

Слайд 1

Уважаемый председатель, уважаемые члены государственной аттестационной комиссии!

Тема моей выпускной квалификационной работы – **«Влияние персонала на качество гостиничных услуг»**.

Слайд 2

Итак, в условиях обострения конкуренции на рынке гостиничных услуг эффективное управление гостиничным предприятием невозможно без квалифицированного персонала. В настоящее время повышение квалификации должно рассматриваться не как статья значительных расходов, а как инвестиции, которые должны окупиться в будущем. Для эффективного управления гостиничным бизнесом и поддержания высокой конкурентоспособности гостиничного предприятия особое значение имеет уровень квалификации его персонала. Это обуславливает необходимость систематического обучения и оценки квалификационных знаний всех сотрудников.

Целью работы является разработка мероприятий по повышению квалификации персонала в гостинице «Марриотт Тверская».

Задачи исследования представлены на слайде.

Слайд 3

Итак, в соответствии с поставленными в работе задачами, в первой главе изучены теоретические аспекты повышения квалификации кадров гостиницы. Персонал в индустрии гостеприимства является одним из основных ресурсов и конкурентных преимуществ организации, и, следовательно, качество обслуживания зависит от мастерства и сознательности служащих. Удовлетворение клиента в сфере обслуживания достигается также вежливостью персонала и его отзывчивостью. Таким образом, эффективное управление персоналом превращается в одну из важнейших функций менеджмента любого предприятия гостиничного бизнеса. Обучение и развитие должны быть неотъемлемой частью бизнес - стратегии гостиничного предприятия. Основными элементами развития персонала являются программы обучения и переподготовки кадров, планирование карьерного роста. Обучение может быть организовано как в самой гостинице, так и во внешних, специализированных учреждениях обучения, а также вне гостиницы в виде курсов повышения квалификации, которые могут оплачиваться как собственными средствами служащих гостиницы, так и при финансовой поддержке администрации гостиницы

В больших гостиничных предприятиях получение работником образования приветствуется. Здесь освоено составление индивидуальных планов образования, которые согласовываются с соответствующими учебными учреждениями, промышленными и торговыми палатами.

Слайд 4

Также в зависимости от целей обучения применяют различные методы и способы обучения, которые по содержанию можно разделить на две большие группы: методы обучения на рабочем месте; методы обучения вне рабочего места. Наиболее распространенными методами обучения на рабочем месте являются баскет-метод, наставничество, ротация, коучинг, самообучение, микрообучение и другие. Обучение вне рабочего места осуществляется гостиницами чаще всего для категории менеджеров служб, для их обучения используются лекции, семинары и конференции, деловые и ролевые игры, кейсы, видеообучение, кроме того используется тестирование, мозговой штурм, бенчмаркетинг, анализ ситуаций. Сертификационное обучение используется для повышения квалификации руководителей служб гостиницы. Благодаря эффективной организации процесса обучения сотрудники гостиницы будут чувствовать себя информированными, уполномоченными и способными выполнять свои обязанности с уверенностью. Учитывая высокую текучесть кадров среди линейного персонала, данная функция обучения является весьма значимой.

Слайд 5

Итак, гостиница «Марриотт Тверская» расположена в центре Москвы. Рядом со станцией метро «Тверская». Гостиница предлагает 162 комфортабельных номера европейского качества с круглосуточным обслуживанием, оснащенные телевидением, системой беспроводного Интернета WI-FI, телефоном с междугородним и международным доступом, мини-баром, феном. Для того, чтобы проанализировать практику принятой системы повышения квалификации, проведем анализ качественной структуры кадров гостиницы.

Слайд 6

Далее анализ движения кадров, в гостинице имеется текучесть, которая выросла с 2017 года на 5,1%. Низкий показатель постоянства кадров, который в 2019 году составляет всего 62%. Анализ причин ухода кадров осуществляет Отдел кадров. Также оценивая масштабы обучения сотрудников, следует отметить низкий охват персонала программами обучения.

