

Роль профессиональных стандартов в повышении эффективности управления персоналом на предприятиях индустрии гостеприимства

Семенникова А.И., соискатель кафедры гостиничного и туристического бизнеса, РЭУ им. Г.В. Плеханова

Актуальность данного исследования заключается в том, что проблема повышения эффективности управления персоналом с помощью профессиональных стандартов в гостиничном предприятии все чаще волнует руководителей гостиничных предприятий. В связи с этим данная статья направлена на разработку практических рекомендаций по внедрению и применению профессиональных стандартов в гостинице с целью повышения эффективности системы управления персоналом, организации оплаты труда и обучения персонала.

Ключевые слова: повышение эффективности, персонал, оценка квалификации, гостиничное предприятие, управление персоналом, оценка соответствия требованиям профессиональных стандартов, практические рекомендации по внедрению.

Improving the efficiency of hotel operations through the introduction of professional standards

Semennikova A.I., Competitor of the department of hotels and tourism business, Plekhanov Russian University of Economics

Annotation. The article considers the problem of formation and implementation of professional standards in the hospitality company based on Russian legislation, practical recommendations for the implementation of professional standards in the hotel in order to improve the efficiency of personnel management system, the organization of wages and training.

Keywords: personnel, evaluation of qualification, hotel service, personnel management, assessment of compliance with professional standards, best practices for implementation.

В настоящее время тема повышения эффективности управления персоналом с помощью внедрения профессиональных стандартов для гостиничной индустрии все активнее обсуждается менеджерами по персоналу. Развитие экономики и гостиничного бизнеса привело к тому, что квалификационные справочники значительно отстают от современных требований бизнеса. Но требовались кардинальные изменения. И в 2012 г. началась кампания по разработке профессиональных стандартов, которые со временем заменят все устаревшие положения.

В соответствии с пунктом 3 статьи 1 Федерального закона от 2 мая 2015 г. N 122-ФЗ «О внесении изменений в Трудовой кодекс Российской Федерации и статьи 11 и 73 Федерального закона «Об образовании в Российской Федерации» Трудовой кодекс Российской Федерации дополнен статьей 195.3 "Порядок применения профессиональных стандартов».

Согласно положениям статьи 195.3 Трудового кодекса Российской Федерации (далее – Кодекс) характеристики квалификации, которые содержатся в профессиональных стандартах и обязательность применения которых не установлена Кодексом, другими федеральными законами, иными нормативными правовыми актами Российской Федерации, применяются работодателями в качестве основы для определения требований к квалификации работников с учетом особенностей выполняемых работниками трудовых функций, обусловленных применяемыми технологиями и принятой организацией производства и труда.

Статьей 4 Федерального закона установлено право Правительства Российской Федерации с учетом мнения Российской трехсторонней комиссии по регулированию социально-трудовых отношений устанавливать особенности применения профессиональных стандартов в части требований, обязательных

для применения государственными внебюджетными фондами Российской Федерации, государственными или муниципальными учреждениями, государственными или муниципальными унитарными предприятиями, а также государственными корпорациями, государственными компаниями и хозяйственными обществами, более пятидесяти процентов акций (долей) в уставном капитале которых находится в государственной собственности или муниципальной собственности.

Статьей 5 названного Федерального закона установлена дата вступления в силу – 1 июля 2016 г.

В соответствии с пунктом 25 Правил разработки, утверждения и применения профессиональных стандартов, утвержденных постановлением Правительства Российской Федерации от 22 января 2013 г. N 23 (в редакции от 23 сентября 2014 г. N 970), профессиональные стандарты применяются работодателями при формировании кадровой политики и в управлении персоналом, при организации обучения и аттестации работников, разработке должностных инструкций, тарификации работ, присвоении тарифных разрядов работникам и установлении систем оплаты труда с учетом особенностей организации производства, труда и управления.

Таким образом, для кадровых служб гостиничных и ресторанных предприятий определены направления повышения эффективности управления персоналом с помощью применения профессиональных стандартов. При установлении квалификационных и профессиональных требований к соискателям и работникам гостиничного бизнеса профессиональные стандарты являются ориентирами и могут применяться:

- в части наименования должностей, профессий и специальностей,
- определения трудовых функций,
- требований к образованию и опыту работы с учетом особенностей, обусловленных технологией и организацией производства и труда у данного работодателя.

