

Российский государственный университет туризма и сервиса

**ВЫПУСКНАЯ КВАЛИФИКАЦИОННАЯ РАБОТА
на тему:**

**«Совершенствование деятельности кадровой
службы ООО «Балтия отель менеджмент»,
г.Санкт-Петербург»**

Выполнил:

Научный руководитель:

Цель и задачи

Цель - совершенствование деятельности кадровой службы ООО «Балтия отель менеджмент», г. Санкт-Петербург.

Задачи:

1. Раскрыть понятие, задачи, структуру и функции кадровой службы предприятия.
2. Рассмотреть основные направления деятельности кадровой службы гостиничного предприятия.
3. Изучить методы оценки эффективности и совершенствования деятельности кадровой службы гостиничного предприятия.
4. Проанализировать и оценить эффективность деятельности кадровой службы ООО «Балтия отель менеджмент»
5. Разработать рекомендации по совершенствованию деятельности кадровой службы ООО «Балтия отель менеджмент» и оценить их эффективность.

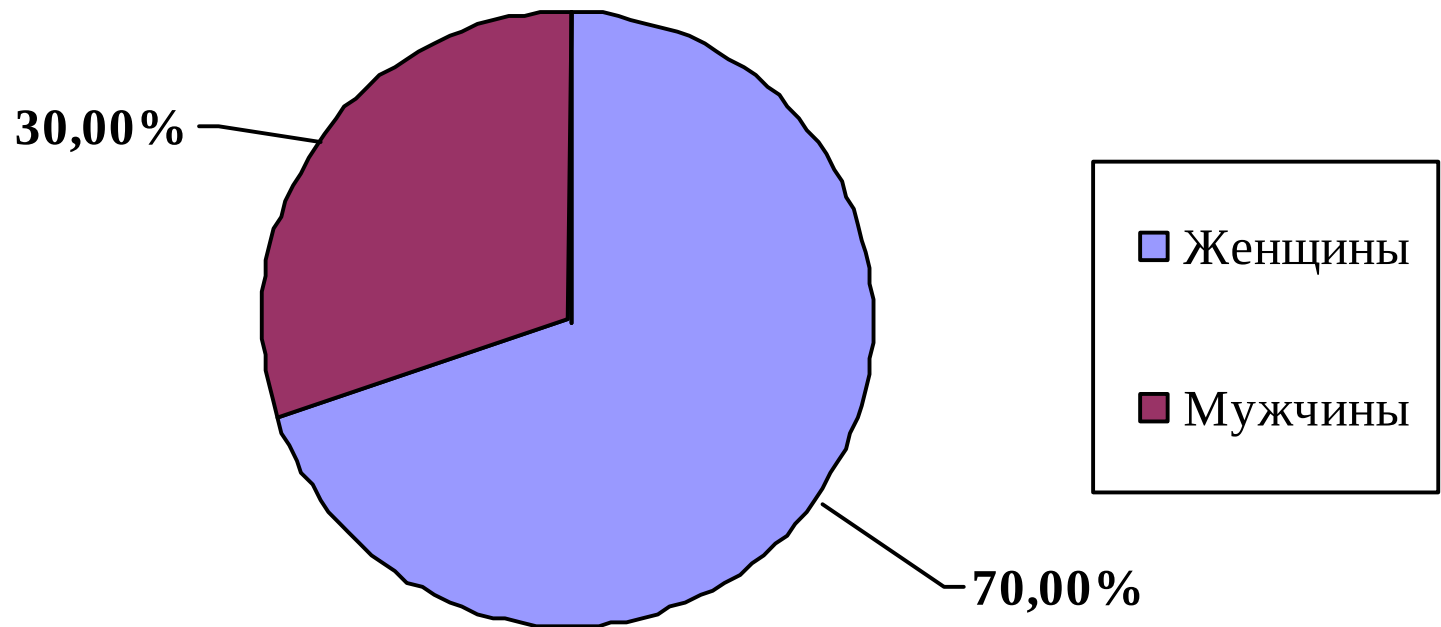
Финансово-экономические показатели деятельности ООО «Балтия отель менеджмент» в 2018–2019 гг.

