

УДК 331.108.26

DOI: 10.26140/anie-2019-0803-0044

## ОЦЕНКА ЛИНЕЙНОГО ПЕРСОНАЛА ДЕПАРТАМЕНТА ПО ИГРОВЫМ ОПЕРАЦИЯМ КАЗИНО (НА ПРИМЕРЕ ООО «ДЖИ 1 ИНТЕРТЕЙНМЕНТ»)

© 2019

Шеметова Елена Васильевна, старший преподаватель  
кафедры «Туризма и экологии»

Ильина Ольга Сергеевна, бакалавр кафедры  
«Туризма и экологии»

*Владивостокский государственный университет экономики и сервиса  
(690014, Россия, Владивосток, ул. Гоголя, 41, e-mail: olga.ilina.97@bk.ru)*

**Аннотация.** В статье рассматривается вопрос оценки персонала, ведь в сфере сервиса кадры играют значимую роль и являются важнейшим ресурсом предприятия, потому как, 90% услуг, предоставляемых предприятиями гостеприимства, заключаются в качественной работе линейного персонала. Большинство руководителей, постоянно сталкивается с необходимостью проводить оценку персонала, для принятия решений о поощрениях, премировании и продвижении. При правильной разработке и проведении, оценка - это эффективный инструмент, позволяющий выявить слабые и сильные стороны деятельности работников, построить открытую корпоративную культуру и доверительные отношения с руководящим составом, а также, повысить прибыльность организации за счет эффективного управления персоналом. В статье рассматриваются теоретические аспекты оценки персонала и их методология. По результатам проведенных исследований, определены наиболее эффективные методы оценки работы персонала, разработаны рекомендации по совершенствованию системы оценки линейного персонала департамента по игровым операциям казино ООО «Джи1 Интертейнмент».

**Ключевые слова:** сервис, сфера услуг, гостиничное предприятие, индустрия развлечений, игровой бизнес, игровая зона, кадры, персонал, оценка персонала, аттестация, технология оценки, методики оценки, квалификация персонала, компетенции, профессионализм, клиентоориентированность, обучение.

## EVALUATION OF THE LINE STAFF OF THE DEPARTMENT OF GAMING CASINO OPERATIONS (FOR EXAMPLE, LLC «G1 ENTERTAINMENT»)

© 2019

Shemetova Elena Vasilievna, senior lecturer, Department  
of Tourism and ecology»

Il'ina Olga Sergeevna, bachelor of the Department  
of Tourism and Ecology»

*Vladivostok state University of Economics and Service  
(690014, Russia, Vladivostok, Gogol str., 41, e-mail: olga.ilina.97@bk.ru)*

**Abstract.** This article deals with the issue of personnel evaluation, because in the service sector personnel play a significant role and are the most important resource of the enterprise, because 90% of the services provided by hospitality enterprises consist in the quality work of line staff. Most managers are constantly faced with the need to assess the staff to make decisions about incentives, bonuses and promotion. With proper design and implementation, evaluation is an effective tool to identify weaknesses and strengths of employees, to build an open corporate culture and trusting relationships with management, as well as to increase the profitability of the organization through effective personnel management. The article deals with the theoretical aspects of personnel assessment and their methodology. According to the research results, determine the most effective methods of evaluating staff performance, recommendations for improvement in the assessment line staff of the Department of gaming casino operations LLC «G1 Entertainment».

**Keywords:** service, service sector, hotel enterprise, entertainment industry, gambling business, gambling zone, personnel, personnel evaluation, certification, technology evaluation, methods of evaluation, qualification of personnel, competence, professionalism, customer focus, training.

*Постановка проблемы в общем виде и ее связь с важными научными и практическими задачами.* На сегодняшний день, проблема оценки персонала является актуальной темой исследования, это объясняется тем, что все больше предприятий внедряет и модернизирует систему оценивания сотрудников. Необходимость повышения эффективности работы предприятия выдвигает принципиально новые требования к их работникам. Именно поэтому, практически любой руководитель постоянно сталкивается с необходимостью проводить оценку персонала, для принятия решений о поощрениях, премировании и продвижении. Несмотря на то, что ученые и практики ежегодно изучают методологию и проблематику данного вопроса, многие задачи на данный момент не решены.

*Анализ последних исследований и публикаций, в которых рассматривались аспекты этой проблемы и на которых обосновывается автор; выделение неразрешенных ранее частей общей проблемы.* Данная проблема рассматривается в работах российских исследователей в области кадровой политики. Особое место стоит уделить исследованиям таких ученых как, Т.Ю. Базаров, В.А. Спивак, В.Р. Веснин. Их материалы послужили теоретической базой при изучении и анализе данной проблемы [1].

