

Copyright © 2025 by Cherkas Global University



Published in the USA
Zhurnal ministerstva narodnogo prosveshcheniya
Issued since 2014.
E-ISSN: 2413-7294
2025. 12(1): 15-19

DOI: 10.13187/zhmnp.2025.1.15
<https://zmnp.cherkasgu.press>



Key Aspects of Improving the Staff Adaptation Process for Sustainable Development of Hotel Enterprises

Margarita I. Kanunikova ^{a, *}

^a Moscow State Linguistic University, Russian Federation

Abstract

Personnel adaptation is one of the most important tasks in hotel management. This process not only ensures a comfortable entry of the employee into the work environment, but also affects the stability and efficiency of the entire company. The approach to adaptation plays an important role in the sustainable development of the hotel business, where the quality of service, employee competencies and corporate culture determine success in a highly competitive market. The onboarding process for hotel companies requires a detailed approach and continuous improvement. Given the high importance of the human factor in this industry, companies must implement modern technologies, mentoring ideas, and customized training programs. Assessing onboarding effectiveness and team engagement also play a key role. Sustainable development in the hotel industry is impossible without a professional, motivated, and satisfied staff. Systematic work on onboarding quality is the key to success not only in day-to-day operations but also in the long term, helping the company maintain its position in a competitive market.

Keywords: hotel industry, service package, service quality, business competitiveness, personnel development, professional growth, positive impression, behavior management.

1. Введение

Развитие эффективной системы адаптации требует комплексного подхода. В данной статье мы рассмотрим ключевые аспекты совершенствования процесса адаптации персонала, а также объясним, почему эти элементы являются критически важными для устойчивого развития гостиничных предприятий.

2. Обсуждение

Процесс адаптации персонала – это введение нового сотрудника в рабочую среду, обучающий и поддерживающий цикл, который помогает ему освоить функциональные обязанности, интегрироваться в коллектив и понять особенности корпоративной культуры. В гостиничной индустрии, где ключевым элементом успеха является удовлетворение потребностей гостей, роль персонала невозможно переоценить (Антонов, 2024a; Алешникова и др., 2020; Жернакова, 2025b).

Правильная адаптация позволяет сотруднику быстрее освоить обязанности, минимизировать стресс, связанный с началом новой работы, а также избежать ошибок, которые могут негативно сказаться на качестве сервиса. Недостаточное внимание к адаптации может

* Corresponding author

E-mail addresses: m.kameneva72@mail.ru (M.I. Kanunikova)

приводить к высокому уровню текучести кадров, что, по данным различных исследований, является одной из наиболее значимых проблем для гостиничных предприятий.

В условиях жесткого рыночного соперничества, каждая возможность повысить эффективность работы команды, тем самым улучшив клиентский опыт, представляет собой стратегическое преимущество. Именно поэтому совершенствование процесса адаптации становится важным инструментом устойчивого развития гостиничного бизнеса (Антонов, 2024b; Антонов, 2024c; Жернакова, 2025a).

3. Результаты

Чтобы осознать, как можно улучшить адаптацию персонала, необходимо понять основные этапы этого процесса. Обычно адаптация нового сотрудника включает два ключевых направления: профессиональную и социальную адаптацию.

Профессиональная адаптация связана с освоением должностных обязанностей, работой с корпоративными стандартами и освоением технических навыков. Для гостиничного персонала это может включать обучение работе с программами бронирования, взаимодействию с клиентами, знанию стандартов сервиса и безопасности.

Социальная адаптация направлена на интеграцию сотрудника в коллектив, знакомство с корпоративной культурой и ценностями компании. Комфортное вступление в рабочую команду способствует не только повышению удовлетворенности персонала, но и лучшей координации работы внутри педагогического коллектива.

Пропуск или недостаточно качественное исполнение одного из этих этапов затрудняет адаптацию сотрудника, увеличивает риск текучести кадров и снижает производительность (Коротков и др., 2015; Коротков и др., 2018).

Одна из важнейших задач гостиничного бизнеса - учитывать индивидуальные особенности каждого сотрудника. Универсальные программы адаптации далеко не всегда отражают потребности персонала с разным уровнем опыта, возрастом и профессиональным образованием.

Например, молодые сотрудники могут испытывать трудности с выполнением повседневных обязанностей ввиду недостатка опыта. Для них важно предусмотреть регулярное наставничество, а также специальные обучающие модули. С другой стороны, опытные кадры могут быстрее адаптироваться к профессиональной составляющей работы, но им важно помочь понять внутренние процессы компании и культуру работы.

