

Оригинальная статья
Original article

УДК 658.3.07

DOI: 10.18413/2408-9346-2023-9-1-0-9

Сенькина Т.А.¹
Батищева Л.Н.²

Механизмы кадровой политики, используемые в деятельности
гостиничного предприятия «гостиница «Приокская» (г. Калуга)

ФГБОУ ВО «Орловский государственный университет имени И.С. Тургенева,
ул. Комсомольская, 95, 302026 Орел, Россия

¹*e-mail: tatina0711@yandex.ru*

²*e-mail: batishevalilia1552000@mail.ru*

*Статья поступила 01 ноября 2022 г.; принята 12 января 2023 г.;
опубликована 31 марта 2023 г.*

Аннотация. Сотрудники сферы гостеприимства непосредственно помогают реализовывать гостиничные продукты и от профессионализма персонала зависит качество оказываемых гостиничных услуг. Для посетителей гостиниц и других средств размещения особенно важным является создание в гостиницах дружелюбной, доброжелательной атмосферы. В этой связи, совершенствование кадровой политики деятельности гостиничных предприятий с целью повышения эффективности функционирования является актуальным направлением развития конкретной гостиницы. Для результативного развития кадровой политики во всех гостиничных предприятиях необходим научно-обоснованный подход в работе с персоналом на предприятиях сферы гостеприимства. Данный подход должен включать в себя развитие персонала по различным направлениям. Соответственно, целью работы будет являться анализ системы управления и разработка механизмов кадровой политики государственного предприятия «Гостиница Приокская» (г. Калуга) как механизма повышения эффективности его функционирования. Разработка направлений развития кадровой политики в данном средстве размещения, таких как собственное профессиональное развитие сотрудников кадровой службы; анализ собеседования сотрудника отдела кадров и начальника структурного подразделения; оформление кандидата на работу на испытательный срок, а также более комплексное использование системы оценки деятельности гостиницы «appraisal», наряду с предоставлением сотрудникам различных программ обучения, рассчитанных как на сотрудников, начинающих свою профессиональную деятельность в гостинице и на сотрудников, уже работающих в гостинице, позволит реализовывать качественный гостиничный продукт и повысить рейтинг гостиницы.

Ключевые слова: гостиница; средства размещения; персонал; механизмы управления; кадровая политика

Для цитирования: Сенькина Т.А., Батищева Л.Н. Механизмы кадровой политики, используемые в деятельности гостиничного предприятия «гостиница «Приокская» (г. Калуга) // Научный результат. Технологии бизнеса и сервиса. 2023. 9 (1). С. 101-110. DOI: 10.18413/2408-9346-2023-9-1-0-9

UDC 658.3.07

Tatiana A. Senkina¹
Liliya N. Batishcheva²

**Mechanisms of personnel policy used in the activities
of the hotel enterprise "Priokskaya Hotel" (Kaluga)**

Oryol State University named after I.S. Turgenev,
95, Komsomolskaya St., Orel 302026, Russia
¹*e-mail: tatina0711@yandex.ru*
²*e-mail: batishevalilia1552000@mail.ru*

Abstract. Employees of the hospitality industry directly help to sell hotel products and the quality of hotel services depends on the professionalism of the staff. For visitors to hotels and other accommodation facilities, it is especially important to create a friendly, friendly atmosphere in hotels. In this regard, the improvement of the personnel policy of the activities of hotel enterprises in order to increase the efficiency of functioning is an urgent direction of the development of a particular hotel. For the effective development of personnel policy in all hotel enterprises, a scientifically based approach to working with personnel at hospitality enterprises is necessary. This approach should include the development of personnel in various areas. Accordingly, the purpose of the work will be the analysis of the management system and the development of mechanisms of personnel policy of the state enterprise "Priokskaya Hotel" (Kaluga) as a mechanism to increase the efficiency of its functioning. Development of directions for the development of personnel policy in this placement facility, such as own professional development of personnel service employees; analysis of the interview of an employee of the personnel department and the head of a structural unit; registration of a candidate for a probationary job, as well as more comprehensive use of the appraisal system of the hotel "appraisal", along with providing employees with various training programs designed for both employees starting their professional activities at the hotel and employees already working at the hotel, will allow to implement a high-quality hotel product and increase the rating of the hotel.

