

Роль квалификации персонала в развитии инновационной деятельности гостиничных предприятий

Иванова Анна Николаевна, соискатель
Никольская Елена Юрьевна, кандидат экономических наук, доцент
Российский Экономический Университет им. Плеханова (г. Москва)

В статье рассмотрена роль квалификации персонала гостиничного предприятия в повышении уровня развития его инновационной деятельности. Представлены основные рекомендации по направлениям совершенствования подготовки кадров для индустрии гостеприимства, для которой целесообразно формирование инновационной научно-образовательной среды и системы опережающей подготовки кадров. Подчеркивается необходимость подготовки профессионалов, способных успешно работать в современных турбулентных экономических и геополитических условиях, выступающих импульсом развития инновационной деятельности предприятий.

Ключевые слова: компетенции персонала, инновационное развитие, гостиничное предприятие.

Переход к рыночной экономике послужил триггером стремительного развития индустрии гостеприимства. Конкурентные условия ведения бизнеса обуславливают необходимость инновационного развития гостиничных предприятий. Такое развитие оказывает положительное влияние на повышение туристической активности любого региона и находит отражение в высоком уровне качества гостиничных услуг. Одним из ключевых факторов повышения качества гостиничных услуг является использование инновационных разработок, сочетающих производственные и интеллектуальные ресурсы, продвигающих на рынок новые виды продуктов или процессов. Такие инновационные разработки с одной стороны должны снизить себестоимость гостиничных услуг, а с другой стороны существенно повысить уровень удовлетворения запросов потенциальных потребителей в результате приобретения данного типа услуг.

Следует отметить, что качество услуг включает в себя следующие показатели: материально-техническую базу, квалификацию персонала, уровень сервиса, а также маркетинг и ресурсы. [4, с. 28] Обеспечение повышения качества гостиничных услуг невозможно без высокого уровня квалификации персонала, а необходимость инновационного развития предопределяет новые требования к его подготовке. Так, внедрение инновационных разработок сопряжено с рядом специфических требований к персоналу, таких как легкая обучаемость, способность адаптироваться к изменениям,

гибкость мышления, отсутствие которых может стать сдерживающим фактором на пути инновационного развития любого предприятия.

В настоящее время ряд экспертов отмечает нехватку персонала с высоким профессиональным уровнем для инновационного развития гостиничных предприятий. Особенно в региональных отелях, где профессиональные навыки персонала зачастую не соответствуют необходимой компетенции. Кадровая политика менеджмента предприятия, стремящегося к инновационному развитию, обязана делать акцент на поддержке инициативности работников, что может стать импульсом к формированию креативной идеи для успешной инновационной разработки. [1, с. 10]

Активное и интегрированное воспроизводство инноваций возможно только в рамках существования инновационной экономики. В соответствии с ежегодным докладом «Глобальный инновационный индекс» (ГИИ, Global Innovation Index), составленным на основе полученных результатов сравнительного анализа 131 страны по уровню инновационного развития, рейтинг возглавила Швейцария. В первую десятку также вошли Швеция, США, Великобритания, Нидерланды, Дания, Финляндия, Сингапур, Германия и Республика Корея. Россия в ГИИ-2020 заняла 47-е место.

В таблице 1 представлена динамика субиндексов ресурсов и результатов инноваций за 2015-2020 гг.

Таблица 1. Динамика субиндексов ресурсов и результатов инноваций России в ГИИ (2015-2020 гг.)

Период	2015 г.	2016 г.	2017 г.	2018 г.	2019 г.	2020 г.
Занимаемая позиция в ГИИ	48	43	45	46	46	47
Ресурсы инноваций	52	44	43	43	41	42
Результаты инноваций	49	47	51	56	59	58
Кол-во стран в ГИИ	141	128	127	126	129	131

Очевидно, что прослеживается разница между субиндексами ресурсы инноваций (42-е место) и результаты инноваций (58-е место) в пользу первого субиндекса. Данный показатель свидетельствует о наличии ресурсной базы, но в тоже время и о необходимости развития практической применимости полученных научных результатов и их коммерциализации.

В соответствии с докладом ГИИ-2020, в России прослеживается ряд очевидных преимущественных позиций наряду с наличием ряда слабых, которые представлены в таблице 2.

Отношение общества к инновациям отражается на уровне инновационной активности страны, так как позитивное восприятие новых идей облегчает их продвижение во все сферы человеческой жизни. Сам процесс внедрения инноваций в деятельность любой организации сопровождается определенным уровнем риска и непредсказуемости в части результативности, что предполагает наличие широкого набора компетенций и различных ресурсов. Кроме того, новаторская деятельность нередко сталкивается с отсутствием толерантности к риску и противодействием к внедрению нового, не только на государственном уровне, но и на уровне коллектива организации.

