

**МАЛЮЖЕНКО Екатерина Владимировна**

*Дальневосточный федеральный университет (Владивосток, Приморский край, РФ)  
магистрант; maliuzhenko.ev@students.dvfu.ru*

**КАБАРГИНА Александра Алексеевна**

*Дальневосточный федеральный университет (Владивосток, Приморский край, РФ)  
магистрант; kabargina\_97@mail.ru*

**АНДРЕЕВА Татьяна Артуровна**

*Дальневосточный федеральный университет (Владивосток, Приморский край, РФ)  
магистрант; andreeva.ta@students.dvfu.ru*

**ОВЧАРЕНКО Наталья Петровна**

*Дальневосточный федеральный университет (Владивосток, Приморский край, РФ)  
кандидат технических наук, доцент; ovcharenko.np@dvfu.ru*

**СИГНАЛЫ, ПРИЧИНЫ И ПОСЛЕДСТВИЯ ПРОБЛЕМ КОММУНИКАЦИИ  
ВНУТРИ ГОСТИНИЧНЫХ ПРЕДПРИЯТИЙ**

*Статья посвящена исследовательскому анализу основных причин и последствий при формировании проблем управления коммуникациями внутри предприятий гостиничного бизнеса. Актуальность исследования обусловлена различными трудностями для управляющих гостиничных предприятий при организации системы коммуникаций внутри организации. В рамках статьи рассмотрено практическое значение коммуникационных процессов. Описаны основные сигналы возникновения проблем коммуникации внутри гостиничных предприятий. Перечислены основные причины и факторы, которые формируют трудности формирования внутриорганизационных коммуникаций в организациях отельного бизнеса. Проанализированы наиболее популярные и актуальные проблемы управления системой коммуникаций внутри гостиничных предприятий. В заключении научной работы, автором установлено, что основными последствиями от проблем коммуникаций внутри гостиничных предприятий выступают затруднение процессов адаптации новых сотрудников в организации, ухудшение корпоративного имиджа организации и нарушение координации деятельности организации.*

**Ключевые слова:** коммуникации; коммуникационная система; процессы коммуникации; управление коммуникациями; проблемы коммуникации; гостиничные предприятия; внутриорганизационные коммуникации

**Для цитирования:** Малюженко Е.В., Кабаргина А.А., Андреева Т.А., Овчаренко Н.П. Сигналы, причины и последствия проблем коммуникации внутри гостиничных предприятий // Сервис в России и за рубежом. 2020. Т.14. №5. С. 133-141. DOI: 10.24411/1995-042X-2020-10512.

**Дата поступления в редакцию:** 21 ноября 2020 г.  
**Дата утверждения в печать:** 23 декабря 2020 г.

UDC 339.138

DOI: 10.24411/1995-042X-2020-10512

**Ekaterina V. MALIUZHENKO**

*Far Eastern Federal University (Vladivostok, Primorsky Krai, Russia)  
Master Student; e-mail: maliuzhenko.ev@students.dvfu.ru*

**Alexandra A. KABARGINA**

*Far Eastern Federal University (Vladivostok, Primorsky Krai, Russia)  
Master Student; e-mail: kabargina\_97@mail.ru*

**Tatyana A. ANDREEVA**

*Far Eastern Federal University (Vladivostok, Primorsky Krai, Russia)  
Master Student; e-mail: andreeva.ta@students.dvfu.ru*

**Natalya P. OVCHARENKO**

*Far Eastern Federal University (Vladivostok, Primorsky Krai, Russia)  
PhD, Associate Professor; e-mail: ovcharenko.np@dvfu.ru*

## **SIGNALS, CAUSES AND CONSEQUENCES OF COMMUNICATION PROBLEMS INSIDE THE HOTELS**

**Abstract.** *The scientific article is devoted to the research analysis of the main causes and consequences in the formation of communication management problems within the hotel business. The relevance of the study is due to various difficulties for hotel managers in organizing a communication system within the organization. The article discusses the practical importance of communication processes. The main signals of communication problems within hotel enterprises are described. The main reasons and factors that form the difficulties of the formation of intra-organizational communications in the organization of the hotel business are listed. The most popular and topical problems of managing the communication system within hotel enterprises are analyzed. In the conclusion of the scientific work, it was found that it was established that the consequences of communication problems within hotel enterprises are hampered by the difficulty of adaptation of new employees of the organization, deterioration of the corporate image of the organization and violation of the internal organization of activities.*

