальных документов (проект Закона «Об инновационной деятельности в Российской Федерации», Гражданский кодекс Российской Федерации, Закон «О научной, научно-технической и инновационной деятельности в Тюменской области, также в трудах ряда зарубежных и отечественных авторов: Н.М. Авсянникова, Г.Г. Азгальдова, Ф.Ф. Бездудного, Ф. Валенты, Л. Водачек, В.И. Винокурова, Н.В. Волынкиной, Н.М. Горбова, Д.М. Гвишиани, Л.М. Гохберга, С.Ю. Глазьева, П. Друкера, П.Н. Завлина, В.С. Кабакова, Л.В. Канторовича, Д.И. Кокурина, Н.Д. Кондратьева, А.В. Костина, А.С. Кулагина, Н.И. Лапина, А. Левинсона, Н.Н. Малаховой, И.Н. Молчанова, Ю.П. Морозова, М.А. Сагдиева, Б. Санто, Д.М. Степаненко, Б. Твисса, Э.А. Уткина, Д.С. Ушакова, Д.И. Файзрахманова, Й. Шумпетера, Ю.В. Яковца.

Независимо от используемого подхода к изучению инноваций и инновационной деятельности, авторы акцентируют внимание на ключевой роли личности инноватора в осуществлении различных преобразований в труде и общественной жизни.

Характеристика основных этапов инновационного процесса описана в трудах отечественных авторов: А.В. Бандурина, И.В. Бестужева-Лады, М.Е. Гиваргизова, С.Ю. Глазьева, Л.Я. Косалса, Г.В. Лаврентьева, Н.Б. Лаврентьевой, Н.М. Лавренюк, Н.И. Лапина, А. Левинсона, Н.И. Малаховой, И.Н. Молчанова, Ю.П. Морозова, Д.С. Ушакова, Л.Н. Цой и др. Данная проблема исследовалась такими зарубежными авторами, как Ж.-П. Анри, Р. Каплан, Х. Нойбауэр, Д. Нортон, Р. Росвел и др. При описании этапов инновационного процесса они особо отмечают значимость научных исследований и разработок для успешной реализации инноваций. Отечественные исследователи выделяют российскую специфику инновационных процессов, отмечают проблемы, возникающие при их внедрении.

Анализ взаимосвязи понятий «человеческий капитал», «человеческий потенциал», «трудовой потенциал», «кадровый потенциал» раскрыты в работах С. Алкиры (S. Alkire), Т.И. Артемьевой, Дж.-М. Бонвина (J.-M. Bonvin), Р.М. Валиахметова, О.И. Генисаретского, С.Л. Губништейна, Т.И. Заславской, Т.Н. Ивановой, П.Ф. Кравчук, Н.М. Лавренюк, Л.Н. Леонтьева, Н.А. Носова, А. Сена (A. Sen), Н.Я. Сеницкой, Б.Г. Солнцевой, Н. Фарвака (N. Farvaque), И.В. Цветковой, Н.И. Шаталовой, Г.С. Широкаловой, П.К. Энгельмейера, Б.Г. Юдина. Выявлены особенности развития кадрового потенциала под влиянием разных инноваций.

Однако мало изучены особенности их воздействия на развитие кадрового потенциал специалистов конкретных отраслей общественного производства, в частности, гостиничного сервиса

Объект исследования – кадровый потенциал социально-профессиональной общности специалистов гостиничного сервиса.

Предмет исследования – влияние инноваций на развитие кадрового потенциала социально-профессиональной общности специалистов гостиничного сервиса в современных условиях.

Цель исследования – выявить особенности и противоречия развития кадрового потенциала специалистов гостиничного сервиса в процессе инновационной деятельности.

Реализация поставленной цели осуществлялась при решении следующих **задач**:

1. определение специфики профессиональной деятельности специалистов гостиничного сервиса и требований к их профессиональным и личностным качествам;
2. выявление особенностей развития основных компонентов кадрового потенциала гостиничных предприятий в условиях инновационного процесса;
3. анализ влияния внешних и внутренних факторов на развитие кадрового потенциала социально-профессиональной общности специалистов гостиничного сервиса в процессе принятия и реализации разных инноваций;
4. выявление основных противоречий развития кадрового потенциала социально-профессиональной общности специалистов гостиничного сервиса в процессе инновационной деятельности.

Методология и методы исследования. Методология исследования связана, прежде всего, с системным подходом, позволяющим выявить основные характеристики кадрового потенциала специалистов гостиничного сервиса и факторы, влияющие на его реализацию в современных условиях. Применение институционального подхода позволяет использовать возможности структурного функционализма, изучить характер связи и взаимовлияний элементов инновационного процесса в гостиничном сервисе, определить функции, роль и место этих элементов в развитии кадрового потенциала персонала гостиничных предприятий. Общностный подход позволил выделить основные признаки социально-профессиональной

общности специалистов гостиничного сервиса и определить ее в качестве таковой.

В процессе исследования использованы различные методы эмпирического изучения социальных процессов: анализ статистических данных, экспертный опрос, анкетный опрос.

Эмпирическую базу исследования составили законодательные документы и статистические данные федерального и областного уровней; материалы, полученные в ходе анкетного опроса персонала гостиничных предприятий. Выборка двухступенчатая, серийная (гнездовая) N=800. На первом этапе формирования выборки был осуществлен отбор типичных для развития гостиничной индустрии предприятий. На втором этапе формирования выборки было проведено сплошное обследование специалистов гостиничных предприятий методом анкетирования.