Key words: hotel; accommodation facilities; personnel; personnel policy management mechanisms

For citation: Senkina, T. A., Batishcheva, L. N. (2023), "Mechanisms of personnel policy used in the activities of the hotel enterprise "Priokskaya Hotel" (Kaluga)", *Research Result. Business and Service Technologies*, 9 (1), pp. 101-110, DOI: 10.18413/2408-9346-2023-9-1-0-9

Введение (Introduction). Гостиничный бизнес является особенным направлением деятельности, уникальным, т.к. сотрудники сферы гостеприимства непосредственно помогают реализовывать гостиничный продукт и сами являются его составной частью. Для посетителей гостиниц и других средств размещения особенно важным является создание в гостиницах дружелюбной, доброжелательной атмосферы. При этом, сотрудники средства размещения должны быть готовыми и спо-

собными всегда идти навстречу просьбам проживающих гостей, должны быть вежливыми, терпимыми и сдержанными (Федеральный закон, 1996; Постановление Правительства РФ, 2015).

В этой связи, важным и актуальным является развитие кадровой политики гостиничного предприятия, заключающееся в реализации профессиональной подготовки сотрудников средства размещения, а также их регулярное обучение с целью повышения знаний и переобучение персонала гос-

тиничного предприятия для развития профессиональных компетенций.

Соответственно, при предоставлении основных и дополнительных гостиничных услуг весьма большое значение приобретает работа с кадрами гостиниц и иных средств размещения, проведение этой работы в соответствии с научными достижениями, использование накопленного опыта и внедрение его в практическую деятельность гостиничных предприятий.

В этой связи, совершенствование кадровой политики деятельности гостиничных предприятий с целью повышения эффективности их функционирования является актуальным направлением развития гостиничных предприятий.

Цель исследования (The aim of the work). Целью работы является анализ системы управления и разработка механизмов кадровой политики государственного предприятия «Гостиница Приокская» (г. Калуга) как механизма повышения эффективности его функционирования.

Материалы и методы (Materials and methods). Методологической основой исследования послужили методы экономического и статистического анализа, количественные и качественные методы, сравнительный и комплексный анализ, а также методы классификации.

Результаты исследования и их обсуждение (Results and discussion). Основным направлением работы отдела кадров является управление персоналом гостиниц и других средств размещения. Правильно выстроенная работа кадровой службы разносторонне влияет на служащих гостиницы с целью создания наиболее оптимальных условий труда, для проявления инициативы сотрудников, их развития, обучения и переобучения отдельных служащих. (Атаманчук, 2013).

Таким образом, стратегии управления персоналом выступают как особенно значимые направления в гостиничной индустрии, и на их развитие сильное влияние оказывает тот фактор, что предоставление гостиничных услуг и

реализация гостиничного продукта производится в присутствии гостя и при непосредственном участии персонала гостиницы. Поэтому одним из важнейших производственных факторов предприятий сферы гостеприимства выступают именно сотрудники, непосредственно влияющие на качество оказываемых услуг и эффективную работу гостиничного предприятия (Байлик, 2009).

Изучением работы отдела кадров с сотрудниками в гостиничной сфере занимались такие отечественные ученые, как: Н.Ю. Арбузова, В.В. Бондарева, Н.В. Еременко, М.А. Ехина, Н.В. Корнеева, Е.Ю. Никольская, В.В. Симушенко, В.А. Федорова, А.Ю. Щербакова и др.

Для результативного развития кадровой политики во всех гостиничных предприятиях необходим научно-обоснованный подход в работе с персоналом на предприятиях сферы гостеприимства. Данный подход должен включать в себя развитие персонала по различным направлениям. В зависимости от производственных мощностей гостиничного предприятия это могут быть: планирование необходимого количества сотрудников гостиницы для каждого структурного подразделения, собеседование с потенциальными кандидатами, их оценка на соответствие предъявляемым требованиям и последующий прием на работу; изучение деятельности уже работающих сотрудников, оценка сотрудников с последующим возможным переобучением и повышением профессиональной квалификации.

Гостиничное предприятие «Гостиница Приокская» является ведомственной профсоюзной гостиницей, находящейся в центре города Калуги и в настоящий момент испытывающей некоторые трудности с качеством предоставляемых гостиничных услуг (ГП «Гостиница «Приокская», 2023).

Основными трудностями в деятельности гостиницы управляющий аппарат определяет материальную базу, а также профессиональные качества и профессиональную подготовку персонала.