**Keywords:** *communications; communication system; communication processes; communications management; communication problems; hotel enterprises; intra-organizational communications*

**Citation:** Maliuzhenko, E. V., Kabargina, A. A., Andreeva, T. A., & Ovcharenko, N. P. (2020). Signals, causes and consequences of communication problems inside the hotels. *Servis v Rossii i za rubezhom [Services in Russia and Abroad]*, 14(5), 133-141. doi: 10.24411/1995-042X-2020-10512. (In Russ.).

**Article History**

Received 21 November 2020  
Accepted 23 December 2020

**Disclosure statement**

No potential conflict of interest was reported  
by the author(s).

© 2020 the Author(s)

This work is licensed under the Creative Commons Attribution 4.0 International (CC BY-SA 4.0).

To view a copy of this license, visit <https://creativecommons.org/licenses/by-sa/4.0/>



**Введение.** Коммуникационный процесс – это обмен коммерческой информацией между двумя или более людьми. Основная цель коммуникационного процесса на предприятии – это обеспечение понимания информации, являющейся предметом обмена [11].

Актуальность исследования проблематики сигналов, причин и последствий проблем коммуникации внутри гостиничных предприятий обусловлена различными трудностями для управляющих гостиниц при организации системы коммуникаций внутри предприятия. По этой причине целью нашей работы выступает исследовательский анализ основных причин и последствий при формировании проблем управления коммуникациями внутри предприятий гостиничного бизнеса.

**Результаты исследования.** Для успешной деятельности организации необходимы эффективные коммуникации. Руководитель, выполняя свою роль и осуществляя основные функции, с помощью качественной и своевременной информации может эффективно влиять на реализацию поставленных целей и задач внутри организации.

Правильная организация коммуникаций – это процесс, который носит не разовый, а системный характер и должен иметь подкрепление не только в стандартах, обязательно прописанных в документах, но и быть закрепленным самой корпоративной культурой организации [7].

Проведенные американскими исследователями опросы [5] показали, что 250 тыс. сотрудников 2000 компаний, 73% американских руководителей, 63% английских руководителей и 85% руководителей японских компаний считают, главным препятствием на пути достижения эффективности деятельности организаций – недостаточную разработанность коммуникаций.

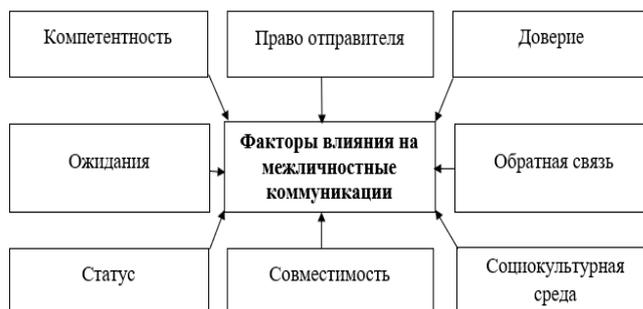
На сегодняшний день выделяют проблемы, которые связаны с созданием эффективных коммуникаций внутри трудового состава предприятия. Их можно разделить на две основные группы [8]:

– проблемы, которые возникают в ходе межличностного общения;

– проблемы структурных коммуникаций.

Основная проблема в коммуникациях между персоналом и менеджерами зачастую обусловлена неопределенностью во взаимоотношениях между отдельными структурными единицами коммерческой организации.

Факторы, влияющие на межличностные коммуникации представлена на рис. 1.



*Рис. 1 – Факторы влияния на межличностные коммуникации*

При этом распоряжения и директивы руководящего органа организации могут не соответствовать ситуации, не пониматься подчиненными, дублироваться, последующее сообщение может противоречить ранее посланным. В случае неопределенности ситуации горизонтальные связи между отдельными подразделениями или сотрудниками компании становятся ненадежными, а информация к подразделениям поступает хаотично. Это вызывает информационный голод или, наоборот, переизбыток противоречивой информации.

