

А.Н. Иванова

Повышение квалификации персонала как условие инновационного развития предприятия в условиях цифровой экономики (на примере гостиничного бизнеса)

Рассмотрена роль повышения квалификации персонала для инновационного развития организации на примере гостиничных предприятий столичного региона, проанализирован показатель инновационности персонала и структура внедряемых инноваций. Подчеркивается целесообразность непрерывного развития способностей персонала, выделены основные недостатки квалификации персонала гостиничных предприятий и проанализированы важность и преимущества цифровой трансформации образовательной деятельности, а также взаимосвязь развития компетенций работников с внедрением инноваций. Полученные результаты позволят менеджменту предприятий гостиничного бизнеса осуществлять мониторинг динамики инновационного потенциала в разрезе показателей: инновационность персонала, человеческий капитал и обучаемость, повышая квалификацию работников с учетом преимуществ цифровой трансформации образовательного процесса, и повысить качество предоставляемых услуг предприятиями индустрии гостеприимства.

Глобализация, динамичная конкурентная среда, изменения потребительского спроса стимулируют менеджмент предприятий постоянно приспосабливаться к преобразованиям в различных отраслях экономики, формируя конкурентные преимущества посредством создания новых и совершенствования имеющихся качеств деятельности предприятий.

Существенному экономическому росту и прогрессу в социально-экономической и культурной сферах жизни способствует внедрение результатов инновационной деятельности. Инновации влияют не только на частный бизнес, но и на государственные институты, и общество в целом. Особо важную роль инновационная деятельность приобретает в кризисные периоды, когда основной задачей бизнеса является выживание.

По данным Статистического бюллетеня Росстата к Всемирному дню туризма – 2022, объем валового продукта туристической отрасли в мировом ВВП в 2021 году составил \$5,8 трлн или 6,1 % объема мирового ВВП, что на \$1 трлн. выше показателя 2020 года, составлявшего \$4,8 трлн. или 5,3 % мирового ВВП. Данный показатель в 2019 году составлял \$9,63 трлн. или 10,3 % мирового ВВП [8].

Являясь одной из крупнейших и высокодоходных отраслей мировой экономики, данная отрасль остро реагирует на мировые экономические спады и геополитические изменения, но может быстро восстанавливаться, достигая показателей, предшествующих таким изменениям. Результаты исследований Всемирной туристской организации (*UNWTO*) показывают практически двукратное увеличение потоков международного туризма за последние двадцать лет, достигших в 2019 году показателя в 1,5 млрд. въездных туристов [6]. Существующая неопределенность геополитической ситуации ставит отрасль под угрозу дальнейшей потери рабочих мест, что вынуждает менеджмент предприятий осуществлять антикризисные программы, разрабатывать стратегию инновационного развития в условиях нестабильной экономики и принимать соответствующие организационно-управленческие решения.

При рассмотрении вопросов осуществления инновационной деятельности важно учитывать необходимость подбора качественного персонала. Отсутствие такого персонала может негативно повлиять на качество и эффективность инновационной деятельности, а также служить препятствием к внедрению инноваций по причине низкого уровня компетенций и непонимания такой необходимости.

Развитие современного предприятия индустрии гостеприимства не представляется возможным без внедрения инноваций, что предопределяет необходимость оценки его инновационного потенциала. Для определения параметров оценки инновационного потенциала гостиничного предприятия необходимо в первую очередь проанализировать показатели организационно-управленческого характера, которые представлены в табл. 1.

Таблица 1 – Показатели для определения параметров организационно-управленческого индикатора оценки инновационного потенциала гостиничного предприятия [3, 5]

№	Показатели	Характеристика
1	Инновационность персонала	Отношение числа сотрудников гостиничного предприятия, занятых в разработке и внедрении инновационных проектов, к общей численности работников
2	Качество человеческого капитала	Соотношение числа сотрудников гостиничного предприятия, имеющих высшее образование (при наличии ученой степени численность таких сотрудников умножается вдвое), к общей численности
3	Обучаемость персонала	Соотношение численности сотрудников гостиничного предприятия, прошедших в течение года дополнительную подготовку и переподготовку в рамках менеджмента гостиничного дела, к общей численности

Следует отметить, что за последние 10 лет около 45 % новых гостиничных предприятий в Российской Федерации было открыто на территории города Москвы, и не менее 33 % составляют зарубежные гостиничные сети и компании, обладающие международными стандартами качества и стремящиеся к предоставлению высокоуровневого сервиса, что составляет серьезную конкуренцию для отечественного гостиничного сегмента туристской индустрии. Такие условия обязывают «прислушиваться» к мировым тенденциям на гостиничном рынке, внедряющимся на территории страны посредством появления международных сетевых гостиниц, которые используют различные виды инновационных решений (архитектурных / дизайнерских, продуктовых, управленческих, маркетинговых, процессных и технологических).