Таблица 2. Анализ инновационной системы России в соответствии с ГИИ-2020

ПРЕИМУЩЕСТВА	НЕДОСТАТКИ
--------------	------------

№	Наименование	Место в рейтинге	№	Наименование	Место в рейтинге
1	Человеческий капитал и наука	30	1	Институты	74
2	Высшее образование	17	2	Качество регулирования	105
3	Охват высшим образованием	17	3	Верховенство права	114
4	Позиции университетов в рейтинге QS	21	4	Уровень доступности микрофинансирования	77
5	Соотношение численности учеников и учителей в среднем образовании	19	5	Число компаний, имеющих образовательные программы	91
6	Уровень развития рынков: масштабы внутреннего рынка	6	6	Уровень развития кластеров	95
7	Численность занятых женщин с научными степенями	10	7	Число полученных сертификатов качества ИСО 9001	105
8	Платежи, связанные с интеллектуальной собственностью	17	8	Уровень энергоэффективности	115
9	Число патентов на изобретения	17	9	Экологическая устойчивость	101
10	Уровень развития бизнеса	42	10	Развитие технологий и экономики знаний	50

Адаптация корпоративной культуры, соответствующая система мотивации как на государственном уровне, так и на уровне отдельно взятого предприятия, - неотъемлемые условия инновационной деятельности. Выбор стратегии инновационной деятельности является одним из основных факторов успеха компании-новатора в современном мире. В соответствии с опросом McKinsey, около 70% опрошенных руководителей полагают, что крупные компании в течение ближайших лет будут вынуждены переобучать или заменять более 25% сотрудников по причине растущей потребности в высококвалифицированных кадрах. К 2030 г. в США и западных странах ЕС внедрение искусственного интеллекта и автоматизация производственных процессов может привести к росту спроса на технологические навыки на 55% и прогрессивному снижению потребности в работниках физического труда. [5, с. 15]

«Прорывные» технологии и «радикальные» инновации формируют базис для принципиально иного качества развития, которое должно обеспечить показатель в диапазоне от 60% до 80% прогнозируемого экономического роста. [2, с. 7]

Согласно данным Агентства инноваций и развития экономических и социальных проектов [7], наибольший объем инноваций в настоящее время относится к техническим инновациям (около 50%), затем коммуникационные (около 30%), управленческие (около 12%), экологические (около 11%) и другие виды инноваций (около 4%).

Активное развитие технологических инноваций находит свое отражение на гостиничных предприятиях посредством автоматизации деятельности, коммуникации с посетителями через виртуальные платформы (Facebook, WhatsApp, и др.), бронирование через мобильные приложения, и т.д. Прогрессивное развитие технологий в гостиничной индустрии должно учитываться при подготовке кадров в соответствии с передовыми международными тенденциями и стандартами, основанными на интерактивных и практико-ориентированных методах обучения.

Литература:

1. Блинова Е. А., Джанджугазова Е. Интеллектуальные ресурсы развития индустрии туризма и гостеприимства. // Российский экономический интернет-журнал. – 2018. – №. 4. – С. 10.
2. Г. И. Идрисов, В. Н. Княгинин, А. Л. Кудрин, Е. С. Рожкова. Новая технологическая революция: вызовы и возможности для России. Вопросы экономики. 2018. № 4. С. 5—25.
3. Никольская Е.Ю., Ковалева Н.И., Успенская М.Е. Проблемы и перспективы подготовки кадров в сфере гостеприимства / Российский экономический интернет-журнал. – Москва, Институт исследования товародвижения и конъюнктуры оптового рынка, 2019. № 4, с. 107.

Таким образом, уровень квалификации и опыта персонала напрямую влияет на инновационное развитие гостиничного предприятия и, как следствие, на качество гостиничных услуг, удовлетворённость гостей и их лояльность, а также устойчивые доходы гостиничного предприятия.

Исходя из анализа квалификации персонала современных отечественных гостиничных предприятий, проведенного рядом экспертов, можно выделить следующие существующие недостатки: уровень квалификации персонала низкий и не соответствует требованиям бизнеса, отсутствуют навыки межкультурных коммуникаций, знания цифровых технологий и навыки внедрения экологических стандартов. [3, с 107]

На основе проведённого анализа и сделанных выводов для совершенствования процесса подготовки кадров для гостиничной индустрии, предлагаются следующие рекомендации:

- сотрудничество гостиничных предприятий с образовательными учреждениями (привлечение экспертов-практиков к образовательному процессу, учет требований работодателей будущих выпускников),
- обновление учебно-методической базы в соответствии с передовыми международными стандартами,
- повышение квалификации преподавателей по направлению освоения новейших инновационных методов подготовки кадров для индустрии гостеприимства.

С учетом изложенного, следует подчеркнуть необходимость формирования качественной инновационной научно-образовательной среды и системы опережающей подготовки кадров, которые позволят готовить профессионалов, способных успешно работать в условиях развития инновационной деятельности. Такая деятельность требуется для прогрессивного развития экономики страны и сохранения конкурентных преимуществ на международной арене, позволяющих наращивать темпы производительности различных отраслей и занимать лидирующие геополитические позиции.

www.esa-conference.ru

4. Никольская Е.Ю., Попов Л.А., Ковальчук А.П. Стандартизация и контроль качества гостиничных услуг. – Москва, РЭУ им. Г.В. Плеханова. 2018.

5. Инновации в России — неисчерпаемый источник роста. Центр по развитию инноваций McKinsey Innovation Practice. Июль 2018 г. – [Электронный ресурс] – Режим доступа. – URL: http://www.mckinsey.com/~media/McKinsey/Locations/Europe%20and%20Middle%20East/Russia/Our%20Insights/Innovations%20in%20Russia/Innovations-in-Russia_web_lq-1.ashx (Дата обращения 19.08.2021)

6. Ежегодный доклад Всемирного экономического форума. The Global Competitiveness Index, World Economic Forum (2020) [Электронный ресурс]. – Режим доступа: – <https://www.globalinnovationindex.org/gii-2020-report> (Дата обращения 10.08.2021)

7. Официальный сайт Агентства инноваций и развития экономических и социальных проектов. – [Электронный ресурс] – Режим доступа. –URL: <http://www.innogos.ru> (Дата обращения 13.08.2021)