

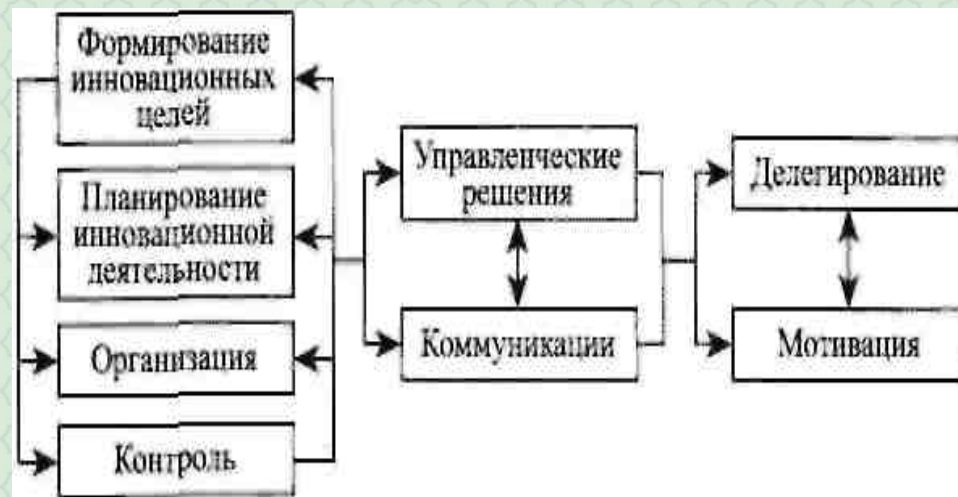
- Термин «инновация» с латинского языка переводится дословно как «в направлении изменений».
- Инновация – это внедрённое новшество, обеспечивающее качественный рост эффективности процессов или продукции, услуг, востребованное рынком. Является конечным результатом интеллектуальной деятельности человека, его фантазии, творческого процесса, открытий и изобретений.



- Инновационный процесс - это процесс создания, освоения, распространения и использования инновации.
- Инновационный менеджмент - взаимосвязанный комплекс действий, нацеленный на достижение или поддержание необходимого уровня жизнеспособности и конкурентоспособности предприятия с помощью механизмов управления инновационными процессами.



Функции инновационного менеджмента



- **Управленческие инновации - это то новое знание, которое воплощено в новых управленческих технологиях, в новых административных процессах и организационных структурах.**



Управленческие инновации возможно
классифицировать по следующим
направлениям:



- 1) совершенствование организационной структуры;
- 2) механизация и автоматизация управленческого труда, включая мероприятия по внедрению разного рода информационных систем управления;
- 3) повышение квалификации специалистов.

Инновации в сфере обучения персонала

- В пятизвездочной гостинице Hilton Cyprus Hotel (остров Кипр), применяются инновационные методы обучения персоналом.
- *Внерабочие методы обучения.* Применяются такие методы внерабочего обучения, как лекции, компьютерное обучение, деловые, инновационные игры.



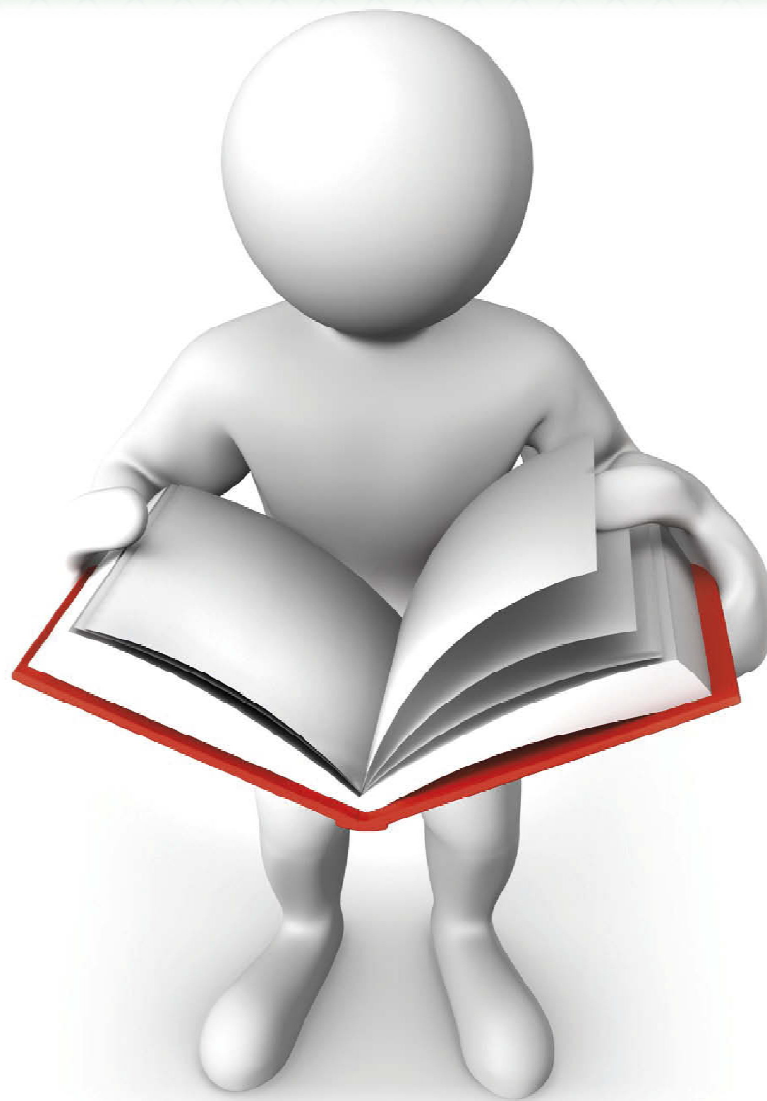
Обучающие деловые игры

- 1) Внутриведомственная подготовка кадров
- 2) Баскет-метод
- 3) Деловая игра
- 4) Метод кейсов
- 5) Ролевая игра
- 6) Тренинг сензитивности
- 7) Поведенческое моделирование