Наименование показателя	Ед. изм.	2018 г.	2019 г.	Изменения 2019 к 2018 г.	
				+/-	%
Выручка (без НДС)	Тыс. руб.	44744,3	48342,9	+3598,6	8,04
Себестоимость	Тыс. руб.	29119,2	28825,7	-293,5	1,1
Прибыль от реализации (валовая прибыль)	Тыс. руб.	15625,1	19517,2	+3892,1	24,9
Налог на прибыль (6%)	Тыс. руб.	937,5	1171,0	+233,5	24,9
Прибыль от продаж	Тыс. руб.	14687,6	18346,2	+3658,6	24,9
Чистая прибыль	Тыс. руб.	12484,5	15594,2	+3109,7	24,9
Общая рентабельность	%	53,66	67,71	+14,0	26,2
Рентабельность продаж	%	34,93	40,37	+5,44	15,6

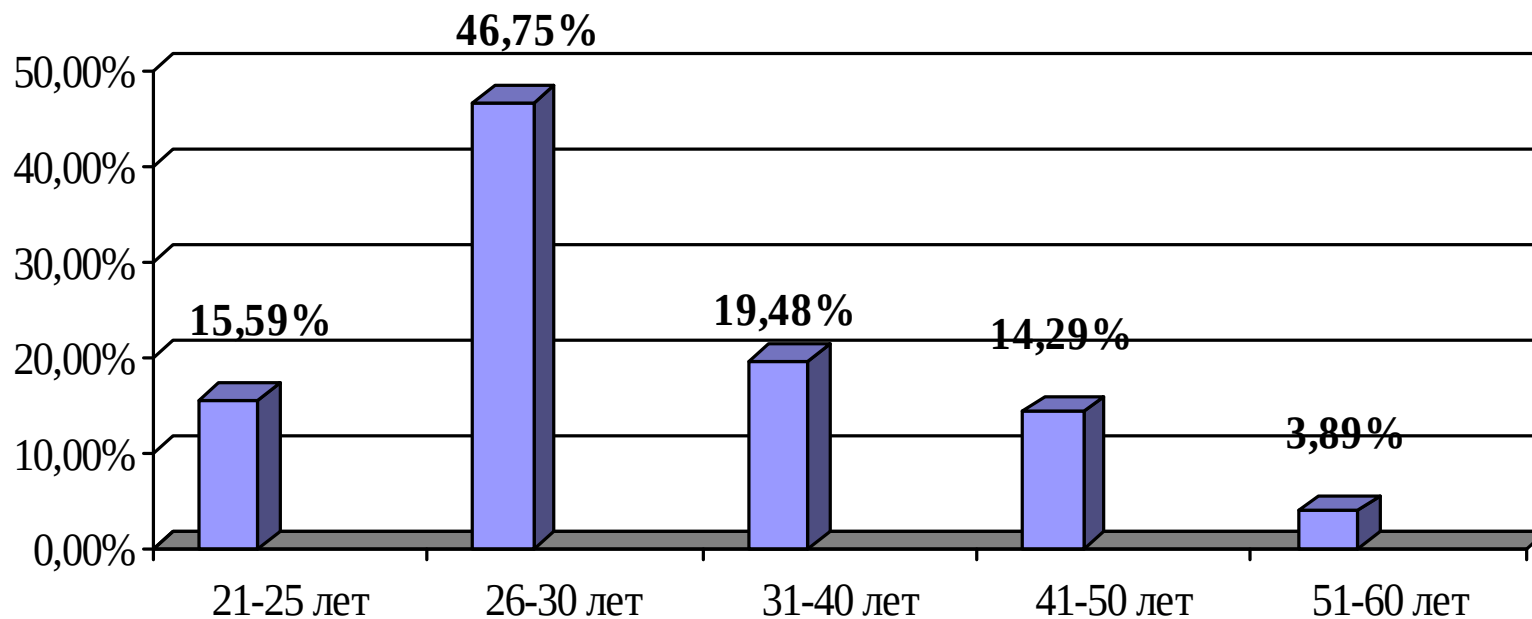
Сотрудники и их заработная плата в отеле «Балтия»

