

СТОЛИЧНЫЙ КОЛЛЕДЖ ИНДУСТРИИ СЕРВИСА И ГОСТЕПРИИМСТВА

ВЫПУСКНАЯ КВАЛИФИКАЦИОННАЯ РАБОТА

на тему:

**Влияние персонала на качество гостиничных
услуг**

Выполнил:

Научный руководитель:

Цель и задачи

Цель - разработка мероприятий по повышению квалификации персонала в гостинице «Марриотт Тверская».

Задачи:

1. Изучить роль квалифицированного персонала в системе гостиничного обслуживания.
2. Исследовать необходимость и особенности повышения квалификации персонала.
3. Проанализировать общую характеристику гостиницы «Марриотт Тверская».
4. Исследовать характеристику обслуживания гостей в гостинице «Марриотт Тверская».
5. Провести анализ и выявить проблемы принятой практики повышения квалификации персонала в гостинице «Марриотт Тверская».
6. Разработка мероприятий по повышению квалификации персонала в гостинице «Марриотт Тверская».
7. Оценить эффективность предложенных мероприятий.

Организация процесса обучения в гостинице

1

- Анализ и оценка работы персонала гостиницы

2

- Выявление потребностей в обучении

3

- Разработка программ и методов обучения

4

- Планирование и организация учебного процесса

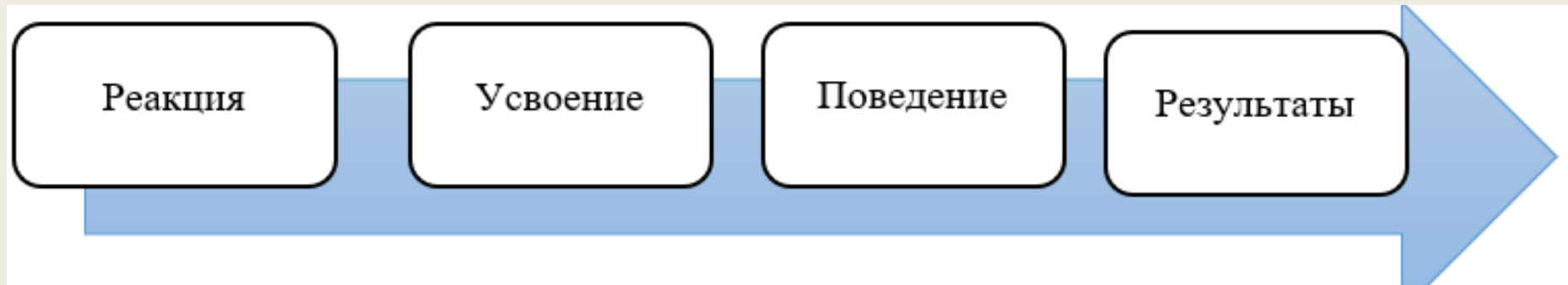
5

- Реализация и проведение обучения

6

- Оценка эффективности обучения

Модель оценки эффективности обучения персонала



Анализ качественной структуры кадров гостиницы «Марриотт Тверская»

Категория персонала	Численность, чел.			2017	Удельный вес, %		2019/2017	
	2017	2018	2019		2018	2019	чел	%
По возрасту								
21 – 25 лет	14	17	15	9	11	10	-1	107,2
26 – 36 лет	52	50	52	34	32	34	-	100
37 – 50 лет	71	82	61	46	52	40	-10	86
Свыше 50 лет	17	7	25	11	5	16	+8	14,7
По образованию								
Среднее специальное	82	86	78	53	55	51	-4	95,1
Незаконченное высшее	20	13	16	13	15	10	-4	80
Высшее	52	47	59	34	30	39	+7	113,5
По стажу работы								
До 1 года	22	25	28	14	16	18	-6	127,3
От 1 до 5 лет	37	44	40	24	28	26	+3	108,1
От 5 до 10 лет	51	44	47	33	28	31	-4	92,1
Свыше 10 лет	44	43	38	29	28	25	-6	86,4
ИТОГО	154	156	153	100	100	100	-1	99,3

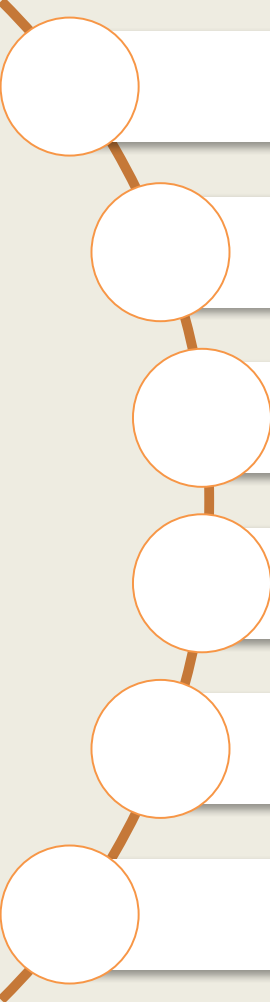
Причины ухода персонала из гостиницы «Марриотт Тверская»

Причины	2017	2018	2019
Не достаточная мотивация	4	5	8
Конфликтность	2	3	3
Большая рабочая нагрузка	3	2	4
Отсутствие необходимых знаний и достаточного опыта для выполнения работы	12	10	12
Уволены администрацией по причине не эффективной работы	2	3	4
Итог	23	23	31

Структура обученных кадров в 2017-2019 гг.