Сигналом наличия проблем коммуникаций внутри гостиничных предприятий, как правило, выступает ухудшение корпоративной культуры и рабочей атмосферы внутри организации. Также сигналом проблем коммуникационной политики могут выступать разрыв связей и коммуникаций между различными подразделениями, непонимание потребностей того или иного бизнес-процесса, в особенности, в рамках ресурсного обеспечения.

Для руководителей гостиничных предприятий важно соблюдение всех интересов и

эффективное распределение доступных ресурсов. Однако, этот процесс невозможен без эффективной системы управления внутренними коммуникациями, в рамках которых передача той или иной информации позволяет быть в курсе событий всех процессов гостиничного комплекса.

Перечислим основные причины проблем коммуникаций внутри организаций, функционирующих в отельном бизнесе, которые могут приводить к ухудшению коммуникационной политики и системы.

1. Установки, задачи и обязанности, передаваемые со стороны управляющих, не понимаются трудовым коллективом. Речь идет о способе передачи информации и выборе стиля коммуникаций менеджера, которые могут не приниматься подчиненными или другими линейными/функциональными руководителями гостиничного предприятия.

2. У управляющего отсутствует понимание того, что ему хотят сказать другие функциональные/линейные менеджеры или его подчиненные. Зачастую, это связано с отсутствием эмоционального интеллекта у менеджера гостиничного предприятия.

3. Менеджерам гостиничных предприятий трудно дается процесс грамотной постановки задач и целей перед подчиненными.

4. В рабочем коллективе гостиничного предприятия присутствуют элементы, которые противоречат общим принципам корпоративной культуры и вредят рабочей атмосфере других сотрудников.

5. Многие действия управляющих гостиничных организаций крайне импульсивные и эмоциональные.

6. Отдельные элементы рабочего коллектива или управляющие гостиничных предприятий стараются продемонстрировать, что они лучше, чем другие.

7. У трудового коллектива и сотрудников по отдельности отсутствует степень доверия к своим руководителям, из-за чего первые не стремятся делиться всею информацией со вторыми. Зачастую, это из-за страха быть

«наказанными».

Также причиной проблем коммуникаций внутри гостиничных предприятий может быть наличие разного восприятия у менеджеров и сотрудников таких вопросов, как [15]:

- доступное время;
- планирование и организация рабочего времени;
- навыки и способности сотрудников;
- барьеры для производительности трудовой деятельности;
- стиль управления;
- разница по половым признакам (данный вопрос неприемлем для гостиничного бизнеса в XXI столетии, однако, встречается большое количество организаций, где он выступает одной из причин формирования проблем внутриорганизационных коммуникаций).

По вышеперечисленным причинам могут формироваться следующие разновидности проблем коммуникаций внутри гостиничных предприятий, среди которых [14]:

1. Нарушение координации деятельности организации. Между целями и задачами отдельных сотрудников нет не только координации, но и общего взаимного сотрудничества. Один и тот же сотрудник гостиничного предприятия может выполнять определенную задачу, что означает неэффективное распределение человеческих ресурсов. При этом, отдельные важные задачи, решение которых способствует эффективному функционированию и развитию бизнеса, могут оставаться нерешенными, что приводит к кардинально негативным последствиям.

2. Ухудшение корпоративного имиджа организации. Нарушение связей коммуникаций внутри гостиничного предприятия приводит к тому, что бизнес демонстрирует ухудшение экономических показателей и финансового успеха. Устойчивость и безопасность хозяйственной деятельности нарушается. На рынке складывается негативное представление о такой гостинице. Поиск и подбор рабочего персонала усложняется, поскольку оценка такой организации, как потенциального

работодателя, постоянно снижается.

3. Затруднение процессов адаптации новых сотрудников в организации.

Систему адаптации персонала гостиничного предприятия можно схематически изобразить на рис. 2.

Из-за проблем внутриорганизационных коммуникаций гостиничных предприятий происходит процесс увеличения временных затрат на понимание процессов и определение ответственных лиц. Более того, уже работающие сотрудники в связи с плохим информированием могут не узнать о появлении нового сотрудника.

