

Профессиональное образовательное учреждение
« КОЛЛЕДЖ СОВРЕМЕННОГО УПРАВЛЕНИЯ »

Роль персонала в обеспечении гостиничного сервиса

Студент Фамилия И.О.
Группы
Специальность
Руководитель Фамилия И.О.

Актуальность темы ВКР

- * В гостиничных предприятиях чаще всего возникает такая проблема, как кадровая «текучка», что обусловлено, прежде всего, таким фактором, как сезонность функционирования гостиничных предприятий. Действительно, данный фактор влияет не только на загрузку отеля, но также на показатель мобильности гостиничного штата.
- * В большинстве случаев пик увольнений сотрудников из гостиниц приходится на начало или окончание «высокого сезона»; помимо прочего, уход сотрудников по завершении данного сезона обуславливается ожиданием возможного снижения заработной платы. В «низкий сезон» объем деятельности предприятия гостиничной сферы сокращается что отражается как прибыли самого предприятия, так и на доходах персонала. На «низкий сезон» некоторые отели, в целях оптимизации расходов, сокращают для сотрудников определенных служб часы работы; в других случаях работники теряют часть заработной платы из-за отсутствия премиальной части выплат.
- * Указанный фактор отражается, прежде всего, на сотрудниках, относящихся к линейному персоналу – официантах, администраторах ресепшена и прочих работниках, имеющих дополнительный заработок в «высокий сезон». Проблема сезонных пиков деятельности персонала может быть разрешена с помощью реализации мотивационных программ, а также оптимизации штатного расписания.
- * Еще одна проблема, связанная с «текучкой» кадров предприятий гостиничной сферы связана с невозможностью удержания вновь принятых сотрудников, т.е. персонала, который принимает решение об увольнении в течение первого же года работы. В первую очередь, данная тенденция относится к персоналу без опыта работы, т.е. недавним выпускникам, а также работникам без опыта конкретно в гостиничном предприятии. В качестве причин увольнения большинство работников считают неверно организованные адаптационные программы для нового персонала, из-за которых у новых сотрудников не возникает стремление к построению карьеры в данной организации.
- * В конечном итоге, отсутствие грамотно разработанных процедур ввода нового в должность вновь принятого сотрудника, его посвящения в нюансы корпоративной культуры и особенности деятельности предприятия гостиничной сферы, отсутствие эффективных программ развития и практики наставничества приводят к тому, что новые работники вскоре увольняются.

Цель ВКР

- * исследование роли персонала в обеспечении гостиничного сервиса на примере гостиницы «Русотель».

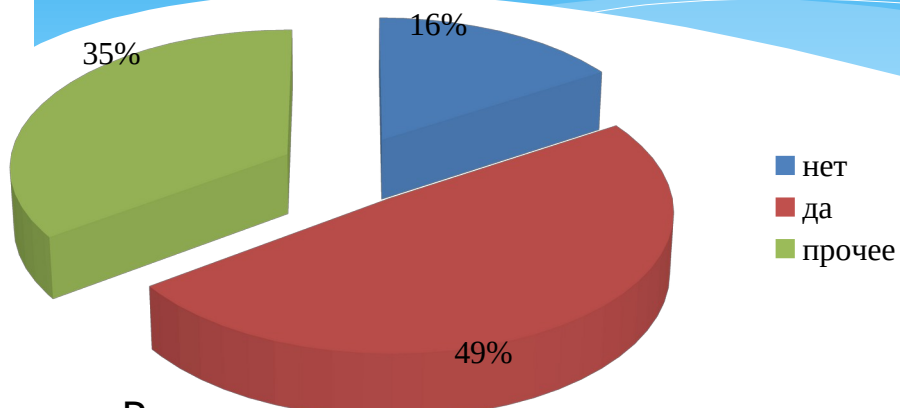
Задачи ВКР

- * рассмотреть роль персонала в организации обслуживания посетителей в гостинице;
- * изучить зарубежный опыт обеспечения гостиничного сервиса;
- * проанализировать деятельность персонала в гостинице «Русотель»;
- * разработать рекомендации по совершенствованию системы управления персоналом в обеспечении гостиничного сервиса.