В ходе исследования был проведен экспертный опрос (N=51). В качестве экспертов выступили управляющие гостиничными предприятиями, представители органов администрации (комитетов по культуре и спорту, туризму) г. Тобольска, г. Нижневартовска, г. Ханты-Мансийска, г. Тюмени, представители образовательных учреждений, специализирующихся на подготовке кадров в сфере гостиничного, социально-культурного сервиса и туризма.

Анализ и обработка данных осуществлена с использованием стандартных социологических средств и статистико-математических методов на базе пакета SPSS 17-й версии.

Научная новизна исследования заключается в следующем:

- выявлена специфика профессиональной деятельности и требования к специалистам гостиничного сервиса в контексте представления о гостинице как о временном доме для клиента;
- проанализированы компоненты кадрового потенциала специалистов гостиничного сервиса, содержание которых меняется в процессе инновационной деятельности;
- определены основные направления инновационного процесса в гостиничном сервисе в современных условиях;
- разработана модель организации инновационного процесса в гостиничном сервисе с учетом специфики его осуществления;
- изучены внешние и внутренние факторы, влияющие на принятие и реализацию инноваций специалистами гостиничного сервиса;
- на материалах эмпирического исследования выявлены основные противоречия развития кадрового потенциала специалистов гостиничного сервиса в процессе инновационной деятельности;
- разработаны рекомендации по совершенствованию кадровой политики гостиничных предприятий.

Положения, выносимые на защиту.

1. Определено, что основными признаками социально-профессиональной общности специалистов гостиничного сервиса являются: профессиональные ценности, разделяемые членами общности и связанные со

спецификой гостиничных услуг – гостеприимство, приоритет потребностей клиента; наличие профессиональных норм, регламентирующих операционные и коммуникационные процессы предоставления комплекса гостиничных услуг разным категориям клиентов; практики, направленные на реализацию потребности клиентов в комфортном проживании во временном доме.

2. Установлено, что специалисты гостиничного сервиса представляют собой неоднородную (по полу, возрасту, образованию и стажу) совокупность работников, осуществляющих профессиональную деятельность в гостиничных предприятиях на основе ценностей культуры сотрудничества с целью удовлетворения потребностей клиентов в комфортном проживании в период пребывания во временном жилище.

3. Раскрыта специфика профессиональной деятельности специалистов гостиничного сервиса, заключающаяся в преобладании бесконтактных с клиентами операционных процессов, обеспечивающих повышение их удовлетворенности в условиях временного проживания.

4. Доказано, что в процессе инновационной деятельности основные изменения происходят в адаптационном и нормативно-ролевом компонентах кадрового потенциала специалистов гостиничного сервиса.

5. Установлено, что основными внешними факторами, определяющими принятие и реализацию инноваций специалистами гостиничного сервиса, являются постоянно возрастающие потребности клиентов в качестве получаемых услуг и высокий уровень конкуренции в отрасли. Основными внутренними факторами выступают уровень образования специалистов, специфика конкретного вида труда, готовность принять вводимые инновации, мотивация к переобучению и самообразованию, кадровая политика гостиничного предприятия.

6. Выявлено противоречие между позитивным в целом отношением к инновациям разных категорий специалистов гостиничного сервиса и низкой готовностью активно осваивать конкретные их виды в процессе профессиональной переподготовки и саморазвития.

7. Доказано, что развитие кадрового потенциала специалистов гостиничного сервиса осуществляется в настоящее время в основном путем заимствования успешных нововведений других предприятий, а не генерирования собственных путем создания необходимых условий для проявления творческой инициативы работников.

Достоверность результатов и выводов исследования подтверждается обоснованностью основных методологических и теоретических положений, используемых при изучении особенностей развития кадрового потенциала специалистов гостиничного сервиса в процессе включения в инновационную деятельность, использовании результатов социологических исследований по проблемам изменений, происходящих в разных социально-профессиональных общностях в результате внедрения различных нововведений. В самостоятельном проведении эмпирических исследований, анализе полученных результатов,

представлении полученных материалов, формулировке основных выводов и рекомендаций по совершенствованию системы развития кадрового потенциала специалистов гостиничного сервиса.

Соответствие специальности ВАК 22.00.04 - Социальная структура, социальные институты и процессы выражается в реализации требований следующих пунктов:

12. Наемные работники, их социальная дифференцированность в зависимости от сектора занятости, профессиональной и отраслевой принадлежности, региона проживания;

28. Социально-производственные структуры и трансформация социально-структурных отношений. Групповая интергированность. Трудовая мотивация в системе квалификации и содержательности труда работника.

33. Субъективный аспект социальной стратификации. Типы идентификационного поведения.

Теоретическая и практическая значимость работы заключается в выявлении взаимосвязи кадрового потенциала специалистов гостиничного сервиса и инновационной деятельности, направленной на его постоянное развитие в современных условиях. Основные теоретические положения работы могут быть применены в качестве методологической основы для проведения дальнейших исследований инновационных процессов в сфере гостиничного сервиса, изменений в кадровом потенциале специалистов под воздействием инноваций.