Вопрос с улучшением и обновлением материальной базы гостиницы постепенно решается, однако, остается неразрешенным вопрос работы с персоналом гостиницы.

В настоящее время, как было изучено, данное гостиничное предприятие использует следующие направления работы с персоналом и развития кадровой политики гостиницы (рис. 1).



Рис. 1. Действующие направления развития кадровой политики гостиницы «Приокская»
Fig. 1. Current trends in the development of the personnel policy of the Priokskaya Hotel

Как видно на рис.1, в настоящий момент кадровая политика гостиницы «Приокская» весьма ограничена и заключается в развитии лишь по двум направлениям.

Однако проведя исследования, стоит сказать, что руководящий состав гостиничного предприятия «гостиница «Приокская» отмечает одну проблему среди персонала, заключающуюся в том, что сотрудников можно научить профессионально выполнять свои должностные обязанности, но принудить персонал быть обходительным, дружелюбным и добрым по отношению к гостям

гостиницы и, в том числе, к своим коллегам, задача весьма проблематичная. Эта проблема наглядно проявлялась в отзывах постояльцев гостиницы «Приокская».

Именно поэтому, руководству гостиницы «Приокская» стоит прилагать множество усилий, чтобы подобрать «правильный» персонал для гостиничного предприятия.

Для привлечения кадров в гостиничном предприятии «гостиница Приокская» используются методы, представленные на рис. 2.



Рис. 2. Методы привлечения и подбора персонала, используемые в гостинице «Приокская», г. Калуга
Fig. 2. Methods of recruitment and recruitment used in the Priokskaya Hotel, Kaluga

Как показано на рис. 2, для поиска и привлечения кандидатов кадровая служба гостиницы «Приокская» пользуется ограниченным количеством ресурсов. Чаще всего поиск кандидатов происходит через своих же сотрудников или через объявления.

Стандартным приемом кадровой политики гостиницы «Приокская» является прием кандидатов на должность практически без оценки профессиональных компетенций, что, в свою очередь, и сказывается на качестве предоставляемых гостиничных услуг, популярности данной гостиницы в рейтинге города Калуги и отзывах постояльцев.

В связи с вышесказанным, кадровой службе гостиницы «Приокская» следует изменить порядок работы с персоналом гостиницы и внедрить на своем предприятии ряд направлений, реализация которых позволит повысить качество обслуживания в данной гостинице за счет профессионального роста и развития персонала гостиницы «Приокская» (Вукович, 2019; Глик, 2019).

Первым механизмом кадровой политики «гостиницы Приокская» должно стать собственное профессиональное развитие сотрудников кадровой службы, заключающееся в изучении профессиональных характеристик персонала каждого структурного подразделения.

Так как прием заявлений от потенциальных кандидатов является лишь первым этапом, на следующем этапе важным фактором являются знания сотрудников кадровой службы профессиональных требований, предъявляемых к той или иной должности, так как необходимо провести анализ полученных резюме кандидатов и отобрать из списка наиболее подходящие кандидатуры (Савченко, 2014).

Так, если, например, для сотрудников службы номерного фонда требование к знанию иностранных языков не является основным, то, для персонала контактной зоны, например, администраторов стойки регистрации, это требование может оказаться решающим при отборе кандидатов,

так как администраторы обязаны владеть минимум двумя иностранными языками.

После работы с резюме и характеристиками кандидатов, кадровая служба гостиничного предприятия должна составлять график собеседований с потенциальными кандидатами.

В случае положительного итога беседы представителя кадровой службы гостиницы с потенциальным кандидатом на предполагаемую должность данный кандидат будет допущен до беседы с руководителем структурного подразделения, заявившем о потребности в новом сотруднике.

Начальник структурного подразделения гостиницы на основе анализа собеседования должен сделать собственные выводы, какой кандидат подходит для данной должности наиболее точно, и, впоследствии, будет оформлен на работу на испытательный срок.

В последние годы на многих предприятиях сферы гостеприимства используют систему оценки деятельности гостиницы «appraisal».

Данная система оценки используется для получения разносторонней характеристики профессиональной деятельности персонала гостиницы, а также уровня их профессиональных знаний и компетенций. Используя такую систему оценки, руководители подразделений могут выявить, где и у каких сотрудников наблюдается недостаток в профессиональных знаниях или навыках.

Результаты такой проверки персонала должны быть переданы в кадровую службу, которой, в свою очередь, учитывая эти данные, необходимо подобрать для персонала программы повышения квалификации или программы тренингов в соответствии с запросом руководителя структурного подразделения.