№	Должность	Кол-во, чел.	Сред. з/плата в мес., руб.	Фонд з/платы, руб.	График
1.	Директор	1	20 000	20 000	5/2
2.	Администраторы	4	15 000	60 000	1 сут. / 3 сут.
3.	Менеджеры	2	15 000	30 000	5/2
4.	Шеф-повар	1	15 000	15 000	5/2
5.	Повар	2	12 000	24 000	5/2
6.	Официант	4	10 000	40 000	5/2
7.	Бармен	2	18 000	36 000	5/2
8.	Горничная	14	10 000	140 000	1 сут. / 3 сут.
9.	Электрик	1	18 000	18 000	5/2
10.	Уборщица	8	16 000	128 000	2/2
11.	Дворник	2	16 000	32 000	5/2
12.	Швейцар	2	15 000	30 000	5/2
13.	Маркетолог	1	16 000	16 000	5/2
14.	Бухгалтер	2	17 000	34 000	5/2
15.	Инженер по ТБ	1	14 000	14 000	5/2
	Всего	47	X	637 000	

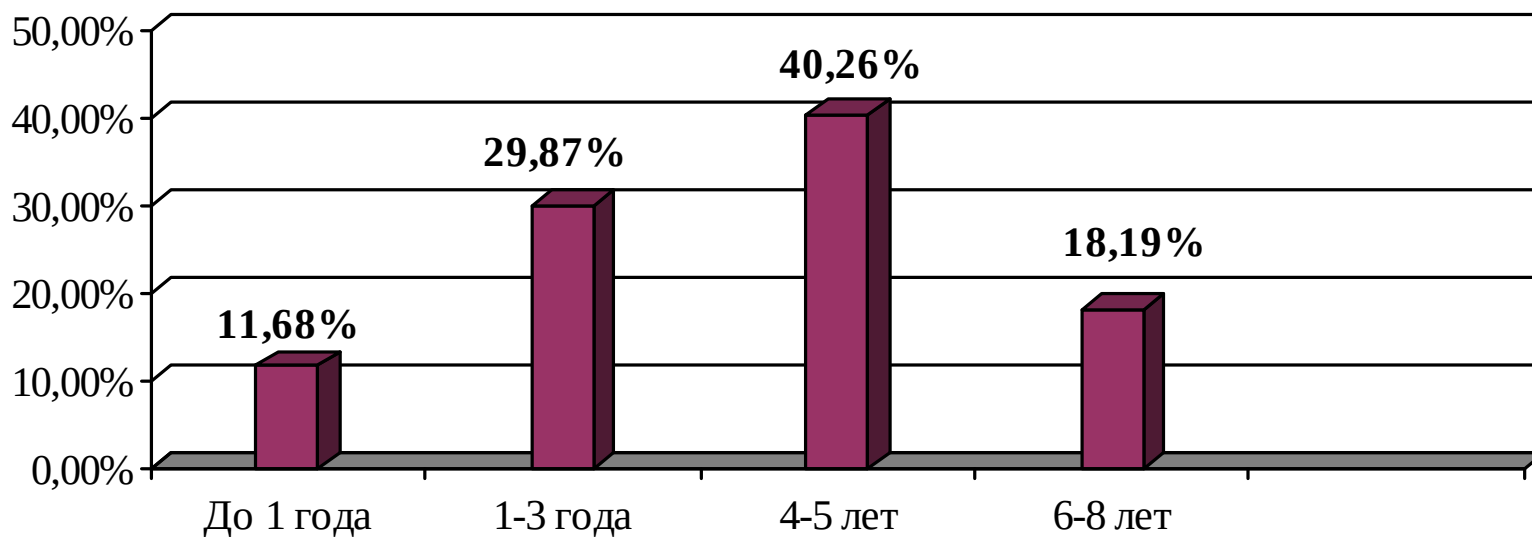
Структура персонала отеля «Балтия» по гендерному признаку, %