Практическая значимость работы заключается в возможности использования основных выводов автора при разработке, реализации и корректировке кадровой политики на предприятиях сферы гостиничного сервиса. Материалы диссертационного исследования могут быть включены в учебно-методические комплексы курсов «Социология организаций», «Социология управления», «Инновации в сервисе и туризме», «Менеджмент в социально-культурном сервисе и туризме», «Маркетинг в социально-культурном сервисе и туризме» и др.

Апробация результатов исследования. Основные положения диссертации были обсуждены на заседании кафедры социально-культурной деятельности, культурологи и социологии Федерального государственного бюджетного образовательного учреждения высшего образования «Тюменский государственный институт культуры».

Теоретические обобщения и практические выводы диссертационного исследования легли в основу выступлений автора на научно-практических конференциях (2009–2016гг), и нашли отражение в 23 публикации, в том числе 6 статья в журналах, рекомендованных Высшей аттестационной комиссией и 1-й коллективной монографии (общий объем – 13,52 п.л., авторский вклад – 8,1 п.л.).

Автор принимал участие в следующих региональных, всероссийских и международных конференциях: «Менделеевская ассамблея–2009: Региональная научно-практическая конференция преподавателей и студентов ССУЗ, учителей школ и работников дошкольных учреждений», г.Тобольск,

ТГПИ им. Д.И. Менделеева; «Православие и русская культура: прошлое и современность - Всероссийская научно-практическая конференция», г. Тобольск, ТГПИ им. Д.И. Менделеева, 2009; «XX научно-практическая конференция «Менделеевские чтения» - 2009, г.Тобольск, ТГПИ им. Д.И. Менделеева; «Менделеевская ассамблея – 2010: Региональная научно-практическая конференция преподавателей и студентов ССУЗ, учителей школ и работников дошкольных учреждений», г.Тобольск, ТГСПА им. Д.И. Менделеева; «Православие и русская культура: прошлое и современность - Всероссийская с международным участием научно-практическая конференция», г. Тобольск, ТГСПА им. Д.И. Менделеева (2010г.); «Молодёжь Сибири – науке России: международная научно-практическая конференция» г. Красноярск (2010г), «НОУ Сибирский институт бизнеса, управления и психологии»; «Социальные вызовы модернизации регионов России: II Тюменский социологический форум (28-29 июня 2011г)», г. Тюмень; «Модернизационный потенциал и социальные практики – основа конкурентоспособности и консолидации российских регионов: III Тюменский социологический форум (3-4 октября 2013г.)».

Структура диссертации. Диссертация состоит из введения, двух глав, заключения, библиографического списка (214 наименований), 8 приложений. Объем работы 212 страниц. Текст иллюстрирован 1 рисунком, 11 таблицами.

ОСНОВНОЕ СОДЕРЖАНИЕ РАБОТЫ

Во **введении** обосновывается актуальность темы исследования, анализируется степень ее разработанности, определяются цель, задачи, объект и предмет исследования, раскрывается его новизна, характеризуются теоретико-методологические подходы и эмпирическая база работы, а также ее теоретическое и практическое значение.

В первой главе **«Теоретико-методологические основы изучения кадрового потенциала специалистов гостиничного сервиса»** определяются основные классификационные и сущностно-содержательные характеристики общности специалистов гостиничного сервиса, особенности кадрового потенциала изучаемой общности, ключевым фактором развития которого в современных условиях являются инновации.

В **параграфе 1.1. «Специалисты гостиничного сервиса как социально-профессиональная общность»** с позиции общностного подхода дается определение, рассматриваются профессиональные ресурсы, выделяются общностнообразующие признаки изучаемой общности. Исходя из специфики гостиничного продукта как комплекса услуг и подхода к гостинице как к временному дому для клиента, определяются требования к профессиональным и личностным качествам специалистов гостиничного сервиса, значимые для осуществления операционной деятельности.

Основываясь на разработанной Г.Е. Зборовским теории социальной общности, выделены специфические признаки, которые отличают специалистов сферы гостиничного обслуживания от других профессиональных общностей: профессиональные ценности, связанные со

спецификой гостиничных услуг - гостеприимство, приоритет потребностей клиента; наличие профессиональных норм, регламентирующих операционные и коммуникационные процессы предоставления комплекса гостиничных услуг разным категориям клиентов; практики, направленные на реализацию потребности клиентов в комфортном проживании во временном доме.

Определены функции профессиональной деятельности общности специалистов гостиничного сервиса: обслуживающая и коммуникативная. Реализация обслуживающей функции заключается в производстве и предоставлении гостиничного продукта, как комплекса услуг, удовлетворяющего на требуемом уровне качества потребность в комфорте временного проживания. Конкретизация обслуживающей функции представлена как профессиональная деятельность, направленная на реализацию социальных функций гостиницы как средства размещения, предназначенного для временного проживания людей: создание комфортных условий для полноценного отдыха, сна, восстановления психофизических сил, и, при наличии такой необходимости, работы клиента; освобождение потребителей от повседневных обязанностей, связанных с ведением домашнего хозяйства. Коммуникативная функция заключается (в узком понимании) в обеспечении эффективного взаимодействия как между членами общности для достижения общих целей, так и между исполнителями и потребителями гостиничного продукта. В широком понимании – в способствовании укреплению мира и дружественных связей между народами.