Уход с рынка в 2022 году международных гостиничных сетей и компаний предоставил отечественным управляющим компаниям продолжить существование гостиничных предприятий под другими брендами, не снижая уровня соответствия международным стандартам.

Представим перечень зарубежных брендов, покинувших отечественный гостиничный рынок в условиях геополитической нестабильности, в табл. 2.

Таблица 2 – Перечень зарубежных брендов, покинувших отечественный гостиничный рынок в условиях геополитической нестабильности (на примере города Москвы) [7]

Бренд	Количество предприятий	Количество номеров
Accor	18	3 756
IHG	12	3 446
Marriot	12	3 159
Hilton	7	1 715
Hyatt	1	208

К основным международным тенденциям на рынке гостиничных услуг можно отнести: роботизацию гостиничных предприятий, внедрение «умных» гостиничных номеров, использование экологических инноваций (сортировка мусора, отказ от пластика, не ежедневная смена постельного белья и т.д.), развитие мобильных online-ресурсов, блокчейн-технологии и др. Внедрение инновационных решений в деятельность гостиничных предприятий невозможно без соответствующей кадровой политики, предполагающей повышение квалификации персонала и, соответственно, его инновационности для реализации инновационных решений в деятельности гостиничных предприятий.

Несмотря на показатель инновационности персонала, выраженный количественно, обеспечение повышения качества гостиничных услуг невозможно без высокого уровня квалификации персонала, а необходимость инновационного развития предопределяет новые требования к его подготовке. 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 повышении квалификации работников в условиях новой реальности, где цифровая трансформация образовательной деятельности упрощает и нередко удешевляет процесс обучения и позволяет региональным предприятиям организовать повышение квалификации персонала дистанционным образом. Такой формат образования осуществим благодаря цифровой трансформации образования, которая является неотъемлемым элементом эволюционного развития формы предоставления образовательных услуг, в том числе по повышению уровня квалификации в условиях инновационной парадигмы.

Согласно данным Агентства инноваций и развития экономических и социальных проектов [6], 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 %).

Кроме того, в рамках предоставления сервиса персоналу гостиничных предприятий необходимо учитывать изменения портрета современного потребителя услуг гостиничных предприятий. Современный потребитель порой представляет категорию людей в возрасте 50+. Такая возрастная категория имеет свободные денежные средства для осуществления туристических поездок и наличие свободного времени для этой цели. Основной целью туристических поездок данного потребителя служит повышение иммунитета (улучшение здоровья), в связи с чем гостиничные предприятия должны максимально акцентировать предлагаемые услуги на желаемый запрос (профилактика заболеваний, детокс-программы, и др.). Современный потребитель гостиничных услуг активно пользуется инновационными IT-решениями и через мобильные приложения осуществляет взаимосвязь с внешним миром, при этом реализуя осознанный выбор в пользу здорового образа жизни и участвуя в различных спортивных событиях. Такое прогрессивное развитие сервиса обуславливает необходимость подготовки персонала, соответствующего передовым тенденциям и стандартам, бази-

рующимся на определенных методах и формах обучения, включающих интерактивность и практико-ориентированность.

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

На основе анализа квалификации персонала различных современных отечественных гостиничных предприятий, по мнению ряда экспертов, выделяются следующие недостатки: квалификация гостиничного персонала не соответствует международным требованиям и стандартам, слабые навыки межкультурных коммуникаций и знание цифровых технологий, отсутствие опыта внедрения экологических инноваций. Данный анализ в первую очередь относится к региональным гостиничным предприятиям, т.к. исходя из представленной на рис. 1 информации, в столичном регионе уровень инновационности персонала находится на достаточно высоком уровне [3, 5].

На основе проведенного анализа следует подчеркнуть важность цифровой трансформации образовательной деятельности, которая посредством дистанционной формы позволяет «без отрыва от производства» осуществлять своевременное повышение квалификации персонала, что имеет особую важность для региональных гостиничных предприятий. Цифровизация образования позволяет персоналу подобрать оптимальный режим обучения с учетом последних изменений в сфере образования, получить знания, несмотря на загруженность рабочего графика и исходя из потребностей бизнеса.