Автор учебника «Система оценки персонала в орга-

низации» М.В. Полевая трактует понятие оценки персонала, как процесса установления соответствия характеристик индивида требованиям должности или рабочего места [2], а также количественных и качественных результатов труда целевым показателям. О. С. Виханский, рассуждая над этим же вопросом, говорит об оценке, как о процессе оценки эффективности выполнения сотрудниками должностных обязанностей [4]. Таким образом, определять и выявлять насколько сотрудники достигают поставленные перед ними цели и насколько они соответствуют требованиям, обусловленным их профессиональной деятельностью, в этом заключается оценка персонала [5-26].

*Формирование цели статьи (постановка задания).*

На основании изученных проблем, были сформированы цели написания данной статьи: проанализировать текущую систему оценки персонала в «Джи1 Интертейнмент», выявить причины ее низкой эффективности в департаменте по игровым операциям казино и разработать план рекомендаций по совершенствованию системы оценки линейного персонала.

*Изложение основного материала исследования с полным обоснованием полученных научных результатов.* На данный момент, департамент по игровым операциям казино проводит оценку комбинированным способом, с помощью метода наблюдения и метода бальной оцен-

ки. В результате оценки, каждый сотрудник получает средний балл. Анализ показал, что основными причинами низкой эффективности текущей оценки персонала в компании «Джи1 Интертейнмент» является субъективная оценка и неудовлетворенность сотрудников в обратной связи.

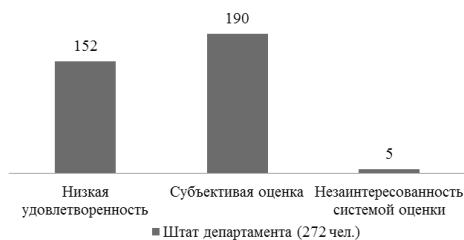


Рисунок 1 – Отзывы сотрудников предприятия о текущей системе оценки

На сегодняшний день, большинство сотрудников (70%) считает мнение оценщика субъективным, а отмечают не удовлетворенность текущей системой оценки 56% сотрудников, в то время как, 2% сотрудников не выражают заинтересованность и данному процессу и его результатам (рис 1). Это объясняется тем, что оценка проводится следующим образом: сотрудники (272 человека) распределяют между 27 линейными руководителями, и каждый руководитель на основании своих наблюдений выставляет сотруднику баллы по различным компетенциям. Данный способ не дает необходимой чистоты результатов, потому как, иногда, на процесс оценки влияет такой фактор как личная симпатия или антипатия.

Второй причиной низкой эффективности можно назвать неудовлетворительную обратную связь. Данный момент имеет такую же значимость, как и сам процесс оценки, потому как каждый сотрудник должен знать и понимать, за что ему выставлена та или иная оценка.

Проанализировав текущую систему оценки персонала на предприятии «Джи1 Интертейнмент», стоит отметить низкую эффективность применяемого метода.

Рекомендацией для компании «Джи1 Интертейнмент» является внедрение системы оценки методом «360 градусов». Данный метод является мониторинговой методикой оценки персонала, которая заключается в выявлении того, насколько сотрудник соответствует занимаемой должности, с помощью его внутренней оценки и опроса его рабочего окружения. Использование данного метода позволяет рассмотреть компетенцию сотрудника с нескольких сторон: со стороны руководящего состава, со стороны подчиненных, гостей и со стороны его собственной оценки деятельности. Компетенцию сотрудника необходимо рассматривать в реальных рабочих моментах.

Метод «360 градусов» применяется для достижения следующих целей [31]:

- оценивания руководителей и специалистов;
- формирования резерва руководящих кадров;
- отбора кандидатов на вакантную должность;
- выявления потребности персонала в обучении;
- анализа результативности деятельности конкретных работников;
- корректировки корпоративной культуры;
- создания планов профессионального и личностного роста руководителей и специалистов и т. д.