Диссертантом установлено, что специалисты гостиничного сервиса представляют собой неоднородную (по полу, возрасту, образованию и стажу) совокупность работников, осуществляющих профессиональную деятельность в гостиничных предприятиях на основе ценностей культуры сотрудничества с целью удовлетворения потребностей клиентов в комфортном проживании в период пребывания во временном жилище.

Доказано, что особенности профессиональной деятельности специалистов гостиничного сервиса, обусловленные спецификой гостиничного продукта как комплекса услуг, многообразием групп клиентов и постоянным изменением их потребностей, определяют и изменяют требования к квалификационным и личностным качествам специалистов гостиницы. По мнению диссертанта, рассмотрение гостиницы в качестве временного дома для клиента позволяет более полно обосновать необходимость разделения процессов производства и потребления гостиничного продукта как комплекса услуг и результата коллективного труда. Специфика профессиональной деятельности специалистов гостиничного сервиса в современных условиях заключается в преобладании бесконтактных с клиентами операционных процессов, обеспечивающих повышение их удовлетворенности качеством гостиничных услуг в условиях временного проживания. С этим связаны требования к реализации функциональных обязанностей и потенциальных возможностей

специалистов гостиничного сервиса. С одной стороны – достижение автоматизма в текущей операционной деятельности, обеспечение постоянства качества всех составляющих гостиничного продукта, с другой – способность к быстрой смене операций, поиск оптимального решения в нестандартной ситуации, готовность к освоению новых технологий и оборудования для осуществления бесконтактного обслуживания.

В параграфе 1.2. «Особенности кадрового потенциала специалистов гостиничного сервиса» показана взаимосвязь понятий «человеческий капитал», «человеческий потенциал» «трудовой потенциал», «кадровый потенциал», определены компоненты кадрового потенциала специалистов гостиничного сервиса, значимые для осуществления профессиональной деятельности, выделены факторы, влияющие на его реализацию.

Человеческий капитал подвержен качественным изменениям вследствие инвестиций, он соединяет реализуемые в настоящем и потенциально заложенные в человеке, а также приобретенные способности, воплощаясь в системе профессионально-личностных качеств работника, являясь формой проявления человеческого потенциала. В рамках исследования кадровый потенциал общности гостиничного сервиса определен как совокупность профессиональных потенциальных способностей и возможностей штатных специалистов гостиничных предприятий. Рассмотрение кадрового потенциала общности специалистов гостиничного сервиса осуществлено на основе выявляемых компонентов трудового потенциала персонала гостиничных предприятий.

Наиболее значимыми для осуществления профессиональной деятельности с позиции подхода к гостинице как к временному дому для клиентов определены ценностно-ориентационный, нормативно-ролевой, адаптационный компоненты кадрового потенциала специалистов гостиничного сервиса, поскольку их реализация способствует повышению качества гостиничных услуг и обслуживания, осуществлению инновационных процессов в отрасли.

Выявлено, что для разных групп специалистов гостиничного сервиса в ходе текущей операционной деятельности в зависимости от специфики ее осуществления требуется развитие различных компонентов кадрового потенциала. Так, например, исполнительский персонал одних неконтактных служб (горничные, рабочие по ремонту оборудования, уборщики мусора, мойщики посуды) в большей степени реализует психофизиологический компонент трудового потенциала, представители других неконтактных служб (IT-специалисты, сотрудники службы безопасности, бухгалтерии) - составляющие адаптационного компонента – творческого и инновационного потенциала, нормативно-ролевого компонента – развитие квалификационных навыков и умений. Вне зависимости от степени контакта с клиентом для специалистов всех служб в рамках ценностно-ориентационного компонента важным определен приоритет потребностей клиента, заключающихся в

комфорте и безопасности временного проживания (вне дома, но по уровню комфорта и безопасности «как дома» или «лучше, чем дома»).

Выделены факторы внешней среды, оказывающие воздействие и на развитие кадрового потенциала гостиничных предприятий, и на осуществляемый в них инновационный процесс: изменение нормативно-правовой базы функционирования гостиничных предприятий; изменение предпочтений клиентов, происходящее под воздействием экономических, политических, социально-культурных факторов, вызванное влиянием моды; изменение рыночной ситуации в результате действий партнеров, конкурентов; появления новых тенденций в мировом гостиничном сервисе; научно-технический прогресс и возможность использования его результатов в домашнем и гостиничном хозяйстве; многообразии групп клиентов.

Среди внутренних (управляемых) факторов, влияющих на реализацию кадрового потенциала предприятий гостиничного сервиса, значимыми являются корпоративная культура, кадровая политика и готовность к инновационной деятельности. Корпоративная культура гостиничного предприятия - стабилизирующий фактор, позволяющий преодолевать вызовы внешней среды, а инновационная деятельность и кадровая политика – факторы развития кадрового потенциала и предприятия в целом.

Изменение требований различных групп клиентов к качеству гостиничных услуг и обслуживания, предпочтений в отношении ассортимента услуг способствует развитию кадрового потенциала, выступая еще и источником инновационных возможностей.

В параграфе 1.3. «Инновации как ведущий фактор развития кадрового потенциала» рассмотрены различные варианты определения понятия «инновация» с позиций экономического, когнитивного, организационно-ориентированного, социологического и системного (Н.И. Лапин) подходов, определена специфика современного состояния российского гостиничного сервиса, выявлены основные направления инновационного процесса, установлены компоненты кадрового потенциала специалистов, значимые в условиях внедрения инноваций, разработана схема инновационного процесса в гостиничном сервисе.

