

**DEVELOPMENT OF ORGANIZATIONAL AND METHODOLOGICAL
APPROACHES TO THE DESCRIPTION OF PROFESSIONAL QUALIFICATIONS,
USED IN ORGANIZATIONAL DESIGN IN THE HOSPITALITY (USING AN
EXAMPLE OF ENGINEERING AND TECHNICAL SERVICE)**

Zyablitseva Yu.D. (Russian Federation) Email: Zyablitseva547@scientifictext.ru

*Zyablitseva Yuliya Dmitrievna – Student master’s degree,
DIRECTION OF TRAINING: HOTEL MANAGEMENT,
DEPARTMENT OF SOCIOCULTURAL SERVICE AND TOURISM
INSTITUTE OF RECREATION, TOURISM AND PHYSICAL CULTURE,
IMMANUEL KANT BALTIC FEDERAL UNIVERSITY, KALININGRAD*

Abstract: *the paper proposes the development of organizational and methodological approaches to the description of professional qualifications used in organizational design in the hotel the hospitality, using the example of engineering and technical service. To develop organizational and methodological approaches to the description of professional qualifications used in organizational design in the hospitality, the profile of the position is used. To develop the profile of the post and the job description of a specialist in engineering and technical service, we will take the position of chief engineer. Taking into account the requirements of PS 33.007, the manager / manager of the hotel complex / hotel chain, as well as the established practice in the hotel business, the profile of the position of the chief engineer will look as follows.*

Keywords: *organizational and methodological approaches, professional qualification, organizational design, engineering and technical service.*

**РАЗРАБОТКА ОРГАНИЗАЦИОННО-МЕТОДИЧЕСКИХ ПОДХОДОВ К
ОПИСАНИЮ ПРОФЕССИОНАЛЬНЫХ КВАЛИФИКАЦИЙ, ИСПОЛЬЗУЕМЫХ
В ОРГАНИЗАЦИОННОМ ПРОЕКТИРОВАНИИ В ГОСТИНИЧНОМ БИЗНЕСЕ
(НА ПРИМЕРЕ ИНЖЕНЕРНО-ТЕХНИЧЕСКОЙ СЛУЖБЫ)**

Зяблицева Ю.Д. (Российская Федерация)

*Зяблицева Юлия Дмитриевна – студент магистратуры,
направление подготовки: гостиничное дело,
кафедра социально-культурного сервиса и туризма,
Институт рекреации, туризма и физической культуры
Балтийский федеральный университет им. Иммануила Канта, г. Калининград*

Аннотация: *в работе предложена разработка организационно-методических подходов к описанию профессиональных квалификаций, используемых в организационном проектировании в гостиничном бизнесе на примере инженерно-технической службы. Для разработки организационно-методических подходов к описанию профессиональных квалификаций, используемых в организационном проектировании в гостиничном бизнесе, используется профиль должности. Для разработки профиля должности и должностной инструкции специалиста инженерно-технической службы мы возьмем должность главного инженера. С учетом требований ПС 33.007 руководитель/управляющий гостиничного комплекса/сети гостиниц, а также сложившейся практики в гостиничном бизнесе, профиль должности главного инженера будет выглядеть следующим образом.*

Ключевые слова: *организационно-методические подходы, профессиональная квалификация, организационное проектирование, инженерно-техническая служба.*

На сегодня актуальна необходимость изучения возможностей инженерно-технической службы в гостиничном хозяйстве и создание методологии оценки данной службы, что позволит сократить общепроизводственные расходы и повысить конкурентоспособность отеля. В процессе исследования был проведен анализ имеющейся литературы по менеджменту и сервису в туризме, профстандарты инженерно-технической службы которые показывают отсутствие комплексных исследований проблем организационно-методических подходов к описанию профессиональных квалификаций, используемых в организационном проектировании в гостиничном бизнесе на примере инженерно-технической службы [8].

В условиях жесткой конкуренции на рынке гостиничных услуг России все чаще отеля сталкиваются с проблемой выбора стратегического подхода в области управления, основные фонды должно способствовать повышению качества гостиничных услуг и конкурентоспособности гостиничных предприятий [9].

Для разработки организационно-методических подходов к описанию профессиональных квалификаций, используемых в организационном проектировании в гостиничном бизнесе, используется профиль должности. С середины 2016 года, при подборе персонала, а, следовательно, и при разработке профиля должности необходимо учитывать требования профессиональных стандартов по видам профессиональной деятельности. В настоящее время приняты следующие профессиональные стандарты по 33.005 специалист по техническому диагностированию и контролю технического состояния автотранспортных средств при периодическом техническом осмотре [7].

В профессиональные обязанности инженерно-технических работников гостиницы входит выполнение таких задач, как на регулярной основе придерживаясь утвержденного графика проводить обследование всего технического и санитарного состояния гостиницы и всей прилегающей к ней территории, ее благоустройства, а также коммунальных объектов, которые входят в сферу обслуживания данной службы. Следить за качеством выполнения персоналом работ и оказанных ими услуг с последующим составлением по результатам проводимых проверок актов.

В сферу ответственности инженерно-технической службы входит сохранность объектов, всех обслуживающих ею служебных помещений и перечня целого ряда другого имущества [3, с. 103].