Необходимо отметить, что согласно части 2 статьи 57 Кодекса наименование в трудовых договорах должностей, профессий или специальностей и квалификационные требования к ним должны соответствовать наименованиям и требованиям, указанным в квалификационных справочниках, либо профессиональных стандартах, если Трудовым кодексом Российской Федерации, иными федеральными законами предусмотрено право работников на предоставление им компенсаций, льгот или каких-либо ограничений при работе в таких должностях (по профессиям, специальностям).

Таким образом, в этом случае при составлении штатного расписания, при заполнении трудовой книжки работника, а также при изменении тарифного разряда в части наименования должности работника следует руководствоваться действующими в настоящее время Единым тарифно-квалификационным справочником работ и профессий рабочих, Единым квалификационным справочником должностей руководителей, специалистов и служащих и профессиональными стандартами.

Говоря выше о полномочиях Минтруда РФ в части разработки профстандартов, следует отметить, что в последнее время им были разработаны и утверждены приказами значительное число таких документов.

Сейчас по профессиональным стандартам существует специальная справочная информация, которая содержится в правовых базах данных для удобства ориентирования работодателей в столь значительном правовом массиве. Это своего рода отчет, свод тех приказов, которыми утверждены профессиональные стандарты в различных областях нашего народного хозяйства.

Так, например, в разделе «Сервис, оказание услуг населению (торговля, техническое обслуживание, ремонт, предоставление персональных услуг, услуги гостеприимства, общественное питание и пр.)» представлены следующие утвержденные профстандарты для гостиничных работников¹:

¹ <http://hotelier.pro/personal/item/1650-profstandart>

33.007	Руководитель/управляющий гостиничного комплекса/сети гостиниц	Приказ Минтруда России N 282н от 07.05.2015
33.008	Руководитель предприятия питания	Приказ Минтруда России N 281н от 07.05.2015
33.010	Кондитер	Приказ Минтруда России N 597н от 07.09.2015
33.011	Повар	Приказ Минтруда России N 610н от 08.09.2015
33.012	Специалист по подбору персонала (рекрутер)	Приказ Минтруда России N 717н от 09.10.2015
33.013	Официант/бармен	Приказ Минтруда России N 910н от 01.12.2015
33.014	Пекарь	Приказ Минтруда России N 914н от 01.12.2015

Следует отметить также, что законодатель в ст. 195.3 установил, что в том случае, «если настоящим Кодексом, другими федеральными законами, иными нормативными правовыми актами Российской Федерации установлены требования к квалификации, необходимой работнику для выполнения определенной трудовой функции, профессиональные стандарты в части указанных требований обязательны для применения работодателями».

Однако «Характеристики квалификации, которые содержатся в профессиональных стандартах и обязательность применения которых не установлена в соответствии с частью первой настоящей статьи, применяются работодателями в качестве основы для определения требований к квалификации работников с учетом особенностей выполняемых работниками трудовых функций, обусловленных применяемыми технологиями и принятой организацией производства и труда».

Применение профстандартов обязательны для следующих категорий работников:

1) работники, которые при выполнении определенной работы получают определенные льготы и преимущества, в том числе, при назначении пенсии.

2) работники бюджетной сферы, в том числе, образования, медицины и т.д.

Таким образом, можно сделать вывод о том, что обязательность применения профстандартов для гостиничных работников наступит с 1 января 2017 года, если в законотворческой деятельности ничего не измениться.

Сейчас по профессиональным стандартам подготовлена специальная справочная информации, которая содержится в правовых базах данных для удобства ориентирования работодателей в столь значительном правовом массиве. Это своего рода отчет, свод тех приказов, которыми утверждены профессиональные стандарты в различных областях нашего народного хозяйства. Вся информация находится в открытом доступе.