В соответствии с подходом к гостинице как к временному дому для клиентов, определены основные требования, которым должны удовлетворять инновации в гостиничном сервисе: повышение качества услуг и обслуживания при сокращении, где это возможно и целесообразно, контакта исполнителя и потребителя; устойчивое улучшение результирующих финансовых показателей гостиницы (прибыли, рентабельности); способствование реализации социальных функций гостиничного сервиса; удовлетворение критерию «новое для предприятия», т.е. никогда ранее в данном гостиничном предприятии не использовавшееся.

Современное состояние гостиничного сервиса характеризуется повсеместным внедрением технологических инноваций, преобладанием некатегорийных гостиниц, наличием проблемных аспектов, связанных со

стандартизацией гостиничных услуг и обслуживания, категоризацией номеров, ценообразованием.

Основные направления инновационного процесса: внедрение информационных технологий во все операционные процессы производственной и непроизводственной деятельности всех служб гостиницы, позволяющее минимизировать контакты исполнителей и потребителей гостиничных услуг, сократить время подготовки услуги к использованию, повысить уровень безопасности клиента; внедрение организационных инноваций, способствующих реализации социальных функций гостиничного сервиса; создание и внедрение концептуальных инноваций, которые также помогают реализовать социальные функции гостиничного сервиса, повышают качество услуг и обслуживания.

В условиях инновационного процесса наиболее значимыми являются следующие компоненты кадрового потенциала: адаптационный (готовность к принятию инноваций, инновационный потенциал, потенциал творчества, способность к освоению нового) и нормативно-ролевой (способность и готовность к бесконтактному обслуживанию, чтению и интерпретации невербальной информации, экономическое мышление).

Центральное звено инновационного процесса в гостиничном сервисе является блок управления персоналом, поскольку для успешного внедрения инноваций необходимо их принятие и реализация разными группами специалистов, для чего необходимо создавать и корректировать систему мотивации к труду и проявлению инновационной активности.

Диссертантом доказывается, что инновационный процесс выступает фактором развития кадрового потенциала, способствует раскрытию потенциальных способностей и возможностей работников, повышая требования к личностным и профессионально-квалификационным характеристикам специалистов гостиничного сервиса.

Во второй главе «Состояние и противоречия развития кадрового потенциала в процессе внедрения инноваций в гостиничный сервис» установлены внешние и внутренние факторы, способствующие принятию и реализации инноваций в гостиничном сервисе, выявлены существующие на современном этапе противоречия развития кадрового потенциала специалистов гостиничного сервиса.

В параграфе **2.1. «Факторы, способствующие принятию и реализации инноваций специалистами гостиничного сервиса»** на основе анализа данных опроса исполнительского, управленческого состава гостиничных предприятий и сопоставления их с результатами экспертного опроса определены факторы, влияющие на процесс создания и внедрения инноваций в гостиничный сервис.

Выявлено наличие административно-директивной установки в принятии и реализации инноваций специалистами гостиничного сервиса и достаточно низкая интенсивность инновационного процесса, базирующегося на создании собственных инноваций.

Зафиксировано значительное влияние внешних факторов на ход инновационного процесса: конкуренция в отрасли выступает фактором, стимулирующим инновационную активность гостиничных предприятий, а деятельность государственных органов, связанная с реализацией целевых программ – фактором, обеспечивающим стабильность проявления инновационной активности, благодаря финансированию реализации инновационных проектов.

Установлено наличие инновационного потенциала социально-профессиональной общности специалистов гостиничных предприятий – одного из ключевых факторов принятия и реализации инноваций. Об инновационной активности социально-профессиональной общности свидетельствует участие ее членов в разработке рационализаторских предложений, количество внедренных инноваций. Более 77% респондентов никогда не принимали участия в разработке рационализаторских программ в своей профессиональной деятельности, но 22,9% опрошенных ответили, что участвовали в таких программах. Инициаторами рационализаторских предложений являлись 16,6% респондентов от общего числа опрошенных специалистов гостиничного сервиса.

Система мотивации специалистов к инновационной деятельности является фактором, способствующим принятию и реализации инноваций в гостиничном сервисе.

Исследование показало, что в мотивационных установках специалистов к труду преобладает материальная составляющая, но выбор сферы деятельности и профессии также связан с личной заинтересованностью респондентов в процессе и результатах труда.

Подтверждены теоретические положения, описанные в первой главе (п. 1.2.): специфика деятельности неконтактных служб предполагает в большей степени развитие нормативно-ролевого компонента кадрового потенциала, в качестве критериев которого мы рассматривали возможность освоения новых операций на требуемом уровне качества, стремление к повышению качества работы, способность оценить постоянно меняющееся в зависимости от потребностей гостей качество выполняемых услуг не только с позиции соответствия нормативам их выполнения, но и требований клиента. Наличие потенциала к освоению нового фиксируется в большей степени у специалистов контактных служб гостиниц.

