

Министерство науки и высшего образования Российской Федерации
Владивостокский государственный университет экономики и сервиса (ВГУЭС)

ИНТЕЛЛЕКТУАЛЬНЫЙ ПОТЕНЦИАЛ ВУЗОВ – НА РАЗВИТИЕ ДАЛЬНЕВОСТОЧНОГО РЕГИОНА РОССИИ И СТРАН АТР

Материалы XXIV международной научно-практической
конференции студентов, аспирантов и молодых ученых
26–28 апреля 2022 г.

Под общей редакцией д-ра экон. наук Т.В. Терентьевой

Электронное научное издание

Владивосток
Издательство ВГУЭС
2022

УДК 378.4
ББК 74.584(255)я431
И73

**Интеллектуальный потенциал вузов – на развитие Дальне-
И73 восточного региона России и стран АТР :** материалы XXIV между-
народной науч.-практ. конф. студентов, аспирантов и молодых ученых
(г. Владивосток, 26–28 апреля 2022 г.) / под общ. ред. д-ра экон. наук Т.В. Те-
рентьевой ; Владивостокский государственный университет экономики и серви-
са; Электрон. текст. дан. (1 файл: 44,5 МБ). – Владивосток: Изд-во ВГУЭС,
2022. – 1 электрон., опт. диск (CD-ROM). – Систем. требования: Intel Pentium
(или аналогичный процессор других производителей), 500 МГц; 512 Мб опера-
тивной памяти; видеокарта SVGA, 1280×1024 High Color (32 bit); 5 Мб свобод-
ного дискового пространства; операц. система Windows XP и выше; Acrobat
Reader, Foxit Reader либо любой другой их аналог. – Владивосток: Изд-во
ВГУЭС, 2022.

ISBN 978-5-9736-0675-6

Включены материалы XXIV международной научно-практической конференции
студентов, аспирантов и молодых ученых «Интеллектуальный потенциал вузов – на раз-
витие Дальневосточного региона России и стран Азиатско-Тихоокеанского региона», со-
стоявшейся во Владивостокском государственном университете экономики и сервиса
(г. Владивосток, 26–28 апреля 2022 г.).

УДК 378.4
ББК 74.584(255)я431

Электронное учебное издание

Минимальные системные требования:

Компьютер: Pentium 3 и выше, 500 МГц; 512 Мб на жестком диске; видеокарта SVGA, 1280×1024 High Color
(32 bit); привод CD-ROM. Операционная система: Windows XP/7/8.

Программное обеспечение: Internet Explorer 8 и выше или другой браузер; Acrobat Reader, Foxit Reader либо
любой другой их аналог.

ISBN 978-5-9736-0675-6

© ФГБОУ ВО «Владивостокский государственный университет экономики и сервиса», оформление, 2022

Под общей редакцией д-ра экон. наук Т.В. Терентьевой

Компьютерная верстка М.А. Портновой

Владивостокский государственный университет экономики и сервиса

690014, г. Владивосток, ул. Гоголя, 41

Тел./факс: (423)240-40-54

Подписано к использованию 27 августа 2022 г.

Объем 44,5 МБ Усл.-печ. л.

Тираж 300 (1–25) экз.

<i>Грудева Е.А., Хисамутдинова Н.В.</i> Исторические реалии как объект исследования (на примере книги Дж. Тронсона (J. Tronson) «A Voyage to Japan, Kamtschatka, Siberia, Tartary, and Various Parts of Coast of China, in H.M.S. Barracouta» и их перевод на русский язык	912
<i>Ликунова С.В.</i> Интертекстуальность художественного тексте (на материале сказок Льюиса Кэрролла).....	916
<i>Литвинов А.В.</i> Лингвистические приемы и средства выражения англоязычного юмора.....	919
<i>Марус Н.Д., Смогунова О.С.</i> Сравнительный анализ перевода фразеологических единиц в пьесе Шекспира «Гамлет»	922
<i>Момот К.П., Хисамутдинова Н.В.</i> Имена собственные в англоязычной художественной литературе и их перевод на русский язык (на примере романа Дж. Оруэлла «Скотный двор»).....	926
<i>Мочалова А.С.</i> Как рождается перевод. Голоса в вашей голове.....	930
<i>Мурадян Л.М., Леонтьева Т.И.</i> Речевая агрессия в семейной коммуникации (на материале рассказа А.П. Чехова «Черный монах»)	933
<i>Осинская М.А., Титовская А.В.</i> Гендерные различия в речи мужчин и женщин	937
<i>Пономарь И.В., Шеховцова Т.А.</i> Функционирование паремий в американских и британских политических речах.....	941
<i>Стерхова Д.А., Хисамутдинова Н.В.</i> Грамматическая асимметрия русского и английского языков и проблемы перевода	944
<i>Трифорова Е.С., Мясникова С.В.</i> Гендерные особенности повседневного английского языка в американской лингво-культуре.....	947
<i>Ходькина И.А., Шеховцова Т.А.</i> Китайские паремии в СМИ.....	950
<i>Шадрина А.А., Горбунова М.В.</i> Особенности перевода окказионализмов с английского на русский язык на примере романа Нила Геймана «Neverwhere»	954
<i>Шульга И.О., Гнезdechko О.Н.</i> Стратегии адаптации новостных текстов (на материале англоязычных СМИ).....	958