	Участие в тематических семинарах	Участие в краткосрочных курсах повышения квалификации 1-3 дня	Участие в бизнес-тренингах по профилю работы
2017	5	1	3
2018	6	2	3
2019	6	2	3

Методы обучения и повышения квалификации кадров гостиницы



Начальное обучение в период адаптации

Обучение на рабочем месте

Обучение вне рабочего места

Участие в ротации кадров

Участие в кадровом резерве

Самообразование

Ответы персонала о факторах, которые следует использовать для повышения профессионального уровня (допускалось более 1 ответа)



Предложения по организации обучения персонала

Предложения	Цель
Определение целей	Формирование целей внутрикорпоративного обучения
Определение потребностей обучения	Определить качественную и количественную потребность в обучении персонала
Проведение мероприятий по подготовке открытия Центра обучения	Определить методы обучения, подготовить преподавателей, назначить владельца процесса внутрифирменного обучения.
Разработать план-график процесса обучения	Установление должностных лиц, подлежащих обучению, и даты проведения мероприятий.
Мероприятия по подготовке обучения	Обеспечение обучающихся сотрудников информацией о предстоящем обучении (разъяснение целей и задач обучения).
Разработать методы оценки полученных знаний	Определить успешность работы обученного сотрудника и оценить его достижения.
Определить набор качественных показателей, при оценке эффективности процесса обучения	Определение эффективности обучения

План обучения кадров гостиницы «Марриотт Тверская»

Служба	Примеры программ обучения	Форма обучения	Количество участников
Служба приема и размещения	Работа с жалобами и претензиями гостей Выстраивание длительных отношений с гостями. Обучение правилам этикета, внешнего вида, разговорной речи	Тренинг под руководством наставника	8 чел
Разные службы	Обучение иностранному языку	Преподаватель	10 чел.
Служба эксплуатации номерного фонда	Индивидуальный подход к различным типам гостей Ключевое хозяйство. Оставленные и потерянные вещи. Хранение. Порядок возврата. Предметы гостеприимства разового потребления в фирменном исполнении, рекламные материалы, их размещение, контроль качества уборки и технического состояния номеров.	Тренинг под руководством наставника	5 чел
Разные службы	Обучение иностранному языку	Преподаватель	10 чел.
Инженерная служба	Обучение новым методам, приемам и средствам обеспечения безопасности гостей отеля	Обучающий семинар	2 чел
Служба эксплуатации номерного фонда	Индивидуальный подход к различным типам гостей Ключевое хозяйство. Оставленные и потерянные вещи. Хранение. Порядок возврата. Обучение правилам этикета, внешнего вида, разговорной речи Предметы гостеприимства разового потребления в фирменном исполнении, рекламные материалы, их размещение, контроль качества уборки номеров.	Тренинг под руководством наставника	5 чел
Служба гостиничных услуг	Работа со сложными гостями. Работа с претензиями. Обучение правилам этикета, внешнего вида, разговорной речи	Обучающий семинар	7 чел
Служба приема и размещения	Работа с жалобами и претензиями гостей Выстраивание длительных отношений с гостями. Обучение правилам этикета, внешнего вида, разговорной речи	Тренинг под руководством наставника	7чел

Оценка затрат на реализацию предлагаемых мероприятий

Мероприятие	Затраты	Сумма на реализацию
Организация Центра обучения персонала	Оборудование Центра обучения – класс на 10 учащихся	200 000
	Доплата работнику отдела кадров за организацию работы Центра обучения	12 мес. х 10 000 = 120 000
	Средства на оплату преподавателям Центра обучения	250 000
	ИТОГО	570 000 руб.

Результаты экспертного опроса об эффективности использования предлагаемых мероприятий в гостинице «Марриотт Тверская»

	Эксперт 1	Эксперт 2	Эксперт 3	Эксперт 4	Эксперт 5	Среднее значение
Привлекут ли предложенные мероприятия новых гостей	да	да	да	да	да	Да
Какое количество новых гостей привлекут мероприятия?	12%	10%	17%	11%	10%	12%

Прогнозные финансовые показатели деятельности гостиницы «Марриотт Тверская» с учетом внедрения предложенных мероприятий

Наименование показателя	2019 год, тыс. руб.	После внедрения мероприятий	Изменение, %/ тыс. руб.	
			Абс. ед.	%
Выручка от реализации услуг, тыс. руб.	715539	801404	85865	112
Себестоимость услуг, в тыс. руб.	550846	616948	66102	112
Валовая прибыль, тыс. руб.	164693	184456	19763	112

БЛАГОДАРЮ ЗА ВНИМАНИЕ!