В связи с этим, оценка персонала и руководителей подразделений гостиницы «Приокская» должна стать еще одним направлением развития кадровой политики гостиницы.

Стоит отметить, что в последнее время в различных гостиницах управленческий состав начал охотно использовать инструментарий данной программы, в частности, на практике руководителями используется устное или письменное анкетирование сотрудников, используются чек-листы в работе с персоналом. И данные механизмы работы с кадрами гостиницы показывают хорошие результаты (Международный инструментарий..., 2013).

Следующим направлением кадровой политики гостиницы «Приокская» стоит рассматривать ротацию кадров, так как гостиничному предприятию «Гостиница Приокская» также важно, чтобы служащие гостиницы были готовы в любой момент подменить отсутствующих сотрудников. И с этой целью руководство гостиницы периодически должно осуществлять ротацию кадров.

Также одним из направлений кадровой политики гостиницы «Приокская» должна стать периодическая аттестация руководителей подразделений гостиницы для того, чтобы выявить управленцев, стремящихся к развитию подразделения гостиницы или отдела, обладающих знаниями, профессиональными способностями, результативным стилем работы.

Такая разносторонняя аттестация и оценка качеств будущих руководителей, а также претендентов на руководящие должности способна выявлять у персонала лучшие качества, стремление к самосовершенствованию. Данному виду оценки могут подвергаться все работники гостиничного предприятия «гостиница «Приокская», кроме вспомогательного персонала (Давыдова, 2014; Кузнецов, 2015).

Для повышения уровня профессиональных качеств персоналу гостиницы необходимо постоянное профессиональное движение для развития, роста внутри предприятия, необходимо обучение или переобучение для получения новых знаний, знакомства с инновациями и т.д. И данное направление также составляет прерогативу кадровой службы гостиницы и

является одним из основных направлений деятельности данной службы.

Как известно, профессиональное обучение оказывает важное положительное влияние на персонал предприятий сферы гостеприимства, так как прохождение регулярных курсов повышения квалификации способствует приобретению новых профессиональных знаний, навыков, умений, способствует знакомству с новыми тенденциями в гостиничной сфере, новым оборудованием, технологиями обслуживания гостей и т.д.

Получение сотрудниками новых знаний, знакомство с инновациями, общение с коллегами в профессиональной сфере способствуют развитию сотрудников гостиницы, повышению их профессиональной важности на рынке труда и росту внутри своего средства размещения. В последнее время такой механизм кадровой политики в гостиницах и иных средствах размещения является весьма эффективным и популярным.

Отдел кадров гостиницы «Приокская» также должен стараться предоставить своим сотрудникам различные программы обучения, рассчитанные как на сотрудников, только начинающих свою профессиональную деятельность в гостинице, так и на сотрудников, уже работающих в гостинице и желающих повысить профессиональную квалификацию.

Различные предприятия осуществляют реализацию обучающих профессиональных программ для сотрудников сферы гостеприимства, однако подбор этих программ, их реализация являются прерогативой службы отдела кадров.

В связи с этим, руководству гостиницы «Приокская» рекомендуется организовать для своих сотрудников такие программы обучения, которые позволят оптимизировать организационную структуру управления кадрами гостиницы и повысить профессиональный уровень сотрудников.

Программа обучения для горничных, имеющих предпенсионный возраст (социальная программа обучения). Данную

программу можно реализовать в очной и заочной формах (Бизнес Академия МБА СИТИ, 2023).

Основные направления программы обучения горничных в гостинице «Приокская» представлены на рисунке 3.



Рис. 3. Программа повышения квалификации горничных в гостинице «Приокская»

Fig. 3. Professional development program for maids at the Priokskaya Hotel

В рамках данной программы горничные, не занятые на обслуживании номеров, могут поучаствовать в решении различных ситуационных задач, возникающих при работе и контакте с гостями, что, в свою очередь, будет способствовать более высокому уровню обслуживания и уборки гостиничных номеров.

Реализуя данную программу, гостиница проявляет государственную ответственность перед своими сотрудниками и поддерживает их в предпенсионный период.

Программа обучения для сотрудников экономического отдела гостиницы «Бухгалтерский и налоговый учет в гостиницах». Данную программу можно реализовать в очной и заочной формах (Компания «ЦНТИ Прогресс», 2023). Программа обучения представлена в таблице 1.