Секция. СТРАНЫ АТР В АСПЕКТЕ ЯЗЫКА И КУЛЬТУРЫ: К 55-ЛЕТИЮ ЯЗЫКОВОГО ОБРАЗОВАНИЯ ВО ВГУЭС И 20-ЛЕТИЮ ИНСТИТУТА ИНОСТРАННЫХ ЯЗЫКОВ ВГУЭС

<i>Астаев Г.Е.</i> Фонетические особенности китайского языка на Тайване.....	964
<i>Корнюк М.В., Молодых В.И.</i> Об адекватности перевода китайских реалий на русский язык (на материале произведений Фэн Цзицзя).....	967
<i>Косицына В.Е., Леонтьева Т.И.</i> Особенности перевода русских реалий в художественных текстах (на материале произведений А.П. Чехова)	972
<i>Позднякова Е.Н., Кириллова В.А., Ни Ж.В.</i> Феномен «мягкой силы» в Республике Корея	978

Секция. КАЧЕСТВО УСЛУГ И ТЕХНОЛОГИЙ В ИНДУСТРИИ ГОСТЕПРИИМСТВА

<i>Агарева К.А., Перфильев А.В.</i> Разработка дополнительных услуг для гостей коллективных средств размещения	985
<i>Гильмутдинова И.Т., Перфильев А.В.</i> Продвижение основных и дополнительных услуг в гостиничных комплексах.....	988
<i>Меркулов Н.М., Перфильев А.В.</i> Разработка программы стратегического управления для персонала гостиничного предприятия.....	991
<i>Петухина Е.В., Ден В.Г.</i> Теоретические основы автомобильного туризма как современной отрасли экономики	994
<i>Ребенчук А.Ю., Драгилев И.Г.</i> Оценка качества образовательного турпродукта.....	999
<i>Рудковская С.А., Гомилевская Г.А.</i> Система оценки линейного персонала на предприятиях общественного питания	1005
<i>Савлук Д.А., Гомилевская Г.А.</i> Технологические и организационные инструменты гостиничных инноваций: мировая и региональная практика	1009
<i>Стригун В.В., Шеметова В.В.</i> Исследование предпочтений потребителей кофеен и баров г. Владивостока.....	1014
<i>Сугибина П.В., Перфильев А.В.</i> Разработка инновационных решений в области экологических трендов для гостиничных предприятий	1018

РАЗРАБОТКА ПРОГРАММЫ СТРАТЕГИЧЕСКОГО УПРАВЛЕНИЯ ДЛЯ ПЕРСОНАЛА ГОСТИНИЧНОГО ПРЕДПРИЯТИЯ

Н.М. Меркулов

бакалавр

А.В. Перфильев

канд. хим. наук, доцент кафедры туризма и экологии

*Владивостокский государственный университет экономики и сервиса
Владивосток. Россия*

Актуальность данной темы обусловлена тем, что персонал является одним из ключевых факторов успешности гостиничных предприятий. В настоящее время кадровый потенциал во многих гостиничных предприятий недостаточно раскрыт. Качество обслуживания гостей на прямую зависит от степени мотивации персонала. Формирование результативной команды персонала гостиницы, является важнейшей задачей, которая стоит перед менеджером кадров и оказывает влияние на многие показатели гостиничного предприятия.

Ключевые слова: гостиничный сервис, персонал, стратегическое управление, мотивация.

DEVELOPMENT OF A STRATEGIC MANAGEMENT PROGRAM FOR THE PERSONNEL OF A HOTEL ENTERPRISE

The relevance of this topic is due to the fact that the staff is one of the key factors in the success of hotel enterprises. At present, the personnel potential in many hotel enterprises is not sufficiently disclosed. The quality of guest service directly depends on the degree of motivation of the staff. The formation of an effective team of hotel personnel is the most important task that the personnel manager faces and has an impact on many indicators of the hotel enterprise.

Keywords: hotel service, personnel, strategic management, motivation.

Целью работы является: разработка программы стратегического управления для персонала гостиничного предприятия.