Так, например, в системе КонсультантПлюс в разделе «Сервис, оказание услуг населению (торговля, техническое обслуживание, ремонт, предоставление персональных услуг, услуги гостеприимства, общественное питание и пр.)» представлен перечень утвержденных профстандартов для гостиничных работников (табл. 1):

Таблица 1

Перечень утвержденных профстандартов для гостиничных работников

33.007	Руководитель/управляющий гостиничного комплекса/сети гостиниц	Приказ Минтруда России N 282н от 07.05.2015
33.008	Руководитель предприятия питания	Приказ Минтруда России N 281н от 07.05.2015
33.010	Кондитер	Приказ Минтруда России N 597н от 07.09.2015
33.011	Повар	Приказ Минтруда России N 610н от 08.09.2015
33.012	Специалист по подбору персонала (рекрутер)	Приказ Минтруда России N 717н от 09.10.2015
33.013	Официант/бармен	Приказ Минтруда России N 910н от 01.12.2015
33.014	Пекарь	Приказ Минтруда России N 914н от 01.12.2015

Однако следует помнить, что существуют должности, наличие которых характерно для всех отраслей, например, главный бухгалтер, работник службы персонала и т.д. Для этих категорий работников также уже утверждены профстандарты, которые действуют в настоящее время.

Непосредственно разработкой профстандартов для работников гостиничной сферы занимается Федерация рестораторов и отельеров, членами которой являются представители гостиничного и ресторанного сообщества, ученые и практики, имеющие большой опыт работы в сфере гостиничного бизнеса и определенный научный интерес.

Таким образом, профстандарты должны быть использованы при подготовке должностных инструкций, а также с учетом Приказа Минздравсоцразвития РФ, так как он не отменен.

В случае, когда предприятие – работодатель самостоятельно может решить вопрос о применении на предприятии профстандартов, что должно быть отражено в Приказе работодателя, внедрение системы профстандартов на гостиничном предприятии, что потребует определенных навыков, опыта и подготовки значительного количества документов.

Профстандартом называют описание квалификации, которой должен соответствовать сотрудник для осуществления определенной трудовой деятельности. Такой документ содержит требования к знаниям, навыкам, а также опыту работы, необходимым для занятия конкретной должности. А в национальной системе квалификаций образуется связь между сферой трудовой занятости и областью профессионального образования граждан. По общему правилу профессиональные стандарты носят рекомендательный характер. Но в некоторых организациях внедрение профстандартов с 1 июля 2016 года является обязательным.

Внедрение профстандартов в гостиничном предприятии необходимо проводить по следующей методике:

1. Формирование рабочей группы, состав которой утверждается приказом руководителя гостиничной компании. В состав группы включаются

сотрудники, которые по роду деятельности будут использовать профстандарты ежедневно: специалисты отдела кадров, бухгалтерии, юридического и планово-экономического подразделений.

2. Разработка плана-графика внедрения профстандартов, который утверждается руководителем гостиничной компании и содержит информацию о промежуточных задачах по внедрению и сроках выполнения, а также перечень ответственных лиц по каждому пункту. Сотрудники, на которых возлагаются полномочия по составлению плана внедрения профстандартов, подтверждают факт ознакомления личной росписью.

3. Сопоставление принятых профстандартов определенным видам деятельности в гостинице. В профессиональных стандартах есть определение основной цели описываемого вида деятельности. Сравнивается она с целью должности в компании. Для этого процесса удобно использовать штатное расписание. Отметим, что не всегда название профстандарта соответствует наименованию должности в гостиничном предприятии.

4. Переименование при необходимости некоторых названий должностей. Если выяснится, что наименование должности не соответствует принятому профстандарту, а работник имеет право на получение льгот и компенсаций, то его должность переименовывается. Внести корректировки необходимо, в том числе, и в трудовое соглашение. При возникновении спорных ситуаций, решение о переименовании выносится на обсуждение рабочей группы. Результат обсуждения документируется в протоколе.

5. Проверка соответствия сотрудников требованиям, закрепленным в профстандартах. В профстандартах указывается информация о требованиях к уровню образования, опыту профессиональной деятельности, навыках и знаниях, которые необходимы для осуществления трудовой деятельности.

Сотрудники, занимаемые определенные должности, проверяются на соответствие предъявленным требованиям. Если уровень квалификации работника не соответствует требованиям профстандарта, увольнение работника в этом случае не предусмотрено трудовым законодательством. Работодатель

может предложить сотруднику пройти обучение и повысить свою квалификацию. Курсы обучения по профстандартам, как правило, оплачиваются компанией-работодателем. На период обучения за работником сохраняется его должность и заработная плата.