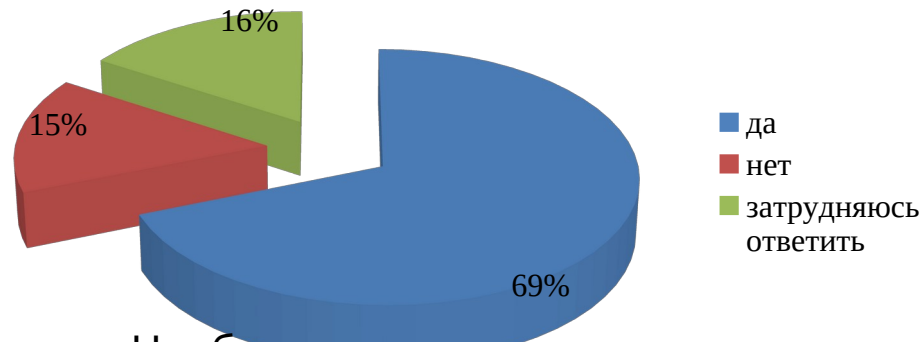
Методы

- * При проведении исследования настоящей темы использовались методы анализа и синтеза, логический, сравнительный, системно-структурный.

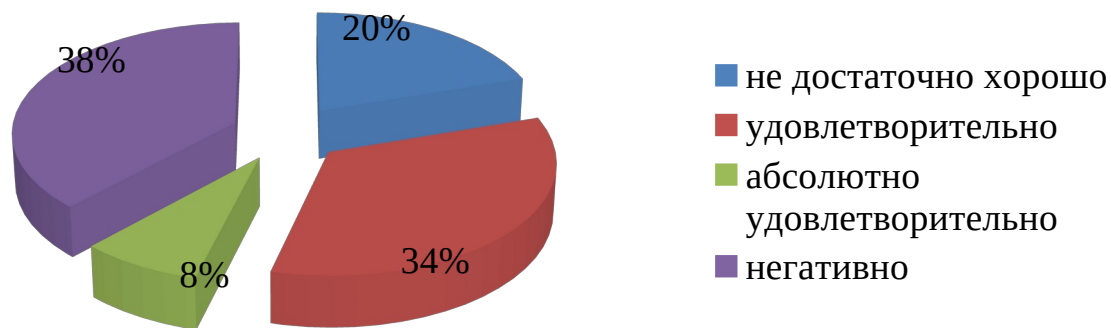
Результаты



Распределение опрошенных сотрудников о необходимости изменения системы материальной мотивации основанной на поощрении сотрудника, %



Необходимость использования нематериального стимулирования, %



Удовлетворенность сотрудников системой материального стимулирования, %

Рекомендации

- * В качестве рекомендаций в работе предлагается создание дополнительной программы мотивации сотрудников «Русотель» для реализации стратегии развития гостиницы и формирования ее конкурентоспособности.
- * Целью рекомендаций по результатам выявленных проблем является повышение прибыльности организации за счет побуждения желания персонала к работе.
- * По итогам работы за месяц при условии соблюдения сотрудником трудовой дисциплины и корректного выполнения им его должностных обязанностей (в соответствии с утвержденной должностной инструкцией) к сумме оклада прибавляется премиальное вознаграждение. Премирование сотрудников «Русотель» осуществляется по результатам работы за истекший месяц и по итогам сдачи квалификационных тестов.
- * Разработанная программа мотивации создаст условия для заинтересованности сотрудников «Русотель» в предоставлении полного объема информации клиентам гостиницы, в том числе, о дополнительных услугах и возможностях, что повлечет за собой снижение процента недопониманий и конфликтных ситуаций с клиентами. Данная программа позволит управлять отношениями с клиентами, причем отношения будут развиваться в лучшую сторону.

Выводы или заключение

- * Проведенный в работе анализ показал, что «Русотель» занимает определенную нишу на данном рынке и успешно функционирует уже на протяжении более 10 лет. Анализ финансового положения данного субъекта показал, что в «Русотель» нет достаточного объема собственных средств. Данная проблема решается в организации привлечением заемных средств, что повышает зависимость организации от внешних кредиторов.
- * Предоставление качественных услуг всем гостям отеля «Русотель» осуществляет четыре службы. Для организации этой работы, следует с самого начала разделить все кадровые вопросы на такие пункты: поиск персонала; подбор; введение в должность; инструктаж; обучение; мотивация; поощрения.
- * Для выявления определенных тенденций в системе управления персоналом гостиницы «Русотель» было проведено анкетирование, которое охватывало 10 человек персонала.
- * Исследование продемонстрировало, что большинство персонала «Русотель» не удовлетворены своей работой. Основные причины неудовлетворенности, которые они называли: несоответствие оплаты прилагаемым усилиям, в соответствии с указанными причинами увольнения работников по собственному желанию в заявлении; несовершенство системы вознаграждений — как показывает анализ, низкий уровень материального стимулирования и отсутствии системы нематериального стимулирования; в организации отсутствует программа по карьерному развитию персонала – нет четко выработанной политики и схемы продвижения сотрудников в области карьерного роста.

Благодарности*

Выражаю благодарность Ф.И.О.,
должность, за оказанную помощь в разработке
ВКР, Ф.И.О., должность за предоставленную
информацию, за ценные указания, за ценные
замечания.

Спасибо за внимание!