Гостиничная отрасль пострадала от пандемии 2019 года больше других. Из-за ограничений по перемещению и резкий спад спроса на услуги привели к тому, что по итогам 2020 года объем рынка гостиничных услуг и других аналогичных услуг по предоставлению временного жилья в Российской Федерации сократился на 36,2% или в денежном эквиваленте составил 160 миллиардов рублей по разным оценкам. Такие низкие показатели не наблюдались в стране с 2013 года.

Однако темп восстановления гостиничного рынка России согласно данным, приведенным партнером Cushman & Wakefield Мариной Смирновой, является одним из лучших. По итогам января – октября 2021 г. гостиничный рынок Российской Федерации оказался на 5 месте в регионе по доходности на номер – 83,8% по сравнению с прошлым годом. За период с января по сентябрь 2021 г. обороты на рынке туризма в России достигли 449,2 миллиарда рублей – свидетельствуют данные «Росстата» [1]. Проведя анализ видно, что это на 0,9% выше значения за тот же период допандемийного 2019 года.

Согласно расчетам Cushman & Wakefield, российским гостиничным операторам удалось увеличить загрузку гостиниц до 60%. Так же хотелось бы добавить, что позитивная динамика видна по данным крупнейшей гостиничной сети Azimut Hotels. По ее данным средняя загрузка сети в период с января по октябрь 2021 года достигла 65%. В сравнении за аналогичный период средняя загрузка в 2019 году составила 70%.

Данные по загрузке номерного фонда «Новотель Владивосток» за период 01.06.2021 по 12.05.2022 приведены в табл. 1.

Таблица 1

Данные по загрузке номерного фонда «Новотель Владивосток»

Показатель	01.06. – 31.12.2021	01.01. – 19.04.2022	20.04. – 12.05.2022 (прогноз)
Загрузка, %	59,06	55,9	30,46
Всего, %:	59,06	51,44	

Примечание: сост. автором.

По информации из таблицы 1 можно сделать выводы, что загрузка гостинцы в 2022 году (51,44%) ниже, чем в 2021 году (59,06%). А в частности, хотелось бы отметить, что в 2022 году спад пришелся на начало года по 19.04.2022. При этом в прогнозе видно какой спад будет далее. Программа посчитала, что загрузка номерного фонда в «Новотель Владивосток» на период с 20.04.2022 по 12.05.2022 резко снизится до 30,46% и в общем с учетом начала года будет составлять 51,44%. Этот спад связан со снижением потока иностранных гостей, приезжающих в Россию.

Результаты оценки гостями некоторых сетевых отелей г. Владивостока приведены в табл. 2.

Таблица 2

Результаты оценки гостями некоторых сетевых отелей г. Владивостока

Критерии оценки	«Novotel Vladivostok»	«Lotte Hotel Vladivostok»	«Azimut Hotel Vladivostok»
Персонал	9,1	8,7	8,5
Удобства	8,9	8,3	8,3
Чистота	9,2	8,7	8,5
Комфорт	9,2	8,7	8,5
Соотношение цена/качество	8,6	7,4	7,8
Расположение	8,8	9,2	9,1
Бесплатный Wi-Fi	9,0	7,8	8,1
Итог	8,9	8,3	8,4

Примечание: сост. автором по информации с сайта booking.com [2]

Исходя из данных таблицы 2 можно заметить, что рейтинг оценки по отзывам клиентов «Новотель Владивосток» – 8,9 баллов, что является более высокой чем у ведущих гостиничных предприятий города Владивосток. Но стоит заметить, что по мнению гостей, расположение «Lotte Hotel Vladivostok» – 9,2 балла и «Azimut Hotel Vladivostok» – 9,1 балл, более благоприятное чем у «Новотель Владивосток» – 8,8 баллов.

Судя по оценке гостей (таблица 2) персонал отеля «Новотель Владивосток» получил наивысшую оценку. Одним из ключевых факторов эффективной работы персонала является его грамотной стратегическое управление.

В данной работе для отдела хаускипинга отеля «Новотель Владивосток» предложена программа, позволяющая кардинально изменить подход к уборке, проверке номеров и качественно получить другой результат. Следует отметить, что для каждого гостиничного предприятия она будет уникальной. Далее представлена последовательность для реализации программы.

В начале нужно детально разработать чек-лист проверки номера. Он будет разбит на зоны такие как входная группа, отделка (потолок, полы и стены), освещение, шкаф, рабочая зона, кровать, оборудование в номере, балкон (если есть), ванная комната. Нужно определить основные зоны для уборки и проверки номеров. В каждом гостиничном предприятии будет свой индивидуальный чек-лист, в зависимости от оснащения и планировки номеров.