Индивидуализированный подход к адаптации позволяет минимизировать стресс для новых сотрудников, быстрее вводить их в должностные обязанности, а также значительно повышать уровень лояльности и вовлеченности.

Наставничество - один из самых эффективных способов адаптации новых сотрудников. Закрепление за новичком опытного коллеги, который сможет предоставить обратную связь, ответить на вопросы и присматривать за сотрудником в первые недели работы, значительно улучшает восприятие рабочей среды.

В гостиничных предприятиях наставничество особенно ценно, так как участвует в поддержании стандартов качества обслуживания. Наставник передает не только функциональные навыки, но и корпоративные ценности, что помогает новичку лучше усвоить особенности бизнеса. Кроме того, наличие наставника создает у сотрудника ощущение поддержки, что положительно влияет на его мотивацию (Жернакова, 2025c; Кротенко, 2025).

Современные технологии предоставляют множество возможностей для усовершенствования адаптации. Использование систем электронного обучения и видеоматериалов позволяет автоматизировать процесс ввода нового персонала. Для гостиничных предприятий это может означать создание онлайн-курсов по стандартам компании, виртуальные экскурсии по объекту и автоматизированные тесты для проверки освоенных знаний.

Интерактивные формы обучения, например, игры и квесты, также становятся важным инструментом. Они позволяют не только эффективно достичь профессиональной адаптации, но и вовлекать сотрудников в процесс. Более того, использование технологий модернизирует образ компании, что особенно важно для молодых сотрудников, привыкших к цифровой среде.

Отслеживание результата адаптации является обязательным шагом для ее совершенствования. Регулярная обратная связь, как от сотрудников, так и от их наставников или менеджеров, позволяет выявить пробелы в процессе и скорректировать программу адаптации.

Для устоявшихся гостиничных предприятий важно обеспечить формальные методы оценки успехов сотрудника, такие как KPI или периодические собрания с подразделением HR. Если адаптация проходит успешно, сотрудник демонстрирует высокий уровень вовлеченности и мотивированности. В противном случае, потребуются внести изменения в процесс адаптации, устранив существующие проблемы.

Корректная система обратной связи позволяет не только повысить эффективность адаптационных мероприятий, но и усилить корпоративную культуру, создавая прозрачную и открытую рабочую среду.

Подключение руководства и всей команды к процессу адаптации может быть незаменимым элементом успеха. Стратегическую роль играют менеджеры среднего звена и ведущий персонал, которые способны мотивировать новичков, вдохновить их на работу и предоставить необходимую поддержку.

Для гостиничного бизнеса важно создать атмосферу коллективной ответственности за адаптацию нового сотрудника. Например, проведение командных мероприятий и организация социальных проектов способствует повышению уровня включенности. Кроме того, формирование корпоративного духа и общих целей уменьшает риск возникновения конфликтов и укрепляет связи внутри команды.

Правильно организованная система адаптации персонала является платформой для устойчивого развития гостиничного предприятия. Среди ключевых преимуществ стоит выделить:

- Повышение продуктивности сотрудников. Быстро адаптированные кадры работают с уверенностью в своих обязанностях.
- Снижение текучести кадров. Сотрудники, которые позитивно оценили процесс адаптации, склонны оставаться в компании на долгосрочной основе.
- Усиление корпоративной культуры. Адаптация помогает распространять ценности компании, что способствует созданию профессиональной команды.
- Улучшение клиентского опыта. Профессионально подготовленные сотрудники обеспечивают высокий уровень сервиса, что напрямую влияет на репутацию гостиницы.

4. Заключение

Процесс адаптации персонала на гостиничных предприятиях требует детального подхода и постоянного совершенствования. Учитывая высокую значимость человеческого фактора в этой индустрии, компании должны внедрять современные технологии, идеи наставничества и индивидуальные программы обучения. Оценка эффективности адаптации и вовлечение команды также играют ключевую роль.

Устойчивое развитие гостиничного бизнеса невозможно без профессионального, мотивированного и довольного персонала. Систематическая работа над качеством адаптации становится залогом успеха не только в повседневных делах, но и в долгосрочной перспективе, помогая компании удерживать позиции в условиях конкурентного рынка.