Слайд 7

Итак, в современных условиях рыночной экономики гостинице для удержания уровня конкурентоспособности необходимо идти «в ногу со временем», тем самым регулярно совершенствуя свою деятельность во всех аспектах. Порядок подготовки, повышения квалификации персонала в гостинице «Марриотт Тверская» регламентируется действующим «Положением об обучении». В гостинице практикуют следующие методы обучения и повышения квалификации кадров: обучение на рабочем месте; обучение вне рабочего места; участие в ротации кадров; участие в кадровом резерве; самообразование.

Слайд 8

Далее для оценки эффективности практикуемых методов повышения квалификации, работникам гостиницы было предложено ответить на вопросы анкеты. Опрос проводился анонимно с разрешения руководства через заполнение опросных листов. В опросе приняли участие 34 работника. Проведенный опрос кадров гостиницы подтвердил необходимость повышения квалификации кадров гостиницы. Гостиница довольно успешно функционирует на рынке гостиниц города Москвы. Гостиница предлагается гостям номерной фонд в 162 номера. При гостинице имеются предприятия питания, бизнес-центр, конференц-залы, ресторан.

Слайд 9

Итак, с целью ведения постоянной работы по повышению квалификации работников гостиницы предлагается создание Центра обучения кадров. Предлагается в структуре отдела кадров определить специалиста, который будет заниматься развитием персонала, эта работа должна быть оплачена. Так как численность персонала отеля значительная, а персонал нуждается в дополнительном обучении, предлагается в структуре Отдела кадров создать Центр обучения, работу которого будет организовывать специалист по развитию кадров. Предложения по организации обучения персонала представлены в таблице.

Слайд 10

Таким образом, предполагаются следующие направления обучения в «Марриотт Тверская»: обучение работников всему процессу работы; обучение конкретным технологиям по профилю деятельности; вопросы этики и культуры обслуживания, обучение иностранному языку. Теоретический материал обучающих программ обучения будет основан на практических примерах. Для обучения в рамках программы должны проводиться тренинги персонала по этикету, в том числе по умению одеваться и делать макияж для женщин. Необходимым условием является

обучение иностранным языкам, хотя бы на начальном уровне - понимания и ответов на часто встречающиеся вопросы. В соответствии с планируемыми программами обучения персонала и выбранными методами обучения, менеджер по развитию персонала будет подбирать подходящего преподавателя.

Слайд 11

Далее для того, чтобы оценить прибыль от внедрения мероприятий по повышению квалификации работников гостиницы, необходимо оценить затраты на реализацию мероприятий.

Слайд 12

Итак, гостиница, вкладывая денежные средства в мероприятия по привлечению гостей, ожидает дополнительного притока клиентов и увеличение выручки. С целью оценки эффективности предлагаемых мероприятий, проведено исследование экспертного мнения, где экспертами выступили ключевые специалисты гостиницы «Марриотт Тверская», всего опрошено 5 экспертов.

Слайд 13

Далее на основе полученной экспертной оценки проведем расчет изменения выручки гостиницы после внедрения предлагаемых мероприятий представлен в таблице. Проведенная оценка затрат на реализацию работы Центра обучения показала, что потребуется 570 тыс. руб. С целью оценки эффективности использована экспертная оценка, в которой приняли участие руководители подразделений. Согласно экспертной оценке, мероприятия будут эффективны и позволят увеличить доходы от деятельности гостиницы в среднем на 12%. Проведенные расчеты, основанные на полученных данных, показали, что увеличение чистой прибыли предприятия за год после внедрения предлагаемых мероприятий составит 15810,4 тыс. руб., коэффициент эффективности составит 27,7. Экономическая эффективность мероприятий по повышению квалификации кадров гостиницы составит 15240,4 тыс. руб.

Слайд 14

Таким образом, Цель работы достигнута.

Спасибо за внимание! Доклад окончен.