Результаты исследования показали зависимость между отношением к инновациям специалиста и уровнем образования, занимаемой должностью. Позитивно настроены к инновационным изменениям специалисты, имеющие среднее профессиональное (отраслевое), незаконченное высшее и высшее образование, занимающие должности второго и третьего квалификационных уровней (менеджмент низшего и среднего звена). Эти же категории специалистов обладают высоким уровнем мотивации к увеличению заработной платы, карьерному росту и готовы к повышению своего образовательного уровня. Инициаторы рационализаторских и инновационных предложений – тоже специалисты указанных

квалификационных уровней. Исследование показало, что базовым условием развития кадрового потенциала является повышение уровня образования. Поэтому инновационный процесс, с одной стороны, способствует развитию кадрового потенциала гостиничных предприятий, а с другой – невозможен без наличия определенных элементов этого потенциала – способности к самообразованию, стремления к освоению нового, социально-профессиональной активности.

Позитивные ценностные установки к профессиональной деятельности, трудовой социальной активности исследуемых социально-профессиональных групп (управленческий и исполнительский персонал, специалисты контактных и неконтактных служб) должны способствовать успешному внедрению инноваций, их принятию и реализации, однако, как показали исследования, они лишь обеспечивают нейтральные отношения к предлагаемым новациям.

Указаны виды инноваций и их влияние на развитие определенных компонентов кадрового потенциала специалистов гостиничного сервиса. Так, например, инновации в сфере информационно-технического оснащения гостиничных служб способствуют развитию коммуникативных способностей, готовности к обслуживанию различных клиентов с постоянно меняющимися требованиями к качеству, готовности к оказанию услуг «на опережение» бесконтактным способом. Под влиянием ретро-инноваций и специализации предложения гостиничных услуг возможно раскрытие элементов ценностно-ориентационного и нормативно-ролевого компонентов кадрового потенциала гостиничных предприятий: способность проявлять уважение и внимание к клиенту, постоянная готовность к высокому качеству обслуживания, принятию своего профессионально-ролевого статуса. Технологические инновации (новые виды услуг и способы обслуживания) способствуют развитию адаптационного компонента кадрового потенциала, повышению уровня мотивации специалистов к трудовой и инновационной деятельности. Внедрение нетехнологических инноваций (маркетинговых, организационных, концептуальных) оказывает существенное влияние на мотивацию исполнительского персонала к труду (31,4%), инновационную (21,6%) и социально-профессиональную (19,6%) активность линейного персонала гостиничных предприятий.

В параграфе 2.2. «Основные противоречия развития кадрового потенциала специалистов гостиничного сервиса» раскрыты факторы, сдерживающие принятие разных инноваций специалистами гостиничного сервиса, ограничивающие развитие кадрового потенциала в процессе их внедрения.

Установлено несоответствие между значимостью, полезностью, многоаспектным характером труда специалиста гостиничного сервиса и вознаграждением его за труд в виде заработной платы и общественного признания. По мнению диссертанта, значимость труда специалиста гостиничного сервиса – в реализации социальных функций гостиницы (восстановление психофизиологических ресурсов общества, освобождение

клиентов от повседневных забот, связанных с ведением домашнего хозяйства, обеспечение максимального комфорта и безопасности временного проживания клиентов). С ускорением темпа жизни, в кризисные периоды возможность восстановления сил, отдыха (совмещенного с работой, если требуется) приобретает все большую ценность, следовательно, возрастает потребность в специалистах, способных распознать и удовлетворить меняющиеся потребности клиентов. Исследование показало, что для большинства опрошенных специалистов гостиничного сервиса ценным является труд, оплачиваемый адекватно вложенным усилиям, дающий перспективу карьерного роста, престижный. Эти показатели свидетельствуют о стремлении специалистов гостиничного сервиса к повышению своего социального статуса. Уровень заработной платы специалиста гостиничного сервиса ниже среднего по региону в 1,6 раза¹.

Выявлено несоответствие между повышением работодателями требований к квалификации специалистов, их личностным качествам, в том числе требованием развивать свои способности и уровнем заработной платы. Большинство клиентов российских гостиниц реализуют деловые или профессиональные цели приезда (около 60%) и предъявляют высокие требования к качеству, ассортименту гостиничных услуг и своевременности внедрения инноваций. Но загрузка номерного фонда (40-45% в среднем по России) не создает предпосылки для устойчивого роста заработной платы специалистов, гостиницы едва покрывают свои расходы. Вместе с тем, меняются требования основных групп клиентов, и низкий уровень их удовлетворения, в том числе с помощью инноваций, приведет к потере клиентов в ближайшем будущем.

Основным противоречием развития кадрового потенциала является противоречие между необходимостью инновационных изменений и возможностью их осуществления, проявляющееся как на уровне руководства гостиниц, так и на уровне линейного персонала. При наличии возможностей генерирования собственных, уникальных инноваций (специалисты обладают инновационным потенциалом), чаще всего решение принимается в пользу заимствования (копирования) успешных инноваций других предприятий. Собственный инновационный потенциал специалистов конкретных гостиниц почти не используется.

В то же время, отбирая лучшие инновационные решения во внешней среде, руководитель может запустить следующий механизм их развития: внедрение заимствованного новшества – развитие кадрового потенциала своих работников – возможность генерации собственных инновационных решений.

Выявлено противоречие между позитивным в целом отношением к инновациям разных категорий специалистов гостиничного сервиса и низкой готовностью активно осваивать конкретные их виды в процессе профессиональной переподготовки и саморазвития. Вообще позитивно

¹ Российский статистический ежегодник.2015.М.,2015.С.146.