Литература

[Алешникова и др., 2020](#) – Высшее образование в России: вызовы времени и взгляд в будущее / В.И. Алешникова, А.Ф. Ахметшин, В.П. Басова [и др.]. М.: ИНФРА-М, 2020. 610 с. DOI: 10.12737/1045402

[Антонов, 2024a](#) – Антонов С.А. Новое видение роли формирования конкурентоспособных специалистов инженерно-экономического профиля после Великой Отечественной войны в развитии экономики и общества / *Великая Отечественная война в истории народов Поволжья: Материалы Всероссийской научной конференции с международным участием (Чебоксары, 16 мая 2024 г.)*. Чебоксары: Издательский дом «Среда», 2024. С. 10-12.

[Антонов, 2024b](#) – Антонов С.А. Новый музей для города Москвы / *Роль местного самоуправления в развитии государства на современном этапе: Материалы*

IX Международной научно-практической конференции (Москва, 17–19 апреля 2024 г.). М.: Государственный университет управления, 2024. С. 10-13.

Антонов, 2024c – Антонов С.А. Организация учебной практики бакалавров в рамках образовательной программы «Антикризисное управление» // *Социальная педагогика в России*. 2024. № 3. С. 39-54.

Жернакова, 2025a – Жернакова М.Б. Развитие теории и практики управления: гуманистический подход к управлению как составная часть современной бизнес-модели / *Приоритетные направления научных исследований. Анализ, управление, перспективы: сборник статей по итогам Международной научно-практической конференции (Уфа, 19 января 2025 г.)*. Стерлитамак: Агентство международных исследований, 2025. С. 156-158.

Жернакова, 2025b – Жернакова М.Б. Современные направления развития теории управления и проблемы их реализации в практике деятельности организаций // *Вестник Башкирского института социальных технологий*. 2025. № 1(66). С. 20-25. DOI: 10.47598/2078-9025-2025-1-66-20-25

Жернакова, 2025c – Жернакова М.Б. Цифровые компетенции руководителя в условиях технологизации управления / *Перспективы формирования конкурентоспособной научной модели Российской Федерации: Сборник статей Всероссийской научно-практической конференции с международным участием (Калуга, 13 марта 2025 г.)*. Уфа: Аэтерна, 2025. С. 35-37.

Коротков и др., 2015 – Корпоративная социальная ответственность: Учебник для бакалавров / Э.М. Коротков, О.Н. Александрова, С.А. Антонов [и др.]. М.: Юрайт, 2015. 445 с.

Коротков и др., 2018 – Управление изменениями: Учебник и практикум / Э.М. Коротков, М.Б. Жернакова, Т.Ю. Кротенко. М.: Юрайт, 2018. 278 с.

Кротенко, 2025 – Кротенко Т.Ю. Развитие организационной культуры компании: концепции, факторы, методологические подходы. Курск: Университетская книга, 2025. 364 с.

References

Aleshnikova i dr., 2020 – Aleshnikova, V.I., Akhmetshin, A.F., Basova, V.P. i dr. (2020). *Vysshee obrazovanie v Rossii: vyzovy vremeni i vzglyad v budushchee* [Higher education in Russia: challenges of the time and a look into the future]. М.: INFRA-M. 610 p. DOI: 10.12737/1045402 [in Russian]

Antonov, 2024a – Antonov S.A. (2024) *Novoe videnie roli formirovaniya konkurentosposobnykh spetsialistov inzhenerno-ekonomicheskogo profilya posle Velikoi Otechestvennoi voiny v razvitii ekonomiki i obshchestva* [A new vision of the role of forming competitive specialists in engineering and economics after the great patriotic war in the development of the economy and society]. *Velikaya Otechestvennaya voyna v istorii narodov Povolzh'ya: Materialy Vserossiiskoi nauchnoi konferentsii s mezhdunarodnym uchastiem (Cheboksary, 16 maya 2024 g.)*. Cheboksary: Izdatel'skii dom «Sreda». Pp. 10-12. [in Russian]

Antonov, 2024b – Antonov, S.A. (2024). *Novyi muzei dlya goroda Moskvy* [A new museum for the Moscow city]. *Rol' mestnogo samoupravleniya v razvitii gosudarstva na sovremennom etape: Materialy IX Mezhdunarodnoi nauchno-prakticheskoi konferentsii (Moskva, 17–19 aprelya 2024 g.)*. М.: Gosudarstvennyi universitet upravleniya. Pp. 10-13. [in Russian]

Antonov, 2024c – Antonov, S.A. (2024). *Organizatsiya uchebnoi praktiki bakalavrov v ramkakh obrazovatel'noi programmy «Antikrizisnoe upravlenie»* [Organization of bachelor's internships within the framework of the anti-crisis management educational program]. *Social'naya pedagogika v Rossii*. 3: 39-54. [in Russian]