Преимуществами метода «360 градусов» являются: меньшая трудоёмкость метода в реальной управленческой практике, меньший объем подготовительной работы использования метода, документации, необходимой для её проведения; возможность регулярного его применения и использования в целях эффективного стимулирования работников к повышению производительности труда

Таблица 1 – Рекомендации по внедрению системы оценки на предприятии

№	Рекомендации	Описание
1	Разработать и приказ о создании системы оценки линейного персонала	Данный документ, является основополагающим к дальнейшей разработке [27]. Он должен быть подписан вышестоящим лицом департамента и организации. В данном документе озвучить следующее: - цели проведения оценки; - задачи; - вид оценки (ежегодная, внеочередная и т.д.); - категории оцениваемых сотрудников; - порядок проведения оценки
2	Сформировать группу экспертов	В группу экспертов должны входить линейные руководители, которые непосредственно работают с оцениваемым персоналом. Следует отметить, что при проведении оценки в данном департаменте не целесообразно нанимать сторонних экспертов и пользоваться услугами Assessment Center, потому как, их сотрудники не являются профессионалами игровой индустрии, и работа и действия персонала казино будут им совершенно не понятны [28]
3	Определить метод проведения оценки	Метод проведения оценки может варьироваться в зависимости от того, какую цель необходимо достичь. Так как целью ежегодной оценки персонала в «Джи1 Интертейнмент» является не только выявление сотрудников, для повышения, обучения, а также, для выявления корпоративной атмосферы в коллективе, личностных взаимодействий сотрудников, то наиболее подходящим является метод «360 градусов» [29]
4	Составить соответствующую документацию	Данная документация необходима как отправная точка, она включает: - «Регламент проведения оценки»; - «Бланк оценки персонала»; - «Должностные инструкции по проведению оценки» (для экспертов)
5	Уведомить персонал о начале проведения оценки	Данный материал может быть представлен в устной форме или в виде презентации. Персонал должен ознакомиться с целями, сроками и методами оценки [16]
6	Провести первый этап оценки	Первый этап позволит выявить недоработки и недочеты в разработанной программе.
7	Подвести итогов	На основании полученных результатов, можно принять различные управленческие решения: обучение, премирование, повышение, перевод [30]
8	Дать обратную связь	Обратная связь - важнейший показатель. Потому как сотрудник должен знать и понимать, почему в результате оценивания он получил ту или иную оценку [31]

Используя данный метод, руководитель, может нагляднее и объективнее отследить динамику развития специалиста.

*Выводы исследования и перспективы дальнейших изысканий данного направления.* В работе рассмотрено текущее состояние системы оценивания персонала на предприятии «Джи1 Интертейнмент», выявлены причины ее низкой эффективности, проанализированы причины неудовлетворенности линейного персонала. На основании вышеперечисленного, были разработаны рекомендации по обновлению системы оценки персонала. Кроме того, опираясь на низкую эффективность используемого на предприятии метода оценки персонала, было предложено внедрение методом «360 градусов»,

который позволит оценивать компетенцию сотрудников с нескольких сторон.