относятся к новшествам 72% специалистов, но «не всегда готовы поддержать новшества руководства» - 60% опрошенных. 65% респондентов не имеют собственных представлений о необходимости внедрения каких-либо видов инноваций в деятельность гостиниц, в которых они работают.

Исследование показало наличие противоречия между значительными затратами интеллектуального труда в ходе разработки инновационных решений и распределением получаемой от реализации инноваций выгоды. Инновационная активность специалистов гостиничного сервиса может быть стимулируема (клиентами, работодателем), но результаты инновационных преобразований присваиваются собственником. Участвуя в инновационном процессе в составе инициативной группы, специалисты гостиничного сервиса получают лишь заработную плату, возможно с разовыми премиальными выплатами. Инновация, ведущая к существенной экономии, увеличению прибыли гостиничного предприятия, приносит доход не ему, а собственнику гостиницы. Это может быть одной из причин низкой инновационной активности специалистов гостиничного сервиса.

Установлено, что частота проявления инновационной активности, творчества персонала, находится в зависимости от условий, установок, задач, созданных и сформулированных руководством. Мотивация к инновационной деятельности возникает при создании условий самореализации и системы морального и материального поощрения инициативных работников, а также при наличии потребности работников к такой деятельности. 32% специалистов занимаются рационализаторской работой и разработкой новшеств по распоряжению руководства; 19% с целью повышения своего авторитета в коллективе; 24% для получения денежного вознаграждения; 18% – из-за интереса к творческой работе.

По результатам исследования диссертант приходит к выводу о необходимости корректировки кадровой политики гостиничных предприятий с целью создания условий для проявления инновационного потенциала специалистами.

В заключении диссертационного исследования автор подводит итоги работы, обобщает полученные данные, формулирует выводы, дает рекомендации и определяет перспективы дальнейшего изучения темы.

Основные положения и результаты исследования отражены в 23 публикациях, общим объемом 20,47 п.л., в числе которых - 6 статей, опубликованные в рецензируемых научных журналах, включенных в перечень ВАК.

Публикации в рецензируемых научных изданиях, определенных ВАК:

1. Кудинова О.С. Виды инноваций в гостиничном сервисе и их роль в развитии внутреннего и въездного туризма в Тюменской области [Текст] / О.С. Кудинова // В мире научных открытий. Красноярск: Научно-инновационный центр, 2011.– №11.1. – С.495–503. (0,32 п.л.)

2. Кудинова О.С. Компоненты кадрового потенциала персонала гостиничных предприятий [Текст] / О.С. Кудинова, Л.Г. Скульмовская //

Дискуссия. Екатеринбург: ООО «Институт современных технологий управления». – №3 (21) март 2012г. – С. 90–95 (0,41/0,3п.л.).

3. Кудинова О.С. Концептуально-методологические подходы к изучению инноваций в гостиничном сервисе [Текст] / О.С. Кудинова, Л.Г. Скульмовская // Электронный научный журнал «Современные исследования социальных проблем» [Электронный ресурс] – <http://www.nkras.ru> – Издательство «Научно-инновационный центр». – №3 (11). – 2012 (0,6/0,4п.л.)

4. Кудинова О.С. Специфика и социальные функции гостиничного сервиса [Текст] / О.С. Кудинова // В мире научных открытий. – Красноярск: Научно-инновационный центр. – №11.– 2012.– С.171–190 (0,75п.л.).

5. Кудинова О.С. Исследование инновационной активности персонала как одной из составляющих кадрового потенциала сферы гостеприимства [Текст] / О.С. Кудинова, Л.Г. Скульмовская // Фундаментальные исследования. – 2013. – № 10 (часть 7). – С. 1571–1576 (0,62/0,42п.л.).

6. Кудинова О.С. Специалисты гостиничного сервиса как социально-профессиональная общность: теоретические аспекты [Текст] / О.С. Кудинова // Дискуссия. Екатеринбург: ООО «Институт современных технологий управления». – №3 март 2016. – С.86–90 (0,27п.л.).

Монографии:

7. Кудинова О.С. Социально активное население и его роль в формировании культурного ландшафта городов Тюменской области / О.С. Кудинова, А.В. Бурнашева [Текст]: коллективная монография. – Тобольск: ТГСПА им. Д.И. Менделеева, 2010. – 144с. (13,25/8,1п.л.)

Другие публикации:

8. Кудинова О.С. Профессиональная привлекательность гостиничной индустрии [Текст] / О.С. Кудинова // Менделеевская ассамблея -2009: Материалы региональной научно-практической конференции преподавателей и студентов ССУЗ, учителей школ и работников дошкольных учреждений. – Тобольск: ТГПИ им. Д.И. Менделеева, 2009. – С.116–119 (0,13п.л.).

9. Кудинова О.С. Социальная компонента как основа развития туризма в регионе [Текст] / О.С. Кудинова // Православие и русская культура: прошлое и современность: материалы Всероссийской научно-практической конференции.–Тобольск: изд-во ТГПИ им. Д.И. Менделеева, 2009. – С.131–135 (0,35 п.л.).

10. Кудинова О.С. Кадровые вопросы гостиничной индустрии [Текст] / О.С. Кудинова // Материалы XXX научно-практической конференции «Менделеевские чтения – 2009». – Тобольск: изд-во ТГПИ им. Д.И. Менделеева, 2009.–С.11–12 (0,11п.л.).