Использование данной программы позволит в дальнейшем оптимизировать организационную структуру гостиницы, объединив два подразделения: финансовый отдел и отдел маркетинга.

Таблица 1

**Программа обучения сотрудников
экономического отдела в гостинице «Приокская»**

Table 1

**Training program for employees of the Economic Department
at the Priok-skaya Hotel**

Наименование дисциплины	Всего часов
Учет доходов гостиницы	6
Учет услуг по проживанию. Онлайн-кассы	7
Предоставление услуг питания в гостинице. Оказание дополнительных услуг и аренды	4
Маркетинговое продвижение услуг гостиницы	6
Учет основных средств	3
Расходы на МТО гостиницы	3
Оплата труда и прочие расходы	2
Налоги в гостинице. Методы и схемы оптимизации налогов в гостинице по видам предоставляемых услуг	4
Оформление первичной документации	1
Квалификационный экзамен	4

Программа обучения для администраторов гостиницы «Сервис. Общение с гостями гостиницы». Данную программу также можно реализовать в очной и

заочной формах (НОУ ДПО «Межрегиональный учебный центр», 2023).

Программа обучения представлена на рис. 4.



Рис.4. Программа повышения квалификации администраторов в гостинице «Приокская»

Fig.4. Advanced training program for administrators at the Priokskaya Hotel

Стоит отметить, что применение программы повышения квалификации администраторов позволит руководству гостиницы «Приокская» повысить эффективность работы персонала данного подразделения, улучшить качество оказываемых услуг в гостинице, расширить спектр предоставляемых дополнительных услуг и, в дальнейшем, успешно пройти процедуру классификации гостиницы и предоставления соответствующего уровня комфорта.

Заключение (Conclusion). Изучение деятельности гостиничного предприятия «гостиница Приокская» (г. Калуга) позволило проанализировать и выявить проблемные моменты в работе отдела кадров с персоналом и определить направления развития кадровой политики в данной гостинице.

Разработанные предложения по развитию кадровой политики гостиничного предприятия «гостиница «Приокская» позволят отделу кадров проанализировать взаимосвязи профессиональных стандартов сотрудников гостиничного предприятия и нормативно-правовые требования, определяющие квалификацию работников сферы гостеприимства.

Качественный подход отдела кадров к поиску и подбору персонала гостиницы, наряду с реализацией программ обучения для персонала различных структурных подразделений несомненно будет способствовать реализации качественных гостиничных продуктов и общему развитию гостиницы «Приокская».

Информация о конфликте интересов: авторы не имеют конфликта интересов для декларации.

Conflicts of Interest: The authors have no conflict of interest to declare.

Список литературы

Федеральный закон от 26 ноября 1996 г. № 132-ФЗ «Об основах туристской деятельности в Российской Федерации» (ред. от 01.07.2016) // URL: <http://www.conconsultant.ru> (дата обращения: 11.10.2022).

Постановление Правительства РФ от 09.10.2015 № 1085 «Об утверждении

Правил предоставления гостиничных услуг в Российской Федерации» // URL: <http://www.conconsultant.ru> (дата обращения: 11.10.2022).

Атаманчук Г. В. Сущность государственной службы. М.: РАГС, 2013. – 268 с.

Байлик С. И. Гостиничное хозяйство. Организация, управление, обслуживание / С.И. Байлик. М.: ПрофОБИздат, 2009. – 17с.

Бизнес Академия МБА СИТИ (курсы переподготовки и повышения квалификации) // URL: <http://mba-city.ru/> (дата обращения: 11.10.2022).

Вукович Г. Г. Управление персоналом: теория и методика // Экономика. Профессия. Бизнес. 2019. № 4. С. 20-25.

Глик Д. И. Эффективная работа с персоналом: практическое пособие / Д. И. Глик. 2-е изд. Саратов: Ай Пи Эр Медиа, 2019. – 144 с.

Городнова Н. В. Обучение и оценка квалификации персонала как механизм управления человеческим капиталом: учеб. пособие / Городнова Н.В., Самарская Н.А., Скипин Д.Л. Екатеринбург: Юника, 2019. – 77 с.

Давыдова Е. В. Конкурс на замещение вакантной должности как основание заключения трудового договора с госслужащими // Отдел кадров государственного (муниципального) учреждения. 2014. № 3. С. 34-45.

Кузнецов А. М. Аттестация – кадровая технология роста // Государственная служба. 2015. № 5. С. 27-30.