В конечном итоге, начиная с блока «действенная ориентация», идет ухудшение процедуры адаптации нового персонала. Это не способствует его переходу к стабильному процессу трудовой деятельности, что в итоге, приводит к отсутствию адаптированного персонала.



Рис. 2 – Схема системы адаптации нового персонала организации [4]

Для того чтобы устранить сформированные проблемы внутриорганизационных коммуникаций гостиничных предприятий необходимо проведение следующих действий, как:

- определить все каналы и связи коммуникаций внутри организации;
- сформировать максимально короткую и понятную линию коммуникаций внутри организации;
- поставить четкую задачу перед отдельными сотрудниками, отвечающих за формирование системы внутриорганизационных

коммуникаций гостиничного предприятия;

– разработать защитные механизмы системы внутриорганизационных коммуникаций от перебоев и проблем.

Среди ведущих направлений решения проблем с коммуникациями в гостиничном предприятии можно выделить следующие, представленные на рис. 3.

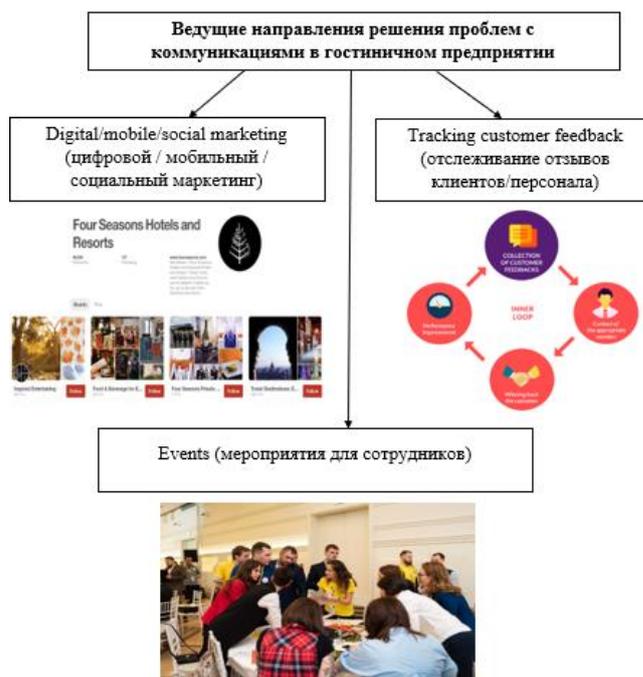


Рис. 3 – Ведущие направления решения проблем с коммуникациями в гостиничном предприятии

Социальный и мобильный маркетинг помогает наладить коммуникации не только с туристами/гостями гостиниц и постояльцами, но и с сотрудниками. Он позволяет выстроить наиболее доверительные отношения между сотрудниками, особенно молодого возраста, так как молодежь большое количество свободного времени проводит в интернете. В социальный маркетинг можно отнести создание неформальных бесед и встреч в WhatsApp, каналов в Telegram и ВКонтакте.

На сегодняшний день одной из наиболее популярных социальных сетей является TikTok. Уже существуют успешные запуски страниц гостиниц, кафе и ресторанов в данной социальной сети. Совместное создание веселых

роликов о команде организации позволяет сблизить коллектив, заставить думать командой, также такой подход позволит выделить лидеров в коллективе.

Что касается отслеживания отзывов, то это еще один из хороших инструментов именно выявления проблем и поиска их исправления. Опрос гостей позволит выявить те проблемы, которые видит гость, находясь в отеле, и видя, как общаются между собой сотрудники.

Отслеживание отзывов и мнений непосредственно самих сотрудников можно проводить в формате тренинга, когда каждый по кругу высказывает свое мнение, либо закрытым способом, когда каждый пишет свои мысли, бросает в банку, а руководитель тренинга (руководитель предприятия или специальный сотрудник, занимающийся тимбилдингом) прикрепляет на флипчарт все стикеры и озвучивает. А команда сотрудников обсуждает и приходит к единому мнению по устранению выявленных проблем [1,10].

