

А.В. Шипов, Д.А. Шипова

(Тверской государственной технической университет, г. Тверь)

РЕГЛАМЕНТАЦИЯ И НОРМИРОВАНИЕ ТРУДА НА ПРЕДПРИЯТИЯХ ГОСТИНИЧНОГО СЕРВИСА

Аннотация. Рассматриваются вопросы регламентации и нормирования труда на предприятиях гостиничного сервиса. Охарактеризована нормативно-правовая база по нормированию и оплате труда работников в сфере гостеприимства. Субъективный анализ соответствующих источников, позволяет дать предварительное заключение о том, что в современных условиях на предприятиях гостиничного бизнеса сложились некоторые диспропорции между фактически существующими организационно-правовыми и социально-экономическими отношениями, с одной стороны, и нормативно-правовыми основами, и регламентами, с другой стороны. На примере гостиницы «Ашхен» рассмотрены практические аспекты нормирования труда в гостиницах.

Ключевые слова: нормирование труда, гостиничный сервис, нормативы численности руководителей, специалистов, служащих гостиничного хозяйства, нормирование рабочих профессий гостиничного хозяйства.

A.V. Shipov, D.A. Shipova

(Tver State Technical University, Tver)

REGULATION AND STANDARDIZATION OF LABOR AT THE ENTERPRISES OF THE HOTEL SERVICE

Annotation. The issues of regulation and rationing of labor at the enterprises of hotel service are considered. The regulatory framework for the regulation and remuneration of workers in the hospitality sector is characterized. A subjective analysis of the relevant sources allows us to make a preliminary conc.

© Шипов А.В., Шипова Д.А., 2022

at the enterprises of the hotel business there are some disproportions between the actually existing organizational, legal and socio-economic relations, on the one hand, and the legal framework and regulations, on the other. sides. On the example of the Ashkhen hotel, the practical aspects of labor rationing in hotels are considered.

Keywords: labor rationing, hotel service, standards for the number of managers, specialists, employees of the hotel industry, rationing of working professions in the hotel industry.

Индустрия гостеприимства является одной из самых значимых и активно развивающихся областей современной мировой экономики¹. Мировой и отечественный опыт показывает, что конкурентоспособность гостиничных предприятий стала напрямую зависеть от качества услуг, оказываемых за определенную цену, которая будет удовлетворять клиента. В связи с чем, в настоящее время возрастает важность упорядочения и стандартизации бизнес-процессов, происходящих в гостиничном предприятии.

При создании системы качества обслуживания в гостиничном хозяйстве составляющим и необходимым элементом является введение нормирования труда на основании ст. 160 Трудового Кодекса РФ (далее – ТК РФ)² (нормативы выработки, времени, нормативы численности работников и др.). В то же время ТК РФ предусматривает, что для однородных работ могут разрабатываться и устанавливаться типовые (межотраслевые, отраслевые, профессиональные и иные) нормы труда на основании Постановление Правительства РФ от 11 ноября 2002 г. № 804 «О Правилах разработки и утверждения типовых норм труда»³. В сфере гостиничного сервиса таким нормативно-правовым актом в настоящее время является приказ Минстроя РФ от 15 ноября 1994 г. № 11 «Об утверждении "Рекомендаций по нормированию и оплате труда работников гостиничного, банно-прачечного хозяйств и ритуального обслуживания населения"»⁴, в котором описаны, в том числе и рекомендации для определения нормативной численности руководителей, специалистов, служащих и работников гостиничного хозяйства.

Нормирование труда осуществляется по основным категориям: нормативы численности руководителей, специалистов, служащих (директор, заместитель директора, главный инженер, заместитель главного инженера, заведующий корпусом (филиалом), главный бухгалтер, зам.главного бухгалтера, бухгалтер, кассир и др.); нормирование рабочих профессий гостиничного хозяйства (горничные, повара, официанты швейцары, лифтеры, кладовщики и др.), чей труд поддается нормированию. По каждой должности создается фотография рабочего времени, в которой поэтапно хронометрируется производственный процесс среднего по уровню производительности труда работника.

Данные Рекомендации⁵ требуют обновления с учетом современных тенденций в сфере гостеприимства. В частности, за двадцать восемь лет, прошедших с момента их утверждения, появились новые стандарты для гостиничного бизнеса, новые профессии, например, маркетолог по связям с клиентами в соцсетях, нормирование труда, которого невозможно проводить по данным Рекомендациям⁶. Также в них не учтены условия развития цифровой экономики⁷.