Савченко В. В. От отдела кадров – к службе персонала или как от теории перейти к практике // Служба кадров и персонал. 2014. № 9. С. 39- 44.

Сурмин Ю. П. Концептуально-методологические аспекты современной кадровой политики // Право и управление: XXI век. Интернетжурнал. 2015. № 1 (2). С. 56-69.

ГП «Гостиница Приокская» // URL: <http://www.hotelpriokskaya.ru/> (дата обращения: 11.10.2022).

Компания «ЦНТИ Прогресс» (курсы переподготовки и повышения квалификации) // URL: [http:// https://www.cntiproggress.ru/](http://https://www.cntiproggress.ru/) (дата обращения: 11.10.2022).

Межрегиональный учебный центр// URL: [http:// nousro.ru/mba-city.ru/](http://nousro.ru/mba-city.ru/) (дата обращения: 11.10.2022).

Методический инструментарий по внедрению системы комплексной оценки профессиональной служебной деятельности государственных гражданских служащих (включая общественную оценку) // URL: <http://www.rosmintrud.ru/ministry/programms/gossluzhba/4> (дата обращения: 11.10.2022).

References

Atamanchuk, G. V. (2013), *The essence of public service*, M., RAGS, 268 p.

Baylik, S. I. (2009), *Hotel management. Organization, management, service*, M., ProfObIzdat, 17 p.

Business Academy of MBA CITY (retraining and advanced training courses) [Online], available at: [http:// mba-city.ru/](http://mba-city.ru/) (Accessed 11.10.2022).

Davydova, E. V. (2014), "Competition for the vacant position as the basis for concluding an employment contract with civil servants", *The personnel department of the state (municipal) institution*, 3, pp. 34-45.

Decree of the Government of the Russian Federation dated 09.10.2015 No. 1085 "On approval of the Rules for the provision of hotel services in the Russian Federation" [Online], available at: <http://ww.conconsultant.ru> (Accessed 11.10.2022).

Federal Law No. 132-FZ of November 26, 1996 "On the basics of tourist activity in the Russian Federation" (ed. dated 01.07.2016) [Online], available at: <http://www.conconsultant.ru> (Accessed 11.10.2022).

Glick, D. I. (2019), *Effective work with personnel: a practical guide*, Saratov, AI Pi Er Media, 144 p.

Gorodnova, N. V., Samarskaya, N. A. and Skipin, D. L. (2019), *Training and evaluation of personnel qualifications as a mechanism of human capital management: studies. Manual*, Yekaterinburg, Yunika, 77 p.

GP «Priokskaya Hotel» [Online], available at: [http:// www.hotelpriokskaya.ru/](http://www.hotelpriokskaya.ru/) (Accessed 11.10.2022).

Interregional Training Center [Online], available at: [http:// nousro.ru/](http://nousro.ru/) (Accessed 11.10.2022).

Kuznetsov, A. M. (2015), "Attestation – personnel technology of growth", *State service*, 5, pp. 27-30.

Methodological tools for the implementation of a system of comprehensive assessment of the professional performance of public civil servants (including public assessment) [Online], available at: [http:// www.rosmintrud.ru/ministry/programms/gossluzhba/4](http://www.rosmintrud.ru/ministry/programms/gossluzhba/4) (Accessed 11.10.2022).

Savchenko, V. V. (2014), "From the personnel department to the personnel service or how to move from theory to practice", 9, pp. 39-44.

Surmin, Yu. P. (2015), "Conceptual and methodological aspects of modern personnel policy", *Pain*, 1 (2), pp. 56-69, [Online], available at: Elsevier/ScienceDirect/refdb.ru/look/1994284.html (Accessed 11.10.2022).

The company «TsNTI Progress» (retraining and advanced training courses) [Online], available at: [http:// www.cntiproggress.ru/](http://www.cntiproggress.ru/) (Accessed 11.10.2022).

Vukovich, G. G. (2019), "Personnel management: theory and methodology", *Economics Profession Business*, 4, pp. 20-25.

Данные об авторах

Сенькина Татьяна Анатольевна, к.т.н., доцент кафедры туризма и гостиничного дела
Батищева Лилия Николаевна, магистр 1 курса

Information about the authors

Tatiana A. Senkina, Candidate of Technical Sciences, Associate Professor of the Department of Tourism and Hotel Business
Liliya N. Batishcheva, master of the 1st course