Рабочие методы обучения

- 1) Рабочий инструктаж
- 2) Ротация кадров
- 3) Коучинг
- 4) Стажировка с обучением



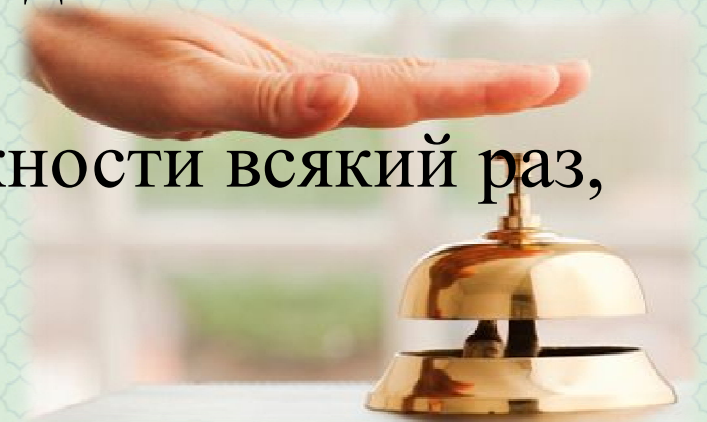
Инновации в сфере повышения мотивации персонала

Отель Saint Paul Hotel (Сент-Пол, США) известен своим первоклассным сервисом, низкой текучестью кадров и удовлетворенными работниками.



В отеле можно выделить следующие мотиваторы :

- 1) Обучение, основанное на мировых стандартах
- 2) Преимущества: список льгот, средств поощрения
- 3) Пособие по краткосрочной нетрудоспособности
- 4) Аттестация
- 5) Зарплаты выше, чем в других отелях
- 6) Награждение сотрудников за продолжительность их работы
- 7) Повышение сотрудника по должности всякий раз, когда это возможно



Инновации в процесс набора и подбора персонала.

- В большинстве высокоразвитых гостиницах мира процесс отбора кандидатов состоит из шести стадий:
 - 1) Анализ потребностей (анализ характеристик работы, личностного и профессионального профиля человека, способного эффективно ее выполнять).



2) Набор персонала. Есть два пути:

- *Внутренний набор персонала* - заполнение вакантной должности путем продвижения сотрудников.
- Например, сеть гостиниц *Accor Group* (Франция) имеет интернет-портал *Accor Jobs*, на котором каждый сотрудник может получить доступ к списку вакансий, ознакомиться с требованиями к кандидатам на должность, и, при желании, подать заявку на смену должности. Этот сайт позволяет *Accor Group* создать базу данных внутренних кандидатов на вакансии.



- *Внешний набор персонала* происходит за счет ресурсов внешней среды. Внешние источники привлечения персонала делятся на формальные и неформальные.
- *Barcelo Hotels & Resorts* (Испания) используют стажеров из разных школ гостеприимства в качестве источника набора. Стажировка позволяет менеджерам проверить производительность труда и управленческий потенциал кандидатов в различных средах.



- 3) Предварительный отбор
- 4) Тесты, задания для кандидатов
- 5) Отчет о тестировании и выполненных заданиях
- 6) Последнее интервью



Золотые стандарты качества сервиса отелей Ritz-Carlton

- Том Донаван, генеральный менеджер отеля Ritz-Carlton Bachelor Gulch Hotel and Resort (город Эйвон, США), считает, что создание первоклассного сервиса в отеле начинается с вопроса «Кто в вашей команде?». Он отмечает важность целесообразного и хорошо продуманного набора и отбора персонала.



Донаван выделил четыре ключевых компонента развития персонала

ГОСТИНИЦЫ:

- 1) Отбор персонала должен проводиться на высоком уровне
- 2) Обязательная профориентация
- 3) Обучение
- 4) Ежедневное «построение»



The Ritz-Carlton®

- Таким образом, зарубежные гостиницы применяют эффективные инновационные методы управления персоналом.
- Гостиницам Казахстана следует перенять управленческий и предпринимательский опыт, конкретные инновации в сфере управления персоналом для повышения собственной конкурентоспособности.



Факторы внутреннего и внешнего сопротивления инновациям:



- С каждым годом все большее и большее количество гостиниц в Казахстане начинает осознавать важность внедрения инноваций в собственное предприятие. Они делают важные шаги в пути по сокращению отрыва от гостиниц мирового уровня. Но эти инновации, в основном, касаются совершенствования технологий. Руководители многих гостиниц Казахстана еще далеки от понимания того, что именно управленческие инновации обеспечат рост эффективности услуг, а также их качества.



- В казахстанские гостиницы требуется внедрить инновационные и традиционные подходы в сфере управления персоналом. Перспективное развитие системы качества гостиниц должно включать следующие элементы:
- Совершенствование методов набора персонала
- Профессиональная ориентация и адаптация персонала
- Совершенствование системы обучения персонала.
- Повышение мотивации персонала
- Создание сплоченного коллектива, развитие корпоративной культуры.



- Данные инновационные и традиционные подходы в сфере управления персоналом смогут существенно улучшить систему менеджмента в гостиничных предприятиях Казахстана, тем самым мотивировать сотрудников к предоставлению качественных услуг. Это поможет совершенствованию гостиничного бизнеса Казахстана в целом, созданию множества конкурентоспособных гостиниц мирового уровня.