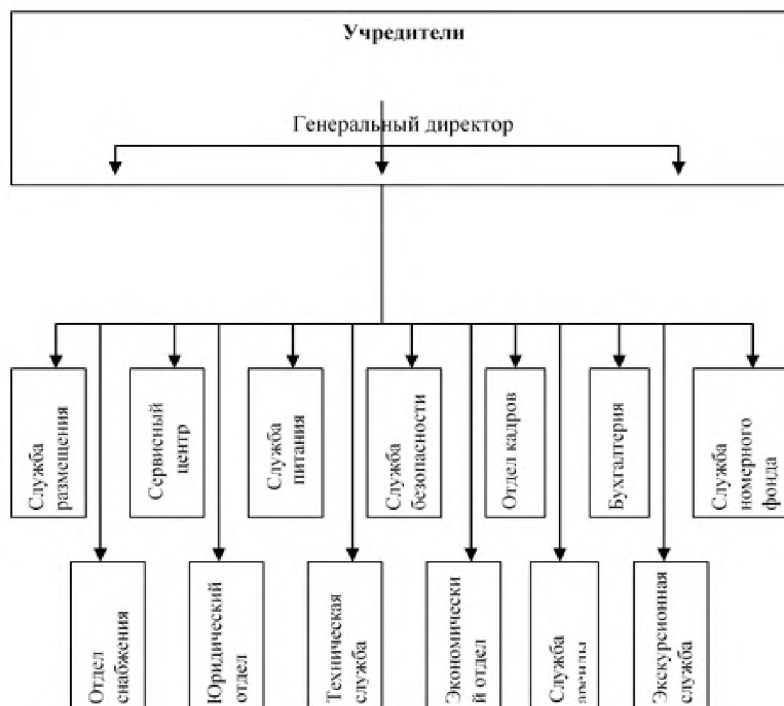
В то же время необходимо учитывать, что Рекомендации по оплате труда для работников указанных категорий содержащиеся в приказе Минстроя РФ⁸ устанавливают модель оплаты труда на основании действующей тарифной сетки работников бюджетных организаций и не могут без адаптации применяться в организациях частного сектора, мини-гостиницах и пр.

Рассмотрим практические аспекты нормирования труда в гостиничной сфере на примере отеля «Ашхен», расположенного в г. Осташкове Тверской области. Трехзвездочный отель «Ашхен» – новая гостиница в Осташкове, открытая в ноябре 2014 года и расположенная в центральной исторической части города. В июне 2018 года введен в эксплуатацию второй корпус гостиницы.

Гостиница «Ашхен» представляет собой пример отеля, предлагающего своим гостям идеальное сочетание цены и качества предлагаемых услуг. Отель имеет сертификат соответствия категории «3 звезды» № РОСС Яи. УИ21. У00002. В отеле «Ашхен» 40 комфортабельных номеров. Имеется конференц-зал,

ресторан на 80 мест, своя прачечная, охраняемая стоянка для автотранспорта. К услугам гостей – факсимильная связь, интернет в каждом номере.

Организационная структура управления в гостинице «Ашхен» представлена на следующем рисунке.



Организационная структура управления гостиницы «Ашхен»

Уровень управления в гостинице «Ашхен» представляет собой совокупность звеньев управления, которые занимают определенную ступень в принципах подхода к управлению гостиницей. Ступени управления строятся в вертикальном соотношении и подчиняются по иерархии друг другу.

Основными видами норм труда для работников гостиницы «Ашхен» являются нормы обслуживания и численности. Наряду с этими нормами могут применяться нормы времени обслуживания одного объекта за смену и нормы времени по отдельным операциям обслуживания.

