

Здравствуйте! Меня зовут **Меликян Сильвия Вячеславовна**

Уважаемые члены государственной аттестационной комиссии Вашему вниманию предлагается выпускная квалификационная работа на тему:

Организация процесса обучения в гостинице “Lotte Hotel Moscow”

Во второй главе был проведен анализ **Гостиница «Лотте Отель Москва»**

Гостиница «Лотте Отель Москва» является первой корейской гостиницей в России и первым заграничным проектом азиатского конгломерата «Lotte Hotels&Resorts» («Лотте Хотелс энд Резортс»). Объединив лучшие традиции западной и восточной культуры, гостиница представляет собой отель международного класса, который привносит на российский рынок новое понимание сервиса высшего качества.

Вид организационной структуры гостиницы «Lotte Hotel Moscow» - как уже отмечалось линейно-функциональный. Сегодня данный вид организации является основным базовым типом структур.

Отличительной чертой гостиница ЗАО «ЛОТТЕ РУС» будет являться то, что это единственная гостиница сети, которая является членом The Leading Hotels of The World (LHW), и помимо внутренних стандартов Lotte, гостиница следует стандартам LHW в отношении клиентов.

Качественный и количественный состав персонала гостиницы «Lotte Hotel Moscow» являются сбалансированными и не нуждаются в изменениях. Вместе с тем, принимая во внимание тот факт, что в организации преобладают работники преимущественно со средним и средним специальным образованием преимущественно в возрасте до 40 лет, важно эффективно организовать обучение персонала, которое позволит гостинице повысить качество обслуживания, а следовательно, сформировать дополнительные конкурентные преимущества.

По результатам проведенного исследования было установлено, что в «Lotte Hotel Moscow» реализуется целый комплекс обучающих мер, направленных на повышение квалификации персонала и повышение качества обслуживания клиентов. Вместе с тем система обучения персонала гостиницы не лишена недостатков. Прежде всего следует отметить, что в гостинице в полном объеме не проводится планирование обучения, тренинги носят нерегулярный характер, а их тематика не всегда соответствует реальным потребностям персонала. Так, например, в результате наблюдения за работой отдельных сотрудников и подразделений гостиницы были отмечены явные недостатки коммуникационных навыков со стороны большинства представителей службы безопасности. Есть случаи некорректного обращения с гостями представителями службы безопасности, которые необходимо избегать и предотвращать по возможности, именно сотрудникам отдела по работе с гостями. Также проанализировав расписание тренингов для персонала за два месяца, не было зафиксировано ни одного тренинга по этикету делового общения, а также управление конфликтами.

Для повышения квалификации горничных предлагается проведение лекций и практических занятий в количестве 40 часов. Оплата за каждый час работы приглашенного преподавателя - 550 рублей.

Затраты на проведение курса повышения квалификации службы номерного фонда (группа 10 человек)

Завершающий этап процесса обучения персонала - оценка эффективности обучения персонала. Его основная цель заключается в анализе влияния обучения на конечные результаты деятельности всей организации

Проведенное обследование показало, что спустя 3 года, персонал начинает «деградировать», если он не обучается: использует старые технологии и методы работы, а, следовательно, ухудшается качество услуг. Для того чтобы своевременно выявлять «узкие» места в работе горничных, руководству гостиницы следует осуществлять доплату в размере 10% к заработной плате 3 горничным (старшие горничные). В случае обучения 1 раз в 3 года по такой программе всех горничных, необходимость в доплатах отпадает. Следовательно, экономия фонда оплаты труда составит $15000 \times 0,1 \times 12 \times 3 \times 3 = 162000$ тыс.руб.

Формула прироста прибыли за счет экономии фонда оплаты труда.

$$\mathcal{E}_{\text{пр}} = \Delta \text{ФОП} + \sum \mathcal{Z}$$

$\Delta \text{ФОП}$ - экономия фонда оплаты труда, руб.;

$\sum \mathcal{Z}$ - сумма затрат на обучение по программе.

$$\mathcal{E}_{\text{пр}} = 162000 \text{ ч} - 81000 = 81000$$

Таким образом, эффективность обучения составила 2. Иными словами, каждый затраченный рубль на обучение дает эффект в размере 2 рубля. Это действительно хороший результат, который говорит о том, что персонал фирмы адаптивен к новациям и реагирует на обучающие программы должным образом.