Таким образом, цифровизация образовательной деятельности формирует эффективную среду, в которой интегрированы система образования и бизнес, позволяющую готовить профессионалов для различных отраслей, способных работать в условиях развития инновационной деятельности. Таким образом, можно сделать вывод о том, что цифровизация образовательной деятельности обладает следующими преимуществами:

– опережающий характер подготовки персонала (доступность и упрощенность электронного способа предоставления образовательных услуг, включая дистанционное привлечение экспертов-практиков к образовательным программам с учетом потребностей бизнеса);

– непрерывность и личностно-ориентированный подход (гибкость повышения квалификации персонала по направлению освоения новейших инновационных методов работы без «отрыва от производства» и в соответствии с индивидуальными профессиональными потребностями каждой категории работников);

– эффективность (контроль цены-качества образовательных программ, возможность формирования корпоративной программы).

Цифровизация образовательной деятельности для менеджмента гостиничных предприятий должна служить драйвером для принятия управленческих решений по направлению:

1) формирования новых корпоративных модульных образовательных программ;

2) использования новых способов контроля и оценки эффективности деятельности персонала гостиничного предприятия;

3) оценки качества предоставляемых потребителю услуг, а также эффективности деятельности структурных подразделений предприятия с использованием новых методов;

4) повышения качества предоставляемых услуг и экономической деятельности гостиничного предприятия посредством внедрения новых методов.

Все перечисленные рекомендации относятся к управленческим инновациям, которые приобретают особую ценность на фоне основных современных тенденций развития национальных экономик в условиях цифровой трансформации, которая является многоаспектной и затрагивает не только образование, но и здравоохранение, интернет-банкинг и др.

С учетом сказанного, условия цифровой трансформации образовательной деятельности позволяют формировать качественную инновационную научно-образовательную среду для своевременной подготовки и повышения квалификации персонала. Документы стратегического планирования Российской Федерации (Стратегия развития информационного общества на 2017-2030 гг., утвержденная Указом Президента Российской Федерации от 9 мая 2017 г. № 203; Программа «Цифровая экономика Российской Федерации», утвержденная 28.07.2017 № 1632-р и др.) предусматривают стимулирование развития цифровых технологий и их распространение в социально-экономической сфере, образовательной деятельности, государственном и коммерческом секторах, что подтверждает важность цифровизации и необходимость устранения или минимизации основных сдерживающих распространение технологических инноваций факторов: несовершенство нормативно-правового регулирования, дефицит кадров и низкий уровень компетенций персонала, а также информационная инфраструктура и безопасность.

Литература

1. Иванова, А.Н. Ключевые тренды и перспективы развития инновационной активности предприятий гостиничного бизнеса Российской Федерации / А.Н. Иванова, Е.А.

- Джанджугазова // Современная экономика: проблемы и решения. – 2022. – № 7 (151). – С. 79-92.
2. Зайцева, Н.А. Концептуальное проектирование гостиниц на основе использования инновационных технологий (на примере решения экологических задач «умных» отелей) / Н.А. Зайцева // Российские регионы: взгляд в будущее, 2020. – Т. 7. – № 4. – С. 56-72.
 3. Dzhandzhugazova E.A., Blinova E.A., Orlova L.N., Romanova M.M. Intellectual Resources Used in Developing Tourism and Hospitality Industry // Eurasian Journal of Analytical Chemistry. – 2017. – Vol. 12. – No. 5b. – P. 705-722. – DOI 10.12973/ejac.2017.00204a.
 4. Nikolskaya E.Yu., Romanova M.M., Pasko O.V. [et al.]. Formulation of development strategy for tourism and hospitality industry // International Journal of Management. – 2020. – Vol. 11. – No. 3. – P. 467-474.
 5. Zaitseva N.A., Kozlov D.A. [et al.]. Evaluation of the competencies of graduates of higher educational institutions, engaged in the training of personnel for tourism and hospitality // Eurasian Journal of Analytical Chemistry. – 2017. – Vol. 12. – No. 5b. – P. 685-695.
 6. Official site of innovations in Russia. – [Electronic resource]. – URL: <http://www.innoros.ru> (02.07.2023).
 7. Новые реалии гостиничного рынка России. – [Электронный ресурс]. – URL: <https://logistics.ru/riteyl/novye-realii-gostinichnogo-rynka-rossii-iyul-2023>.
 8. Статистический бюллетень Росстата к Всемирному дню туризма – 2022. – [Электронный ресурс]. – URL: https://rosstat.gov.ru/storage/mediabank/turism_2022.pdf.