Кроме вышесказанных служебных обязанностей данная служба занимается разработкой ресурсосберегающих технологий и их дальнейшим внедрением. Такой подход позволяет существенно снизить объем потребления ресурсов и в первую очередь это относится к энергоресурсам, использованию воды и прочее. В современных гостиничных комплексах все управление инженерно-техническими устройствами и оборудованием производится при помощи автоматизированных систем, которые обеспечивают надлежащую слаженную работу всех систем и служб гостиницы [1].

Назначение и ключевые функции инженерно-технической службы гостиниц включают в себя такие обязанности [2]:

- обеспечение необходимых условий для комфортного проживания, отвечающего всем условиям стандарта качества
- оптимизация затрат связанных с сокращением расходов на тарифы при безусловном сохранении качественных услуг

Важнейшими методами для достижения вышеуказанных основных целей является развитие на должном качественном уровне работы инженерно-технической службы, а также всего технического и санитарного оборудования отеля. Для того чтобы реализовать намеченные задачи на данном предприятии, в обязательном порядке необходимо приступить к реформированию всей инженерно-технической службы гостиницы [3, с. 26].

Наличие в штатном расписании должностных лиц, отвечающих за инженерно-технические нужды гостиницы, является важнейшей стратегической задачей, так как только она способна обеспечить решение целого ряда комплексных задач затрагивающих ремонт и обслуживание, а также модернизацию и реконструкцию всего технического оборудования данной структуры [6].

Для разработки профиля должности и должностной инструкции специалиста инженерно-технической службы мы возьмем должность главного инженера. С учетом требований ПС 33.007 руководитель/управляющий гостиничного комплекса/сети гостиниц, а также сложившейся практики в гостиничном бизнесе, профиль должности главного инженера будет выглядеть следующим образом (таблица 1):

Таблица 1. Профиль должности «главного инженера»

| | | |
|-----------------------------------|---|---|
| Требования к образованию | к | - Диплом о среднем образовании |
| Требования к стажу работы | к | - Опыт работы в гостиничной сфере от 2 лет |
| Должен знать (минимум требования) | 3 | - теоретические основы деятельности инженерно-технических систем в гостиницах; - основы техники безопасности в работе с инженерно-техническими системами; - основы организации и технологии гостиничных услуг; |
| Уметь (минимум требования) | 3 | - контролировать эффективное использование необходимых в технологическом процессе ресурсов; - распределять ежедневные заказы, поступающие от служб и персонала отеля на выполнение работ и их завершение в срок под контролем заместителя главного инженера; - составлять графики проведения работ по профилактике и ремонту, распределять согласно графику функции и выполнению работ; - регистрировать данные, готовить месячный отчет с работы службы для руководителей заведения размещения; |
| Владеть | | - управленческими качествами; - владеть системой статистической отчетности и делопроизводством; - основами составления бюджета организации. |
| Дополнительны | | Уметь контролировать соблюдение правил охраны труда и техники безопасности |

Подытожив можно отметить, что были исследованы особенности организации инженерно-технической службы гостиницы. Описан бизнес-процесс и функциональные обязанности сотрудников инженерно-технической службы. Разработан профиль должности и должностной инструкции специалиста инженерно-технической службы.

Список литературы / References

1. *Бортников Е.П.* Формирование системы управления гостиничным предприятием / Е.П. Бортников. М.: Издательский дом Академии Естествознания, 2015. С. 185-192
2. ПС-07.003 Специалист по управлению персоналом. 691н 06.10.2015. 39362. 19.10.2015. 2. ПС-33.007. Руководитель/управляющий гостиничного комплекса/сети.
3. *Гомилевская Г.А.* Инновации в гостиничном бизнесе Приморского края: монография / Г.А. Гомилевская // Владивостокский государственный университет экономики и сервиса. Владивосток: Издательство ВГУЭС, 2016. 118 с.
4. *Ехина М.А.* Организация обслуживания в гостиницах / М.А. Ехина, // Учебное пособие. М.: Академия, 2015. 208 с.
5. *Жуков И.М.* Оценка социальной эффективности управления персоналом на предприятиях гостиничного бизнеса/ И.М Жуков // Пробелы в российском законодательстве, 2015. № 5. С. 24-57.
6. *Зайцева Н.А., Ларионова А.А.* Финансовый менеджмент в туризме и гостиничном бизнесе. Учебное пособие для студентов высших учебных заведений, обучающихся по специальностям 100103 "Социально-культурный сервис и туризм", 100201 "Туризм". Москва. Альфа-М, 2011. 320 с.
7. *Романов В.А.* Гостиничные комплексы. Организация и функционирование: учеб. пособие [для студентов вузов] / В.А. Романов, С.Н. Цветкова, Т.В. Шевцова, В.В. Карашенко. 2-е изд. Ростов н/Д: Феникс, 2010. 224 с.
8. *Rudenko L.G., Zaitseva N.A., Larionova A.A., Chudnovsky A.D., Vinogradova M.V.* Socio-economic role of service – sector small business in sustainable development of the Russian economy. European Research Studies Journal, 2015. Т. 18. № 3. С. 219-234.
9. *Zaitseva N.A.* The forecast of development of the hotel business in russia as a promising direction of business expansion of international hotel chains. Middle East Journal of Scientific Research., 2013. Т. 14. № 3. С. 328-334.