# СПИСОК ЛИТЕРАТУРЫ:

1. Жаркова Е.С. Анализ методик по оценке и управлению персоналом на предприятиях сферы услуг / Е.С. Жаркова // Евразийский союз ученых. 2014. № 7. С. 60-63.
2. Османова З.О. Модель компетенций в оценке и управлении персоналом предприятия / З.О. Османова // Бюллетень науки и практики. 2017. 1(14). С. 170-175.
3. Гражданинова Е.Г. Персонал: проблемы управления подбором и наймом специалистов на предприятии / Е.Г. Гражданинова // Новая наука: Опыт, традиции, инновации. 2016. № 6-1 (89). С. 91-93.
4. Бачина Е.С. Методы оценки персонала // Молодой ученый. 2017. №8. С. 139-144.
5. Зародина В.В. Аттестация в системе оценки персонала // Азимут научных исследований: педагогика и психология. 2017. Т. 6. № 1 (18). С. 279-282.
6. Никишина А.Л. Развитие персонала как стратегический аспект управления организацией // Карельский научный журнал. 2017. Т. 6. № 1 (18). С. 83-86.
7. Теоретико-прикладные аспекты управления персоналом в малом и среднем бизнесе: колл. монография / Н.Н. Богдан, О.В. Горикова, М.Ю. Дикусарова, М.Г. Масилова, Е.А. Могилёвкин, А.С. Новгородов, З.В. Якимова. - Владивосток: Изд-во ВГУЭС, 2015. - 240 с.
8. Белик В.Д. Совершенствование системы стратегического управления персоналом на предприятиях пищевой промышленности // Балтийский гуманитарный журнал. 2014. № 3 (8). С. 31-33.
9. Чекалдин А.М. Анализ подготовки и повышения квалификации персонала организации // Вестник НГИЭИ. 2015. № 11 (54). С. 92-99.
10. Демушина О.Н. Лояльность персонала и факторы её формирования // Азимут научных исследований: педагогика и психология. 2015. № 2 (11). С. 133-136.
11. Зайцева Н.А. Управление персоналом в гостиницах: учебное пособие / Н.А. Зайцева. М.: ИНФРА-М, 2016. - 416 с.
12. Цветаев В.М. Управление персоналом [Текст] / В.М. Цветаев. - СПб.: Питер, 2012. - 346 с.
13. Ксенофونتова Х.З. Ценностные установки управленческого персонала - основа формирования его компетенций // XXI век: итоги прошлого и проблемы настоящего плюс. 2015. Т. 3. № 6 (28). С. 350-355.
14. Демушина О.Н. Факторы, влияющие на лояльность персонала коммерческой организации // Азимут научных исследований: педагогика и психология. 2015. № 1 (10). С. 65-70.
15. Цыпкин Ю.А. Управление персоналом [Текст]: учеб. пособие / Ю.А. Цыпкин. - Москва: ЮНИТИ-Дана, 2013. - 445 с.
16. Антонова И.И., Ахмадеева Г.Ч. Развитие системы управления персоналом в условиях внедрения методологии бережливого производства // Балтийский гуманитарный журнал. 2014. № 2 (7). С. 51-53.
17. Шмидт В. Проблемы и технологии оценки персонала [Текст] / В. Шмидт. - Москва: Изд-во Речь, 2013. - 160 с.
18. Папонова Н.Е. Построение системы оценки персонала [Текст]: практическое пособие / Н.Е. Папонова. - Москва: Изд-во Финпресс, 2014. - 160 с.
19. Седнев О.Г. Решение проблем управления персоналом посредством компьютерных технологий с учетом изменяющихся социальных факторов // Азимут научных исследований: педагогика и психология. 2015. № 1 (10). С. 94-98.
20. Липатов В.С. Управление персоналом предприятий и организаций [Текст]: учебник для вузов / В.С. Липатов. - Москва: Люкс-арт, 2014. - 298 с.
21. Иванова Т.Н., Зорина К.Х. Изменения в практике управления персоналом современных организаций // Карельский научный журнал. 2016. Т. 5. № 3 (16). С. 125-128.
22. Трилисая Я.С. Применение модели Уильяма Оучи для анализа системы контроля в современных организациях [Электронный ресурс] / Я.С. Трилисая // Экономика и менеджмент инновационных технологий: науч. электрон. журнал. - 2014. - № 3. - Режим доступа: <http://ekonomika.snauka.ru/2014/03/4458/>.
23. Ваулина Н.В., Бурдюгова О.В. Преимущества создания и использования модели компетенций в системе управления персоналом // Научно-методический электронный журнал «Концепт». 2017. Т. 39. С. 4076-4080.
24. Коломеец Н.В. Компетентностный подход в обучении и развитии персонала // Вестник Омского университета. Серия: экономика. 2017. № 4. С. 79-85.
25. Климанова Н.Г., Трифонова Т.А. Оценка сотрудников методом «тайный покупатель» как элемент системы управления персоналом // Балтийский гуманитарный журнал. 2014. № 1 (6). С. 50-53.
26. Турбин А.Д. Развитие игорного бизнеса в России на примере интегрированной развлекательной зоны «Приморье» / А.Д. Турбин // Известия Восточного Института. 2015. № 2. С. 65-74.
27. Роевко Н.О. Совершенствование системы деловой оценки персонала в торговой организации / Н.О. Роевко // Молодой ученый. 2016. № 10. С. 838-845.
28. Кляйнманн М. Ассессмент-центр. Современные технологии оценки персонала [Текст] / М. Кляйнманн. - Москва: Гуманитарный центр, 2012. - 128 с.
29. Сошников А. Оценка персонала: психологические и психофизиологические методы [Текст] / А. Сошников. - Москва: Изд-во Эксмо, 2013. - 240 с.
30. Долженко Р.А. Компетентностный подход как основа си-

стемы управления персоналом в коммерческом банке // Известия Алтайского государственного университета. 2013. № 2-1. С. 253  
31. Одегов Ю.Г. Организационные аспекты оценки и аттестации персонала / Ю.Г. Одегов, В.В. Халиulina // Вестник ОмГУ. Серия: Экономика. 2017. №1. С. 119-126.

Статья поступила в редакцию 07.06.2019

Статья принята к публикации 27.05.2019