11. Кудинова О.С. Особенности организации питания в гостиничном комплексе [Текст] / О.С. Кудинова, А.Куликова // Менделеевская ассамблея -2009: Материалы региональной научно-практической конференции преподавателей и студентов ССУЗ, учителей школ и работников дошкольных

учреждений. – Тобольск: ТГПИ им. Д.И. Менделеева, 2009. – С.122–124 (0,1/0,05п.л.).

12. Кудинова О.С. История развития гостиничного дела в Тобольске [Текст] / О.С. Кудинова, Ю. Петрова // Менделеевская ассамблея – 2009: Материалы региональной научно-практической конференции преподавателей и студентов ССУЗ, учителей школ и работников дошкольных учреждений. – Тобольск: ТГПИ им. Д.И. Менделеева, 2009. – С.122–124 (0,09/0,04п.л.).

13. Кудинова О.С. Возможности и перспективы развития туризма в Ханты-Мансийском автономном округе [Текст] / О.С. Кудинова // Сборник научных статей преподавателей кафедры СКСТиМД «Социально-культурная среда и культурный ландшафт городов Тюменской области». – Тобольск: ТГПИ им. Д.И. Менделеева, 2009. – С.99–111 (0,63п.л.).

14. Кудинова О.С. Экономически активное население Тюменской области как фактор социально-экономического развития сферы туризма региона [Текст] / О.С. Кудинова // Сборник научных статей преподавателей кафедры СКСТиМД «Социально-культурная среда и культурный ландшафт городов Тюменской области». – Тобольск: ТГПИ им. Д.И. Менделеева, 2009. – С.112–138 (1,09 п.л.).

15. Кудинова О.С. Виды туризма и гостиничных предприятий в Тюменской области [Текст] / О.С. Кудинова // Менделеевская ассамблея – 2010: Материалы Региональной научно-практической конференции преподавателей и студентов ССУЗ, учителей школ и работников дошкольных учреждений. – Тобольск: ТГСПА им. Д.И. Менделеева, 2010. – С.29–30 (0,12 п.л.).

16. Кудинова О.С. Взаимосвязь культуры обслуживания и качества услуг [Текст] / О.С. Кудинова // Православие и русская культура: прошлое и современность: материалы Всероссийской с международным участием научно-практической конференции (21 мая 2010г., г.Тобольск) – Тобольск: ТГСПА им. Д.И. Менделеева, 2010. – С.170–172 (0,16п.л.).

17. Кудинова О.С. Роль персонала в повышении культуры и качества обслуживания клиентов гостиничных предприятий [Текст] / О.С. Кудинова, В. Акберова // Православие и русская культура: прошлое и современность: материалы Всероссийской с международным участием научно-практической конференции (21 мая 2010г., г.Тобольск) / отв. ред. Т.А. Кибардина – Тобольск: ТГСПА им. Д.И. Менделеева, 2010. – С.164–165 (0,07/0,02п.л.).

18. Кудинова О.С. Социально-профессиональная компетентность персонала сферы сервиса и туризма [Текст] / О.С. Кудинова // Культура и просветительство как ресурсы духовного единства и социальной стабильности общества. Некоммерческий издательский проект социальной направленности. – Санкт-Петербург, Смоленск: Издательство «Маджента», 2010. – С.337–341 (0,27 п.л.).

19. Кудинова О.С. Корпоративная культура как фактор мотивации персонала сферы сервиса и туризма [Текст] / О.С. Кудинова // Молодёжь Сибири – науке России: материалы международной научно-практической

конференции / Сост. Т.А. Кравченко; НОУ Сибирский институт бизнеса, управления и психологии. – Красноярск, 2010. – Часть II.– С.94–96 (0,12 п.л.)

20. Кудинова О.С. К вопросу о термине «инновация» [Текст] / О.С. Кудинова // Социальные вызовы модернизации регионов России: материалы II Тюменского социологического форума 28–29 июня 2011г. / под ред. М.М. Акулич., Г.С. Корепанова, В.А. Юдашкина: в 2ч. Ч.1. Тюмень: Издательство Тюменского государственного университета, 2011. – С.364–367(0,21 п.л.).

21. Кудинова О.С. Виды кейтеринга как перспективной формы обслуживания [Текст] / О.С. Кудинова, М. Вести // DIXI:межвузовский сборник научных работ студентов, аспирантов и молодых ученых. Вып.2 / Кафедра философии и культурологии. – Тобольск: ТГСПА им. Д.И. Менделеева, 2011. – С.44–48 (0,32/0,2п.л.).

22. Кудинова О.С. О соотношении понятий «человеческий капитал» и «трудовой потенциал» [Текст] / О.С. Кудинова, Л.Г. Скульмовская // Модернизационный потенциал и социальные практики – основа конкурентоспособности и консолидации российских регионов: Материалы III Тюменского социологического форума. 3-4 октября 2013г / Под ред. М.М. Акулич, Г.С. Корепанова. Тюмень. Тюменская областная Дума, ФГБОУ ВПО «Тюменский государственный университет», 2013. – С.583–587 (0,32/0,2п.л.).

23. Кудинова О.С. Социальные функции гостиницы как временного дома [Текст] / О.С. Кудинова // Инновационная наука. – Уфа: научно-издательский центр «АЭТЕРНА». – №12 – 2015. – С. 236–238 (0,16 п.л.).