Стоит отметить, что необходимо соблюдать несколько правил:

- один говорящий (правило поднятой/правой руки);
- телефоны на вибро-режим/выключены;
- уважение друг к другу;
- безоценочность (я-высказывание, критикуешь – предлагай)
- конфиденциальность (то, что обсуждается на тренинге остается на тренинге и не обсуждается за стенами зала и в рабочее время);
- СТОП (каждый участник тренинга может сказать СТОП, если обсуждаемые темы сильно его затрагивают, но стоит объяснить участником, что нельзя использовать данное право просто потому, что они не хотят говорить или им лень).

Основные правила отображены на рис. 4. Такого рода карточки или распечатки можно заранее выдавать участникам тренинга, то есть сотрудникам гостиничного предприятия.

Для того, чтобы каждый участник

соблюдал данные правила, ведущий тренинга может записать их на флипчарт и попросить каждого подойти и расписаться под ними. Это станет гарантом соблюдения правил в течении всего тренинга.

Во время тренинга можно использовать метод мозгового штурма, например, для того чтобы разрешить одну из выявленных проблем. Здесь также должно соблюдаться правило – записываются абсолютно все мысли и очень быстро.



Рис. 4 – Правила взаимодействия участников на тренинге

Также можно проводить мероприятия для сотрудников, как на самом гостиничном предприятии во внерабочее время, так и на природе. Это могут быть любые мероприятия по тимбилдингу: игры, конкурсы, испытания на сплочение. Также можно внести нематериальное вознаграждение за победу команды, например статуэтки или внесение на доску почета и т. д.

**Выводы.** Таким образом, подводя итоги научной статьи, приходим к следующему заключению, что основными последствиями от проблем коммуникаций внутри гостиничных предприятий выступают затруднение процессов адаптации новых сотрудников в организации, ухудшение корпоративного имиджа организации и нарушение координации деятельности организации. К основным проблемам коммуникаций внутри гостиничных предприятий можно отнести неумение управляющего

слушать своих подчиненных, а главное слышать, неграмотное распределение обязанностей между сотрудниками, излишнюю эмоциональность высшего руководства, создание атмосферы соперничества, что позволяет разрушить командный дух, недоверие сотрудников к начальству.

Наиболее часто сталкиваются с данными проблемами новые сотрудники в коллективе, которые и так испытывают сложности с внедрением в коллектив. Поэтому на каждом

гостиничном предприятии должна быть сформирована схема системы адаптации нового персонала организации

К одним из наиболее популярных и интересных направлений решения проблем коммуникации между сотрудниками на предприятии можно отнести: мероприятия (тимбилдинг сотрудников), тренинги, отслеживание отзывов различными способами, как открытыми, так и закрытыми, активное использование социального\мобильного маркетинга.

