

Слайд 1

Уважаемый председатель, уважаемые члены государственной аттестационной комиссии!

Тема моей выпускной квалификационной работы – **«Совершенствование деятельности кадровой службы ООО «Балтия отель менеджмент», г.Санкт-Петербург».**

Слайд 2

Итак, **целью** работы является совершенствование деятельности кадровой службы ООО «Балтия отель менеджмент», г. Санкт-Петербург.

Задачи исследования представлены на слайде.

Слайд 3

Итак, практические аспекты деятельности кадровой службы гостиничного предприятия изучались на примере ООО «Балтия отель менеджмент». Отель «Балтия» – это современный отель в Выборгском районе Санкт-Петербурга на берегу Большой Невки, недалеко от центра города и основных достопримечательностей. Анализ основных финансово-экономических показателей деятельности отеля «Балтия», в том числе прибыли и рентабельности, представлен в таблице.

Таким образом, результаты проведенного анализа свидетельствуют о достаточно высокой эффективности деятельности отеля «Балтия». Однако в настоящее время большой объем реализации гостиничных услуг обеспечивается за счет круга постоянных клиентов, в который входят преимущественно юридические лица. Среди клиентов компании не много физических лиц, так же отсутствует активная обновляемость клиентской базы. Данная ситуация не является положительной для предприятия сферы гостиничных услуг в условиях высокой конкуренции.

Слайд 4

Итак, в отеле «Балтия» работают 47 постоянных сотрудников, с которыми заключены трудовые договора. В таблице предоставлена численность персонала отеля на конец 2019 года. Таким образом, фонд оплаты труда отеля «Балтия» составляет 637 тыс. руб./мес.. Средняя заработная плата сотрудников отеля составляет 13 553,2 тыс. руб.

Слайд 5

Далее дадим качественную характеристику персонала гостиничного предприятия. В отеле «Балтия» работают 47 постоянных сотрудников, с которыми заключены договора. Также есть персонал, с которым заключены договора о взаимном оказании услуг. Структура персонала по гендерному признаку отражена на рисунке. Из рисунка видно, что основную часть персонала отеля составляют женщины.

Слайд 6

Далее рассмотрим структуру кадрового состава отеля «Балтия» по возрасту.

Слайд 7

Далее рассмотрим структуру кадрового состава отеля «Балтия» по возрасту. Как видно из представленной ниже диаграммы, основной стаж работы персонала отеля «Балтия» составляет до 5 лет, из них: со стажем 4-5 лет – 40,26% и со стажем 1-3 года – 29,87%. Сотрудники, имеющие длительный стаж работы в данном отеле составляют менее 20%. Также в отеле достаточно большое количество молодых сотрудников, в частности со стажем до трех лет – почти 30% и со стажем менее 1 года – почти 12%. Из рисунка видно, что в структуре персонала отеля «Балтия» можно выделить основной сегмент – более 60% сотрудников – служащие и специалисты, все относительно молодого возраста, в возрасте от 21-до 30 лет, а возраст обслуживающего персонала, доля которого составляет менее 40%, варьируется в широких пределах, от 31 до 41 лет. Наиболее многочисленная возрастная группа – это сотрудники в возрасте от 26 до 30 лет. Их доля составляет 46,75%.

Слайд 8

Далее рассмотрим структуру персонала отеля «Балтия» по категориям. Из рисунка видно, что в структуре персонала отеля «Балтия» по категориям можно выделить основной сегмент – 51% сотрудников – младший обслуживающий персонал, 25% сотрудников составляют – рабочие, по 11% - служащие и специалисты и 2%- руководители.

Слайд 9

Также, отталкиваясь от показателей, представленных на слайде, можно сделать вывод, что за последние три года количество документов о переводе и увольнении фактически никак не изменялось. Проанализировав объем документации можно сделать вывод, что большинство документов оформляется о приеме на работу и предоставлении отпусков. Проведенный анализ показал, что недостатком существующего порядка контроля за исполнением документов является то, что формируемые базы не сведены в

одну единую и в каждом подразделении ведется своя база. Контроль исполнения документов проводится не в полном соответствии с существующими требованиями. Также к недостаткам можно отнести то, что база данных, формируемая в процессе регистрации, не используется для ведения контроля, это приводит к дублированию ввода информации документов.

Слайд 10

Итак, показателем лояльности персонала, как индикатора эффективности кадровой работы гостиничного предприятия, является уровень его текучести. Для определения текучести кадров в ООО «Балтия отель менеджмент» был проведен анализ динамики численности персонала.

Слайд 11

Далее по результатам тестирования сотрудников предприятия были выявлены уровни лояльности. Из рисунка видно, что из 100% респондентов только 6 % имеют низкий уровень лояльности. Большинство, а именно 61%, имеют средний уровень лояльности. 31% респондентов имеют высокий уровень лояльности.

Для выявления различий в показателях лояльности персонал организации был разделен на группы. В таблице приведены результаты по подразделениям. Из таблицы видно, что наиболее высокий показатель организационной лояльности у менеджмента среднего уровня. Остальные группы персонала отстают от данной категории сотрудников, хотя коэффициент лояльности выше среднего. Отставание связано с тем, что для данных видов деятельности не требуются специальные и особенные условия для выполнения должностных обязанностей. Вместе с тем необходимо стремиться к тому, чтобы лояльность поведения всех категорий персонала отеля «Балтия» находилась на высоком уровне, что требует реализации определенных мероприятий.

Слайд 12

Таким образом, для решения выявленных проблем был разработан комплекс рекомендаций по совершенствованию деятельности кадровой службы ООО «Балтия отель менеджмент», включающий рекомендации по повышению мотивированности сотрудников и снижению текучести кадров, а также по совершенствованию информационной поддержки кадровых бизнес-процессов гостиничного предприятия. Так, для формирования оптимальной системы мотивации персонала в отеле «Балтия» было рекомендовано применение механизма ранжирования групп мотивов и стимулов, предлагаемых отдельным категориям сотрудников, а также введение hr-

практики «Достижения и развитие», управление эффективностью, расширение практики применения проектного участия. Кроме того, были предложены рекомендации по повышению уровня корпоративной культуры в отеле и усилению нематериальной мотивации сотрудников. С целью совершенствования информационной поддержки кадровых бизнес-процессов рекомендуется внедрение автоматизированной системы «БОСС-Кадровик», приобретение электронного справочника по управлению кадрами «Менеджер по персоналу», регистрация на профессиональных тематических сайтах в области управления персоналом.

Слайд 13

Итак, проведенные расчеты показали, что общая сумма единовременных затрат на реализацию мероприятий по совершенствованию работы кадровой службы ООО «Балтия отель менеджмент» составят 148 000 руб., а единовременный экономический эффект от их реализации – 7 187,5 руб. Кроме того, ожидается, что решение выявленных кадровых проблем позволит повысить качество обслуживания клиентов и, соответственно, увеличить выручку от реализации услуг отеля на 15%, прибыль от реализации и чистую прибыль – на 37%, общую рентабельность рентабельность продаж – на 37% и 19% соответственно.

Таким образом, по итогам разработанных в данной работе предложений, можно сделать вывод, что они будут способствовать повышению эффективности кадровой работы в ООО «Балтия отель менеджмент» и, соответственно, совершенствованию деятельности всего гостиничного предприятия в целом.

Слайд 14

Таким образом, Цель работы достигнута.

Спасибо за внимание! Доклад окончен.