План внедрения профессиональных стандартов определяет промежуточные задачи внедрения профстандартов и сроки их выполнения. План разрабатывается руководством компании и доводится до сведения ответственных сотрудников. Подтверждением принятия утвержденного плана в работу является личная подпись ответственных. Форма плана не установлена законодательно. Примерное содержание документа и ожидаемый промежуточный результат могут быть следующими:

Шаг 1. Составление списка принятых профессиональных стандартов, которые соответствуют видам деятельности в компании. Такой перечень предоставляется руководителю на согласование.

Шаг 2. Сверка наименований должностей сотрудников с названиями принятых профстандартов. Результатом выполнения этой задачи будет список расхождений, а также протокол собрания участников рабочей группы, в котором отражены решения по переименованию должностей.

Шаг 3. Проверка локальной нормативной документации и трудовых соглашений на соответствие профстандартам. Наличие расхождений протоколируется по каждой должности и обсуждается рабочей группой совместно.

Шаг 4. Внесение поправок в локальную документацию и ее передача на утверждение руководителю гостиничной компании.

Шаг 5. Внесение поправок в трудовые соглашения с сотрудниками. Поправки вносятся путем оформления дополнительного соглашения к трудовому договору. Также сведения корректируются в личных карточках работников (при их наличии) и трудовых книжках.

Шаг 6. Корректировка процесса аттестации с учетом установленных требований в профстандартах. Рабочей группой вносятся предложения по совершенствованию процедуры оценки сотрудников.

Шаг 7. Проверка соответствия сотрудников требованиям профстандарта. Результатом выполнения этой задачи должен стать пофамильный список работников гостиницы, чья квалификация не соответствует установленным требованиям. На основании этого перечня разрабатывается план обучения работников.

Шаг 8. Завершающей задачей является подведение итогов и решение оставшихся спорных вопросов. В качестве результата деятельности рабочей группы составляется отчет о выполнении плана, по которому проведенное внедрение оценивает руководитель гостиницы. Профстандарты используются в разных сферах деятельности гостиницы. Однако, в первую очередь, обновленная информация потребуется сотрудникам отдела кадров и бухгалтерии.

Применение положений профстандартов в гостиничной деятельности значительно повышают эффективность политики кадрового учета; системы управления персоналом на предприятии;

- организацию профессионального обучения сотрудников, а также их аттестации; процесс составления должностных инструкций.

Использование профессиональных стандартов необходимо при установке тарифных ставок и присвоение работникам уровня квалификации;

- при формировании системы оплаты труда с учетом особенностей производства и условий выполнения трудовых функций работником. Положения профстандартов в гостиничных предприятиях должны учитываться при разработке должностных инструкций, а также в трудовых договорах.

Любой работодатель должен быть заинтересован в том, чтобы его работники имели качественное образование с учетом специфики деятельности гостиничных предприятий на современном этапе. Это, как минимум, коммерческая деятельность гостиницы, в которой заинтересован любой

руководитель гостиницы, собственник. Безусловно, такие значительные требования предъявляются только к высшему менеджменту. Безусловно, неправильно было бы требовать от работников иной сферы такого высокого уровня познаний в сфере управления и коммерческой деятельности.

В связи с тем, что работодателям предписано заниматься обучением своих работников и повышением квалификации, на работодателя ложатся затраты, связанные с обучением персонала. Надо учитывать, что повышение квалификации тоже является значимой частью затрат для работодателя, в том числе и в следующем году.

Работодатели, так же, как и работники организаций, так же, как и претендующие на занятие определенной должности, могут пройти оценку своей квалификации, в том числе – сдать экзамен. Закон от 3 июля 2016 г. «О независимой оценке квалификаций» как раз и говорит о том, что, если работодатель, отправляя работника на повышение квалификации, должен затрачивать определенные денежные средства на повышение его квалификации работника. Согласно положения п. 2 ст. 4 названного закона:

«Профессиональный экзамен проводится по инициативе соискателя за счет средств соискателя, иных физических и (или) юридических лиц либо по направлению работодателя за счет средств работодателя в порядке, установленном трудовым законодательством».