#### Список источников

1. **Артамонова А.А.** Роль тренингов и деловых игр в процессе обучения и профессиональной адаптации персонала современной организации // Вектор науки. 2013. №2(24). С. 229-232.
2. **Булгыгина И.И., Руссу Е.М.** Особенности адаптации персонала в гостиничных предприятиях // Молодежный туризм в России: ресурсы, тенденции, перспективы: Сб. ст. по мат. 3-й междунар. студ. науч.-практ. конф. СПб.: РГПУ им. А.И. Герцена, 2017. С. 115-118.
3. **Васильева Л.А., Алиев Р.** Коммуникации в гостиничном бизнесе. Саратов: Ай Пи Эр Медиа, 2018. 96 с.
4. **Волкова И.А.** Адаптация персонала как способ формирования кадровой политики организации // Концепт. 2017. №1. С.1-5.
5. **Галыпин Г.Ю., Ланковская Е.К.** Роль внутренних коммуникаций в практике отечественного и зарубежного менеджмента // Таврический научный обозреватель. 2016. №11-1(16). С.264-268.
6. **Герашенко И.Н.** Управление персоналом в туризме. Краснодар: Краснодарский государственный институт культуры, 2019. 103 с.
7. **Гребенщиков В.Н.** Проблемы коммуникаций и способы их решения внутри организации на примере салона красоты «Prive 7» // Молодой ученый. 2017. №3(137). С. 313-319.
8. **Зленко А.М., Исайкина О.Д.** Проблемы коммуникаций в управлении организацией // Экономический вестник университета. 2016. №31-1. С.56-63.
9. **Исаева Е.В., Мысова О.С.** Адаптация сотрудников в гостинице // Теория и практика современной науки. 2016. №3(9). С. 809-813.
10. **Калмыкова О.Ю.** Организация и проведение тренингов: формирование конфликтологической компетентности персонала организации // Развитие института резерва управленческих кадров в субъектах Российской Федерации как вызов времени и эффективный инструмент совершенствования государственной кадровой политики: Сб. ст. Межрегион. науч.-практ. конф. Самара: Самарский науч. центр РАН, 2014. С. 144-152.
11. **Лещукова И.В.** Эффективность коммуникаций в организации // Инновационная наука. 2016. №12-3. С. 139-141.
12. **Назарова Л.И., Прохорова Ю. С.** Опыт организации корпоративных тренингов в инновационной организации // Доклады ТСХА: Международная научная конференция «аграрное образование и наука в XXI веке: вызовы и проблемы развития». М.: Росс. гос. аграрный ун-т – МСХА им. К.А. Тимирязева, 2016. С. 241-245.
13. **Окунцева С.В., Гудовских А.Д.** Программа подбора и адаптации сотрудников службы приема и размещения для гостиничных комплексов города Нижневартовск // Индустрия туризма: возможности, приоритеты, проблемы и перспективы. 2018. Т. 12. №1. С. 247-252.

14. Сахибуллин Д.Р. Проблемы коммуникаций внутри организаций и пути их разрешения // Проблемы современной экономики и менеджмента: Сб. мат. II Междунар. науч.-практ. конф. Новосибирск: ООО «Центр развития научного сотрудничества», 2017. С. 81-86.
15. Сёмин Д. Почему возникают проблемы в коммуникации? 2018. URL: <http://mal-profi.ru/article/781/> (Дата обращения: 07.11.2020).
16. Чумадина А.А. Адаптация персонала для службы приема и размещения на малом гостиничном предприятии // Актуальные тенденции и инновации в развитии российской науки: Сб. науч. ст. М.: Изд-во «Перо», 2019. С. 117-120.

### References

- Artamonova, A. A. (2013). Rol' treningov i delovyh igr v processe obucheniya i professional'noj adaptacii personala sovremennoj organizacii [The role of trainings and business games in the process of training and professional adaptation of the staff of a modern organization]. *Vektor nauki [Vector of science]*, 2(24), 229-232. (In Russ.).
2. Bulygina, I. I., & Russu, E. M. (2017). Osobennosti adaptacii personala v gostinichnyh predpriyatiyah [Features of adaptation of the personnel in hotel companies]. *Molodezhnyy turizm v Rossii: resursy, tendencii, perspektivy [Youth tourism in Russia: resources, trends, and prospects]: The Collection of articles based on the materials of the 3rd International Student Scientific and Practical Conference*. St. Petersburg: Herzen Russian State Pedagogical University, 115-118. (In Russ.).
3. Vasilieva, L. A., & Aliev, R. (2018). *Kommunikacii v gostinichnom biznese [Communications in the hotel business]*. Saratov: IPR Media. (In Russ.).
4. Volkova, I. A. (2017). Adaptaciya personala kak sposob formirovaniya kadrovoj politiki organizacii [Personnel adaptation as a way of forming the organization's personnel policy]. *Concept*, 1, 1-5. (In Russ.).
5. Galypin, G. Yu., & Lankovskaya, E. K. (2016). Rol' vnutrennih kommunikacij v praktike otechestvennogo i zarubezhnogo menedzhmenta [The role of internal communications in the practice of domestic and foreign management]. *Tavrisheskij nauchnyj obozrevatel' [Tavrishesky Scientific Observer]*, 11-1(16), 264-268. (In Russ.).
6. Gerashchenko, I. N. (2019). *Upravlenie personalom v turizme [Human resources management in tourism]*. Krasnodar: Krasnodar State Institute of Culture. (In Russ.).
7. Grebenshchikov, V. N. (2017). Problemy kommunikacij i sposoby ih resheniya vnutri organizacii na primere salona krasoty "Prive 7" [Communication problems and ways to solve them within the organization on the example of the beauty salon "Prive 7"]. *Molodoj uchenyj [Young scientist]*, 3(137), 313-319. (In Russ.).
8. Zlenko, A. M., & Isaykina, O. D. (2016). Problemy kommunikacij v upravlenii organizaciej [Communication problems in the management of the organization]. *Ekonomicheskij vestnik universiteta [Economic Bulletin of the University]*, 31-1, 56-63. (In Russ.).
9. Isaeva, E. V., & Mysova, O. S. (2016). Adaptaciya sotrudnikov v gostinice [Adaptation of employees in the hotel]. *Teoriya i praktika sovremennoj nauki [Theory and practice of modern science]*, 3(9), 809-813. (In Russ.).
10. Kalmykova, O. Yu. (2014). Organizaciya i provedenie treningov: formirovanie konfliktologicheskoy kompetentnosti personala organizacii [Organization and conduct of trainings: formation of conflictological competence of the organization's personnel]. *Razvitie instituta rezerva upravlencheskih kadrov v sub'ektah Rossijskoj Federacii kak vyzov vremeni i effektivnyj instrument sovershenstvovaniya gosudarstvennoj kadrovoj politiki [Development of the Institute of management personnel reserve in the constituent entities of the Russian Federation as a challenge of the time and an effective tool for improving the state personnel policy]: The Collection of articles of the Interregional Scientific and Practical Conference*. Samara: Samara Scientific Center of the Russian Academy of Sciences, 144-152. (In Russ.).