Анализ рабочего дня горничной, проведенный на основании фотографии рабочего времени позволил сделать вывод, что нормативы численности

установлены с учетом необходимых затрат времени на подготовительно-заключительную работу, отдых и личные потребности, на переходы для обеспечения нормативной эксплуатации технологического оборудования. Для расчета величины (времени обслуживания) в гостинице «Ашхен» разработаны нормы времени по видам уборки: сухая; смена белья; после отъезда гостей в номерах соответствующей категории. На основании исходных данных рассчитывались средние нормы времени обслуживания одного номера любой категории по видам уборки: сухая – 10 мин.; смена белья – 51 мин.; после отъезда гостей – 71 мин. Так как горничной поручается обслуживание номеров различных категорий и видов уборки, то номенклатура номеров подбирается в каждом отдельном случае таким образом, чтобы соблюдалось условие:

$$T_o \leq T_{см},$$

где T_o – суммарная трудоемкость обслуживания, рассчитанная исходя из объемов работы по числу номеров любой категории и норм времени обслуживания по видам выполняемых работ; $T_{см}$ – длительность смены.

Так, в гостинице «Ашхен», возможно формирование такого сочетания норм обслуживания: 3 номера обслуживания любой категории для уборки – после отъезда гостей, 4 номера любой категории для уборки – смена белья, 6 номеров любой категории для сухой уборки. Таким образом, комплексная норма обслуживания одной горничной в смену – 13 номеров различной категории и разными типами уборки.

Нормативы численности горничных гостиницы «Ашхен», рекомендованные Приказом Минстроя РФ⁹ и штатная численность для данного отеля категории 3 звезды совпадают: для сорока номеров 3 – 3,5 штатные единицы (по факту 3 горничных и 1 старшая горничная).

Расчет потребности в администраторах гостиницы, показал, что нормативная численность работников – 5 чел., штатная 3 чел.

В данном случае штатная численность ниже нормативной и на время отпусков происходит совмещение профессий, например, оператора и

администратора, что снижает эффективность деятельности по приему и обслуживанию гостей. Поэтому для гостиницы «Ашхен» можно рекомендовать увеличение штатной численности на 1 ед., то есть дополнительно необходимо принять как минимум еще одного администратора, в идеале две штатные единицы (в зависимости от загруженности отеля).

Субъективный анализ соответствующих источников, позволяет дать предварительное заключение о том, что в современных условиях на предприятиях гостиничного бизнеса сложились некоторые диспропорции между фактически существующими организационно-правовыми и социально-экономическими отношениями, с одной стороны, и нормативно-правовыми основами, и регламентами, которые определяют управление трудовыми отношениями в данной сфере, с другой стороны. Можно утверждать, что и отель «Ашхен» не является исключением. В целом, установлено, что повышения эффективности в гостиничной сфере возможно посредством создания эффективной системы организации и нормирования труда, перехода к цифровой экономике, что относится к наиболее актуальным задачам, так как определяет конкурентоспособность не только конкретных предприятий, но и динамику роста отрасли в целом.

ПРИМЕЧАНИЯ:

¹ Шипов А.В., Ермишкина О.К. Современные тенденции развития внутреннего и въездного туризма в РФ // Сервису и туризму – инновационное развитие: материалы VIII междунар. науч.-практ. конф., 25 марта 2016 г. СПб., 2016. С. 17–23.

² Трудовой кодекс Российской Федерации от 30 декабря 2001 г. № 197-ФЗ (ТК РФ). [Электронный ресурс] URL: <https://internet.garant.ru> (дата обращения: 11.10.2022).

³ Постановление Правительства РФ от 11 ноября 2002 г. № 804 «О Правилах разработки и утверждения типовых норм труда». [Электронный ресурс] URL: <https://internet.garant.ru> (дата обращения: 11.10.2022).

⁴ Приказ Минстроя РФ от 15 ноября 1994 г. № 11 «Об утверждении "Рекомендаций по нормированию и оплате труда работников гостиничного, банно-прачечного хозяйств и ритуального обслуживания населения"». [Электронный ресурс] URL: <https://internet.garant.ru> (дата обращения: 11.10.2022).

⁵ Там же.

⁶ Шипов А.В. Нормирование труда работников гостиничного сервиса в РФ // Сервису и туризму – инновационное развитие: материалы XIII Всерос. науч.-практ. конф., 25-26 марта 2022 г. СПб., 2022. С. 47–50

⁷ Там же.

⁸ Приказ Минстроя РФ от 15 ноября 1994 г. № 11 «Об утверждении "Рекомендаций по нормированию и оплате труда работников гостиничного, банно-прачечного хозяйств и ритуального обслуживания населения"». [Электронный ресурс] URL: <https://internet.garant.ru> (дата обращения: 11.10.2022).

⁹ Там же.