Данный пункт содержит очень интересную конструкцию, вводя новую фигуру возможных правоотношений – «соискателя». Это лицо, которое еще не состоит в трудовых правоотношениях с работодателем, а лишь намерено сдать экзамен по оценке его квалификации и, получив подтверждение определенного уровня познаний, сможет в дальнейшем претендовать на занятие определенной должности.

В связи с тем, что пока нет дальнейшего правового регулирования подобной конструкции, можно предположить, что в дальнейшем потенциальные работодатели, находясь в поиске квалифицированных специалистов на специальных сайтах будут вынуждены корректировать свои

притязания по поиску персонала с учетом появления специалистов, подтвердивших свою квалификацию. «Сведения о выданных свидетельствах о квалификации вносятся национальным агентством развития квалификаций в реестр» (п. 5 ст. 4).

Профессиональные стандарты могут применяться в следующих случаях: для наименования должностей, профессий и специальностей; для определения трудовых функций; для требований к образованию и опыту работы с учетом особенностей, обусловленных технологией и организацией производства и труда у данного работодателя.

При этом наименование в трудовых договорах должностей, профессий или специальностей и квалификационные требования к ним должны соответствовать наименованиям и требованиям, указанным в квалификационных справочниках (ЕТКС, ЕКС), либо профессиональных стандартах, если Трудовым кодексом РФ, иными федеральными законами предусмотрено право работников на предоставление им компенсаций, льгот или каких-либо ограничений при работе в таких должностях (по профессиям, специальностям). А значит, руководствоваться действующими в настоящее время ЕТКС, ЕКС и профессиональными стандартами следует: при составлении штатного расписания; при заполнении трудовой книжки работника; при изменении тарифного разряда в части наименования должности, профессии работника.

Основными направлениями повышения эффективности управления персоналом в гостиничном предприятии на основе профессиональных стандартов должны стать:

1. Разработка единых профессиональных стандартов, описания трудовых действий, критериев эффективности работы, которая будет способствовать установлению взаимопонимания между сотрудниками разных отделов и разных уровней в гостинице;

2. Определение и согласованность показателей оценки работника, т.е. «ценные профессиональные качества» работника, понимание, что необходимо оценить и развивать;

3. Анализ сильных и слабых сторон каждого сотрудника и использование этой информации для планирования оплаты труда, карьерного роста и развития кадрового резерва.

4. Методика формирования кадрового резерва и планирования карьеры.

5. Разрабатывать стандарты качества выполняемых работ.

Для сотрудников гостиницы оценка на основе профессиональных стандартов позволяет обеспечить²:

1. Лучшее понимание того, что делает сотрудник и какие профессиональные знания, умения и навыки ему необходимы, а также какие требования к нему предъявляют.

2. Возможность получения обратной связи о своих сильных и слабых сторонах, трудовом потенциале и карьерных перспективах.

Таким образом, основной задачей повышения эффективности управления персоналом гостиничного предприятия становится закрепление и развитие необходимых компетенций у персонала с помощью:

- рационального распределения должностных обязанностей;
- профессионального продвижения работников с учетом результатов оценки и индивидуальных особенностей;
- непрерывного обучения, переподготовки и повышения квалификации специалистов; создания мотивирующих условий к более эффективному труду и профессиональному развитию;
- планирования карьеры и формирования кадрового резерва.

² Никольская Е.Ю. Специфика формирования и оценки кадрового потенциала гостиничного предприятия, Научный Вестник МГИИТ, 2016, № 3 (41), с. 81-90

Библиографический список

1. Никольская Е.Ю. Специфика формирования и оценки кадрового потенциала гостиничного предприятия, Научный Вестник МГИИТ, 2016, № 3 (41), с. 81-90
2. Андросова А.А. Никольская Е.Ю. Рекомендации по повышению эффективности управления человеческими ресурсами на предприятиях индустрии гостеприимства, East European Scientific Journal, 2016, 7
3. Ковалева Н.И. Никольская Е.Ю. Инновационные стратегии управления персоналом на предприятиях индустрии гостеприимства, В книге: Социально-экономические и правовые основы развития экономики. Коллективная монография. Уфа, 2015, с. 76-89.