11. **Leshchukova, I. V.** (2016). Effektivnost' kommunikacij v organizacii [Efficiency of communications in the organization]. *Innovacionnaya nauka [Innovative science]*, 12-3, 139-141. (In Russ.).
12. **Nazarova, L. I., & Prokhorova, Yu. S.** (2016). Opyt organizacii korporativnyh treningov v innovacionnoj organizacii [Experience in organizing corporate trainings in an innovative organization]. *Doklady TSKHA [Reports of the TAA]: International Scientific Conference "Agricultural Education and Science in the XXI Century: Challenges and Problems of development"*. Moscow: Russian State Agrarian University – Moscow State Agricultural Academy named after K. A. Timiryazev, 241-245. (In Russ.).
13. **Okunceva, S. V., & Gudovskih, A. D.** (2018). Programma podbora i adaptacii sotrudnikov sluzhby priema i razmeshcheniya dlya gostinichnyh kompleksov goroda Nizhnevartovsk [Program of selection and adaptation of employees of the reception and accommodation service for hotel complexes of the city of Nizhnevartovsk]. *Industriya turizma: vozmozhnosti, priority, problemy i perspektivy [Tourism industry: opportunities, priorities, problems and prospects]*, 12(1), 247-252. (In Russ.).
14. **Sahibullin, D. R.** (2017). Problemy kommunikacij vnutri organizacij i puti ih razresheniya [Communication problems within organizations and ways to resolve them]. *Problemy sovremennoj ekonomiki i menedzhmenta [Problems of modern economics and management]: The Collection of materials of the II International Scientific and Practical Conference. Novosibirsk: LLC "Center for the Development of Scientific Cooperation"*, 81-86. (In Russ.).
15. **Syomin, D.** (2018). *Pochemu voznikayut problemy v kommunikacii? [Why there are problems in communication]*. URL: <http://mal-profi.ru/article/781/> (Accessed on November 7, 2020). (In Russ.).
16. **Chumadina, A. A.** (2019). Adaptaciya personala dlya sluzhby priema i razmeshcheniya na malom gostinichnom predpriyatii [Adaptation of personnel for the reception and accommodation service at a small hotel enterprise]. *Aktual'nye tendencii i innovacii v razvitii rossijskoj nauki [Current trends and innovations in the development of Russian science]: The Collection of scientific articles. Moscow: Publ. House "Pero"*, 117-120. (In Russ.).