

Ключевыми аспектами, которые влияют на организационную культуру в гостиничной сфере, являются уровень вовлеченности сотрудников, их удовлетворенность работой, а также способность адаптироваться к изменениям. Высокая степень вовлеченности персонала напрямую связана с качеством обслуживания и, как следствие, с лояльностью клиентов. Организационная культура включает в себя элементы, связанные с обучением и развитием персонала. Гостиницы, которые инвестируют в обучение своих сотрудников, создают более сильную и устойчивую культуру, способствующую инновациям и улучшению качества услуг. Это может быть как формальное обучение, так и неформальные мероприятия, такие как тимбилдинги — комплекс мероприятий, направленных на превращение отдельных работников компании в сплоченную команду, способную использовать взаимосвязи для достижения лучших результатов, или культурные события, которые помогают укрепить командный дух и повысить уровень доверия между сотрудниками.

Таким образом, организационная культура в сфере гостеприимства — не просто набор правил и норм, а динамичная система, которая постоянно развивается и адаптируется к новым условиям, играя важную роль в формировании имиджа гостиницы, удовлетворенности клиентов и в конечном итоге финансового успеха предприятия. В условиях жесткой конкуренции на рынке гостиничных услуг внимание к организационной культуре может стать тем самым конкурентным преимуществом, которое позволит выделиться среди множества аналогичных предложений.

Источники

1. *Кабушкин, Н. И.* Менеджмент туристической индустрии : учеб. пособие / Н. И. Кабушкин, О. В. Ежель. — Минск : РИВШ, 2022. — 420 с.
2. *Козлова, Е. Г.* Корпоративная культура в конкурентоспособности организации / Е. Г. Козлова // Научный альманах. — 2019. — № 2-1 (16). — С. 198–202.

СНИЛ «Тураналитик»

Я. Р. Липницкая, В. Н. Черныш

БГЭУ (Минск)

Научный руководитель — А. Ф. Бунас

ТЕКУЧЕСТЬ КАДРОВ В РЕСТОРАННОМ БИЗНЕСЕ

Важность данной работы обусловлена растущей популярностью рынка ресторанного бизнеса, где открываются новые заведения и создаются рабочие места. Например, в последние годы наблюдается значительный рост числа кафе, ресторанов и предприятий быстрого пи-

тания, что свидетельствует о достаточно динамичном развитии этой сферы. Однако проблема высокой текучести кадров остается актуальной и достигает 80 % в некоторых ресторанах (естественная текучесть кадров в ресторанном бизнесе составляет 10–20 %), что негативно сказывается на качестве обслуживания и эффективности работы [1].

Основные причины высокой текучести кадров в ресторанном бизнесе:

- низкий уровень заработной платы (средний доход в сфере общественного питания составляет примерно 1200–1500 р. в месяц) [2];

- неблагоприятные условия труда и высокий уровень стресса. Работа в сфере общественного питания часто связана с длительными рабочими сменами, ненормированным графиком, большими физическими нагрузками и постоянным взаимодействием с клиентами. Это создает высокий уровень стресса и может приводить к эмоциональному выгоранию сотрудников, что также способствует повышению текучести кадров;

- отсутствие возможностей для карьерного роста. В 2022 г. в торговле и общественном питании Беларуси работали 673,4 тыс. чел., из которых 66,7 % — женщины [3]. С одной стороны, это соотношение способствует созданию гармоничной атмосферы и повышает качество обслуживания. С другой стороны, у женщин чаще возникает потребность в гибкости графика работы.

Для предотвращения и снижения текучести кадров в ресторанах важно обратить внимание на несколько ключевых аспектов. Прежде всего, создание положительной корпоративной культуры, когда сотрудники чувствуют себя ценными и уважаемыми, может значительно уменьшить текучесть. Организация командных мероприятий способствует сплочению коллектива и созданию дружелюбной атмосферы. Регулярные опросы и обсуждения с сотрудниками для выявления их потребностей и ожиданий. Гибкий график работы, учитывающий личные потребности сотрудников, также может повысить их удовлетворенность работой, а также поддержка новых сотрудников в первые дни работы, иначе есть риск их увольнения. Конкурентоспособная заработная плата и система бонусов, надбавок служат дополнительным стимулом для удержания сотрудников, ресторан не должен полагаться только на чаевые. Также необходимо улучшить условия труда: наличие удобных раздевалок, мест для приема пищи и поддержка в экстренных ситуациях. Для снижения текучести важно проводить курсы повышения квалификации и разрабатывать программы карьерного роста для сотрудников, которые помогут увидеть перспективы роста внутри организации.

Источники

1. Текучесть персонала: нормы по отраслям и должностям. Коэффициент текучести кадров, формула // HRTime. — URL: <https://hrtime>.

ru/contents/tekuchest-personala-normy-po-otrasliam-i-dolzhnostiam-koeffitsient-tekuchesti-kadrov-formula/ (дата обращения: 21.11.2024).

2. О начисленной средней заработной плате работников Республики Беларусь в июле 2024 г. // Национальный статистический комитет Республики Беларусь. — URL: <https://www.belstat.gov.by/ofitsialnaya-statistika/realny-sector-ekonomiki/stoimost-rabochey-sily/operativnyedannye/o-nachislennoy-sredney-zarabotnoy-plate-rabotnikov/o-nachislennoy-sredney-zarabotnoy-plate-rabotnikov-respubliki-belarus-v-iyule-2024-g/> (дата обращения: 21.11.2024).

3. Сколько белорусов работает в сфере торговли и какие у них зарплаты // Myfin.by. — URL: <https://myfin.by/article/money/skolko-belorusov-rabotaet-v-sfere-torgovli-i-kakie-u-nih-zarplaty> (дата обращения: 25.11.2024).

М. Д. Марукова

Финансовый университет при Правительстве РФ (Москва)

Научный руководитель — М. Е. Беломестнова, канд. пед. наук, доцент

ПЕРСОНАЛИЗАЦИЯ СЕРВИСА В ГОСТИНИЦАХ: ФОКУС НА ГОСТЯХ ИЗ КИТАЯ

В настоящее время вследствие неуклонного роста числа гостиниц повышается конкуренция; чтобы выделиться, компании ориентируются на актуальные тренды. Персонализация становится ключом в достижении успеха, так как учитывает потребности различных групп путешественников. Китайские туристы являются многочисленными, заметными и активными участниками мирового туристского рынка, поэтому представляют для российских отелей особый интерес.

Глобализация и динамичное развитие международного туризма диктуют свои условия, необходимость адаптации средств размещения к требованиям китайских гостей становится очевидной. За изменениями идут положительные результаты, и гостиницы, готовые учитывать культурные особенности и предпочтения своих клиентов, смогут не только повысить уровень обслуживания, но и значительно увеличить свою прибыль.

С восстановлением туристской индустрии после пандемии COVID-19 наблюдается увеличение интереса китайцев к поездкам в Россию. По данным пограничной службы Российской Федерации, с января по сентябрь 2024 г. было зафиксировано 731,8 тыс. визитов китайских туристов [1]. Такой спрос связан с открытием границ, улучшением туристской инфраструктуры и облегчением визового режима. Китайские граждане, составляющие значительную часть населения мира, обладают значительным покупательским потенциалом. Еще в допандемийный период ЦБ заявил, что за I квартал 2019 г. туристы