Korotkov i dr., 2015 – *Korporativnaya sotsial'naya otvetstvennost'*: Uchebnik dlya bakalavrov [Corporate social responsibility: a bachelor's textbook]. E.M. Korotkov, O.N. Aleksandrova, S.A. Antonov [i dr.]. М.: Yurait. 445 p. [in Russian]

Korotkov i dr., 2018 – *Upravlenie izmeneniyami: Uchebnik i praktikum* [Change Management: a textbook and workshop]. E.M. Korotkov, M.B. Zhernakova, T.Yu. Krotenko. М.: Yurait. 278 p. [in Russian]

Krotenko, 2025 – Krotenko, T.Yu. (2025). *Razvitie organizacionnoj kul'tury kompanii: koncepcii, faktory, metodologicheskie podhody* [Developing a company's organizational culture: concepts, factors, and methodological approaches]. Kursk: Universitetskaya kniga, 2025. 364 p. [in Russian]

Zhernakova, 2025a – Zhernakova, M.B. (2025) Razvitie teorii i praktiki upravleniya: gumanisticheskij podhod k upravleniyu kak sostavnaya chast' sovremennoj biznes - modeli [Development of Management Theory and Practice: A Humanistic Approach to Management as an Integral Part of a Modern Business Model]. *Prioritetnye napravleniya nauchnykh issledovaniy. Analiz, upravlenie, perspektivy: sbornik statei po itogam Mezhdunarodnoi nauchno-prakticheskoi konferentsii (Ufa, 19 yanvarya 2025 g.)*. Sterlitamak: Agentstvo mezhdunarodnykh issledovaniy. Pp. 156-158. [in Russian]

Zhernakova, 2025b – Zhernakova, M.B. (2025) Sovremennye napravleniya razvitiya teorii upravleniya i problemy ih realizacii v praktike deyatel'nosti organizacij [Modern directions in the development of management theory and problems of their implementation in organizational practice]. *Vestnik Bashkirskogo instituta social'nyh tekhnologij*. 1(66): 20-25. DOI: 10.47598/2078-9025-2025-1-66-20-25 [in Russian]

Zhernakova, 2025c – Zhernakova, M.B. (2025). Tsifrovye kompetentsii rukovoditelya v usloviyakh tekhnologizatsii upravleniya [Digital Competencies of a Manager in the Context of Technologization of Management]. *Perspektivy formirovaniya konkurentosposobnoi nauchnoi modeli Rossijskoi Federatsii: Sbornik statei Vserossijskoi nauchno-prakticheskoi konferentsii s mezhdunarodnym uchastiem (Kaluga, 13 marta 2025 g.)*. Ufa: Aeterna, 2025. Pp. 35-37. [in Russian]

Ключевые аспекты совершенствования процесса адаптации персонала для устойчивого развития гостиничных предприятий

Маргарита Игоревна Кануникова ^{a, *}

^a Московский государственный лингвистический университет, Российская Федерация

Аннотация. Адаптация персонала является одной из наиболее значимых задач в управлении гостиничным предприятием. Этот процесс обеспечивает не только комфортное вхождение сотрудника в рабочую среду, но и влияет на стабильность и эффективность всей компании. Подход к адаптации играет важную роль в устойчивом развитии гостиничного бизнеса, где качество обслуживания, компетенции сотрудников и корпоративная культура определяют успех на высококонкурентном рынке. Процесс адаптации персонала на гостиничных предприятиях требует детального подхода и постоянного совершенствования. Учитывая высокую значимость человеческого фактора в этой индустрии, компании должны внедрять современные технологии, идеи наставничества и индивидуальные программы обучения. Оценка эффективности адаптации и вовлечение команды также играют ключевую роль. Устойчивое развитие гостиничного бизнеса невозможно без профессионального, мотивированного и довольного персонала. Систематическая работа над качеством адаптации становится залогом успеха не только в повседневных делах, но и в долгосрочной перспективе, помогая компании удерживать позиции в условиях конкурентного рынка.

Ключевые слова: гостиничная индустрия, комплекс услуг, качество сервиса, конкурентоспособность бизнеса, адаптация персонала, имидж гостиницы, управление поведением.

* Корреспондирующий автор

Адреса электронной почты: m.kameneva72@mail.ru (М.И. Кануникова)