

## ПРОЦЕСС ПОИСКА И ВЫБОРА ПЕРСОНАЛА ДЛЯ ПРЕДПРИЯТИЙ ИНДУСТРИИ ГОСТЕПРИИМСТВА

Поиск персонала может происходить как внутри предприятия, так и за его пределами. Поиск персонала внутри предприятия базируется, прежде всего, на развитии персонала и переводе сотрудников в другие отделы. При этом объявляются вакансии на замещение должностей и опубликовываются в газете для сотрудников или на доске объявлений.

Поиск внутри предприятия — это первый шаг к замещению вакантной должности в гостинице. Если установлено, что кандидаты внутри предприятия есть, но руководитель по определенным причинам не хочет осуществлять замещение свободного места сотрудниками предприятия, то необходимо обращаться к поиску персонала за пределами гостиницы.

Как правило, поиску персонала предшествует предъявление требований к должности, которые содержат следующие данные: наименование отдела; название должности; рамки зарплаты; дата замещения вакантной должности.

Для проведения эффективного поиска отдел кадров нуждается в дополнительных сведениях. С этой целью готовится описание вакантной должности, а также требования к будущему сотруднику.

Поиск начинается с проверки заявлений кандидатов, которые можно сохранять в том случае, если заявление заинтересовало руководителей гостиницы, но в настоящее время нет должности для этого кандидата. Когда из множества письменных заявлений найден кандидат, соответствующий предъявленным требованиям, отдел кадров связывается с ним.

Если такой вид поиска не имеет успеха, то гостиница обращается к местным службам занятости, учебным заведениям (к школам по гостиничному делу, профессиональным академиям, институтам), печатает объявления в газетах. Расходы на такие виды поиска существенны и составляют, в зависимости от квалификации искомого должности, от 10 до 30 % годовой валовой зарплаты нового сотрудника.

С поступлением заявлений начинается процесс выбора. Для того, чтобы этот процесс был более объективным и менее трудоемким, рекомендуется использовать регистрационные листы. Они используются для оценки письменных данных по критериям, соответствующим специфике требований (возраст, пол, образование, опыт работы, знание иностранных языков, зарплата, возможный срок вступления в должность).

При отсутствии некоторых сведений в заявлениях рекомендуется использовать личные анкеты, которые посылаются кандидатам. В личных анкетах указывается дополнительная информация, такая как прохождение воинской службы, возможные травмы, инвалидность, судимость, прежнее наложение ареста на зарплату и т.д. Работодатель, как правило, имеет право оспорить трудовой договор, если установлено, что данные в анкете были ложными или неполными.

После предварительного выбора по письменным данным следует собеседование с кандидатом. Собеседование достигает цели только в том случае, если обе стороны хорошо подготовлены и исключена субъективная оценка. Собеседование — это комбинация различных технических приемов, оно может проводиться с двумя кандидатами и более. Рациональным является также приглашение к участию в беседе менеджеров гостиницы и сотрудника отдела кадров.

Наряду с вопросами к интервьюируемому для оценки используются также короткие ситуационные тесты. Например, ведущий беседу подготавливает ситуации из ежедневной работы, перед кандидатом по данной ситуации ставятся краткие задачи, которые соответственно оцениваются по системе: очень хорошо — в порядке — неправильно.

Такая возможность ведения беседы рекомендуется потому, что в гостиничной сфере является необычным использование тестов на личные качества, навыки и т.д.

В собеседовании выясняются и фиксируются также условия договорных отношений, такие как дата начала работы, зарплата, социальное страхование и тарифные данные.

После собеседования осуществляется оценка. При этом учитываются следующие критерии: поведение; внешний вид; одежда, изысканность; коммуникабельность,

обязательность; произношение; красноречивость; сообразительность; пригодность (подходит ли кандидат к команде); профессиональная пригодность, образование, опыт работы; точка зрения о должности и гостинице; общее впечатление и пригодность к вакантной должности.

Целью выбора кандидатов является выявление таких кандидатов, личный и профессиональный профиль которых лучше всего будет соответствовать выдвинутым требованиям. При этом принимается во внимание также возможность совершенствования кандидата, чтобы одновременно с замещением вакантной должности планировать карьеру.

*Т.Г. Сокол*

*Институт туризма Федерации профсоюзов Украины (Киев)*

## **НАУЧНО-МЕТОДИЧЕСКИЕ АСПЕКТЫ ОРГАНИЗАЦИИ ПРОГРАММНОГО ОБСЛУЖИВАНИЯ ТУРИСТОВ**

Большинство туристических фирм предлагают на рынке свой продукт комплексно — в виде туров. Турпоездка по определенному маршруту в определенные сроки с комплексом услуг, реализуемая как единый пакет. Классический пакет включает в себя три элемента — размещение, питание и транспортировку (по маршруту или/и трансфер). Эти элементы составляют основу программного обслуживания туристов, предлагаемого в месте пребывания. Под программным обслуживанием понимается предоставление туристу нормативного выверенного набора услуг, обеспечивающего ему полноценную рекреационную деятельность в соответствии с целью поездки и его потребностями. Следовательно, уже первоначальный минимальный набор услуг, включаемый в пакет, определяется целью путешествия и составом его участников.

Однако помочь туристу в полной мере достичь поставленных целей и реализовать свои потребности во впечатлениях и полноценном отдыхе призваны программные мероприятия, предлагаемые в триаде “размещение — питание — транспорт”. В зарубежной специальной литературе, в частности американской, их объединяют понятием “развлечения” (amusements). Они являются четвертым необходимым элементом турпоездки. Очень сложно подобрать для их характеристики единый термин, так как понятие “развлечения” не охватывает всего их разнообразия. По своим характеристикам они могут быть распределены на пять основных групп :

*экскурсионно-информационные:* экскурсии, разные по тематике, средствам передвижения и месту проведения. Кроме экскурсий, к этому виду можно отнести также лекции, беседы, кинолектории и круглые столы;

*культурно-зрелищные:* посещение концертов, театров, фестивалей искусств, фольклорных программ, организация культурцентров;

*развлекательные:* разнообразные конкурсы, аттракционы, игры, праздники; посещение развлекательных учреждений — аква- и тематических парков; развлекательная гастрономия;

*спортивно-оздоровительные:* занятия разными видами спорта или обучение разным его видам, занятия оздоровительной физкультурой, физиопроцедуры, посещение сауны и бассейна, фитнесцентра, организация спортивных игр и состязаний, одно- и многодневных походов, а также такие, пока еще экзотические формы, как рафтинг, яхтинг, дайвинг, каньйонинг и т.п.;

*социальные:* мероприятия, которые помогают глубже познакомиться с жизнью общества в стране пребывания: вечера и встречи дружбы, посещение спецобъектов — промышленных предприятий, сельскохозяйственных, учебных и детских учреждений, посещение семей, участие в трудовых акциях.

Определенным образом скомпонованный набор различных мероприятий, расположенный согласно сроков их выполнения, и составляет содержание программы пребывания туристов. Правильно составленная программа является залогом успеха всей поездки. Составление программы не является чисто механическим или спонтанным процессом. Оно подчиняется ряду правил. Так, прежде всего, следует учитывать сбалансированность основных элементов программы: *целевых* — учитывающих мероприятия, обусловленные целью поездки; *дополнительных* — мероприятий, включаемых в программу с целью ее разнообразия; *сопутствующих* — времени, отводимого на физиологические и социальные потребности участников поездки (сон, еда, отдых, самостоятельная деятельность в свободное время); *технологических* — учитывающих технологию обслуживания (время на ожидание, доезды и т.п.).