Далее после составления чек-листа на его основе нужно ввести балльную оценку. Необходимо распределить весовые коэффициенты значимости каждого пункта списка. Баллы должны зависеть от степени контакта гостя с тем или иным предметом интерьера. Такая оценка позволяет оцифровывать, а значит, измерять качество уборки. Так, если горничная допускает ошибку в каком-то конкретном пункте, супервайзер будет понимать серьезность этой ошибки. Обнаруживая ошибки горничной, супервайзер последовательно ставит соответствующие баллы напротив недоработанных позиций. В конце проверки получится сумма «штрафных» баллов на номер. Так вы можете судить о том, насколько идеально выполнена уборка.

Стоит заметить, что супервайзер будет тратить на каждый номер не менее 15 минут. Следовательно, он не сможет за день обойти все обслуженные номера. Поэтому было принято решение о выборочной проверке. Следует проверять по два номера за каждой горничной в смену. Проверка будет проходить в формате случайной выборки. То есть горничная будет знать, что после ее уборки будет тщательная проверка двух номеров и выставление баллов, но она не будет знать в каких именно. Поэтому в ее интересах убрать одинаково хорошо все номера без исключения. В свою очередь супер-

вайзер досконально и довольно долго проверяет каждую комнату, выбранную для проверки. В этом деле важно не количество, а качество.

Для эффективности данной программы необходимо увязать ее с личными интересами горничных. К примеру, «виртуальный» аванс, премии дополнительно к зарплате. Этот аванс горничная сможет получить в том случае, если все номера идеально убраны в течение месяца. За не идеальное обслуживание номера у горничной будут вычитаться штрафные балы и штрафные рубли из «виртуального» аванса соответственно вычитанным баллам. В исключения такой программы входят новые горничные. Применяться такая программа может только к горничным после окончания периода обучения и наставничества.

Внедрение такой технологии позволит улучшить качество уборки номеров, а также получить необходимую информацию, которая поможет правильно принимать управленческие решения. Для аккумуляции такими данными нужно обязать супервайзеров составлять в конце каждого месяца отчет определенного формата. Такая отчетность позволит решать важные задачи и принимать управленческие решения, необходимые для повышения качества обслуживания. В частности, будут решаться следующие задачи:

1. Качество проверки номеров различными горничными и определение лидеров и отстающих.
2. Выплата горничным премии за результат.
3. Понимание развития навыков горничных на основе уменьшения и увеличения потерянных баллов от месяца к месяцу.
4. По итогам месяца определять три самые проблемные зоны (узкие места), в которых количество потерянных баллов наибольшее.
5. Определение супервайзерами направления тренингов для горничных на основе выявленных узких мест. Супервайзер должен провести курс тренингов для горничной.
6. Определение качества работы супервайзеров. Об этом судим по динамике совершенствования навыков горничных. Положительная динамика и отсутствие грубых ошибок у персонала после обучения свидетельствует о хорошей работе супервайзеров и наоборот.

Сверка направления динамики развития навыков горничных с динамикой оценок качества уборки гостями отеля.

Также стоит обратить внимание на осуществление контрольных проверок менеджером хозяйственной службы для исключения предвзятого отношения супервайзера к горничным. Оценки контрольных проверок сопоставляется с проверками супервайзера, при этом не должно быть больших расхождений в оценках. Если оценки расходятся, то супервайзер и менеджер должны провести оценку уборки номера вместе и выявить ошибки.

Внедрение вышеописанной технологичной программы позволит повысить чистоту гостиничных номеров. А также поможет в построении индивидуальной стратегии управления персоналом службы эксплуатации номерного фонда. Этот фактор качества является одним из самых важных в сфере гостиничных услуг и закрепляет за предприятием правильный имидж, на прямую влияющий на спрос. Качество уборки станет не зависимым от человеческого фактора, текучки горничных и случайностей. Такая программа способствует повышению прибыли и респектабельности гостиничного предприятия. Которая в итоге позволит занять высшую позицию на рынке сферы туризма и гостеприимства [3].

1. Федеральная служба государственной статистики. РОССТАТ. Официальный сайт: [сайт]. – URL: <https://rosstat.gov.ru/> (дата обращения: 11.04.2022).

2. Booking.com. Официальный сайт: [сайт]. – URL: <https://www.booking.com/index.ru.html> (дата обращения: 14.03.2022).

3. Методы организационной диагностики в управлении персоналом: учебно-методическое пособие / Е.В. Киселева, М.Н. Крутцова, Л.Г. Приятелева, А.М. Рудко. – Вологда: Вологодский филиал РАНХиГС, 2016. – 422 с.