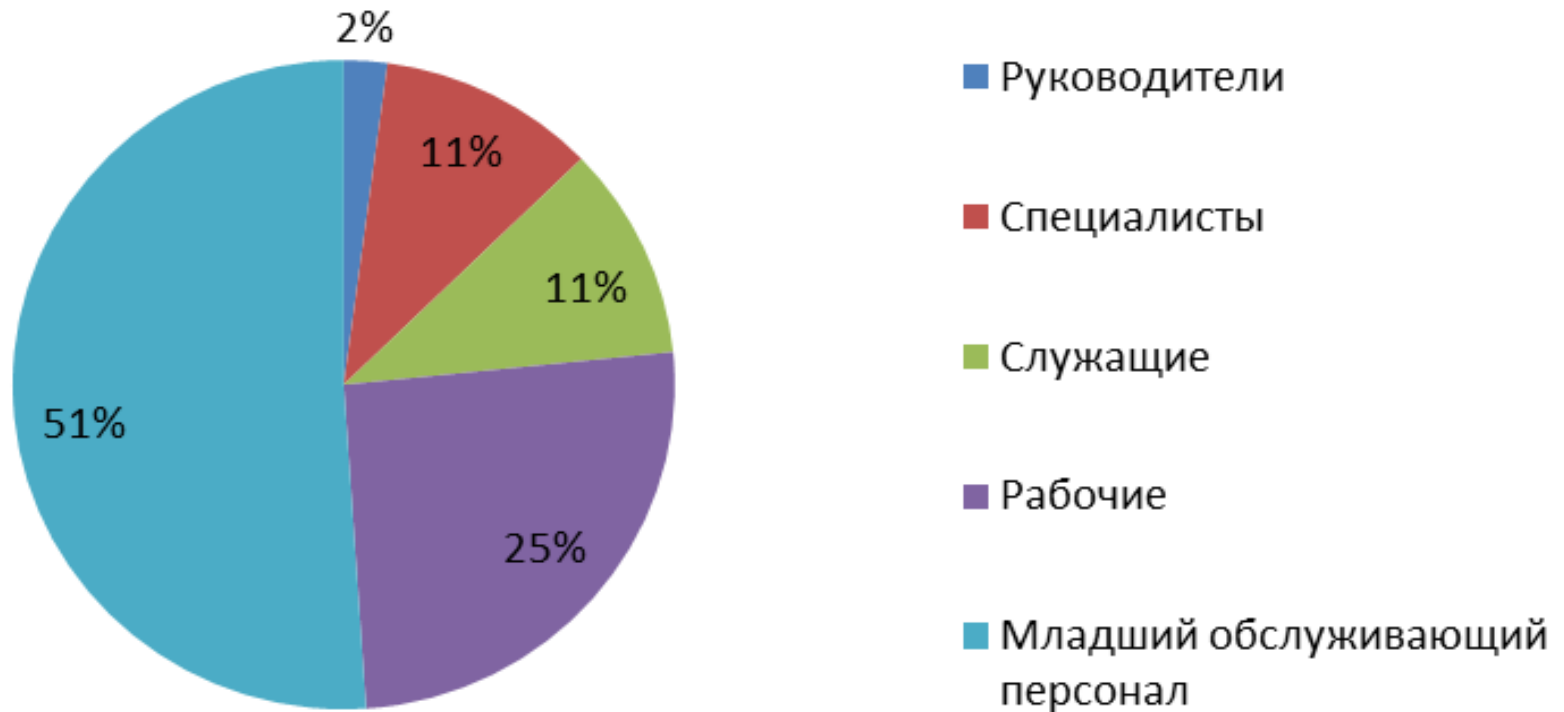
Структура персонала отеля «Балтия» по возрасту, %



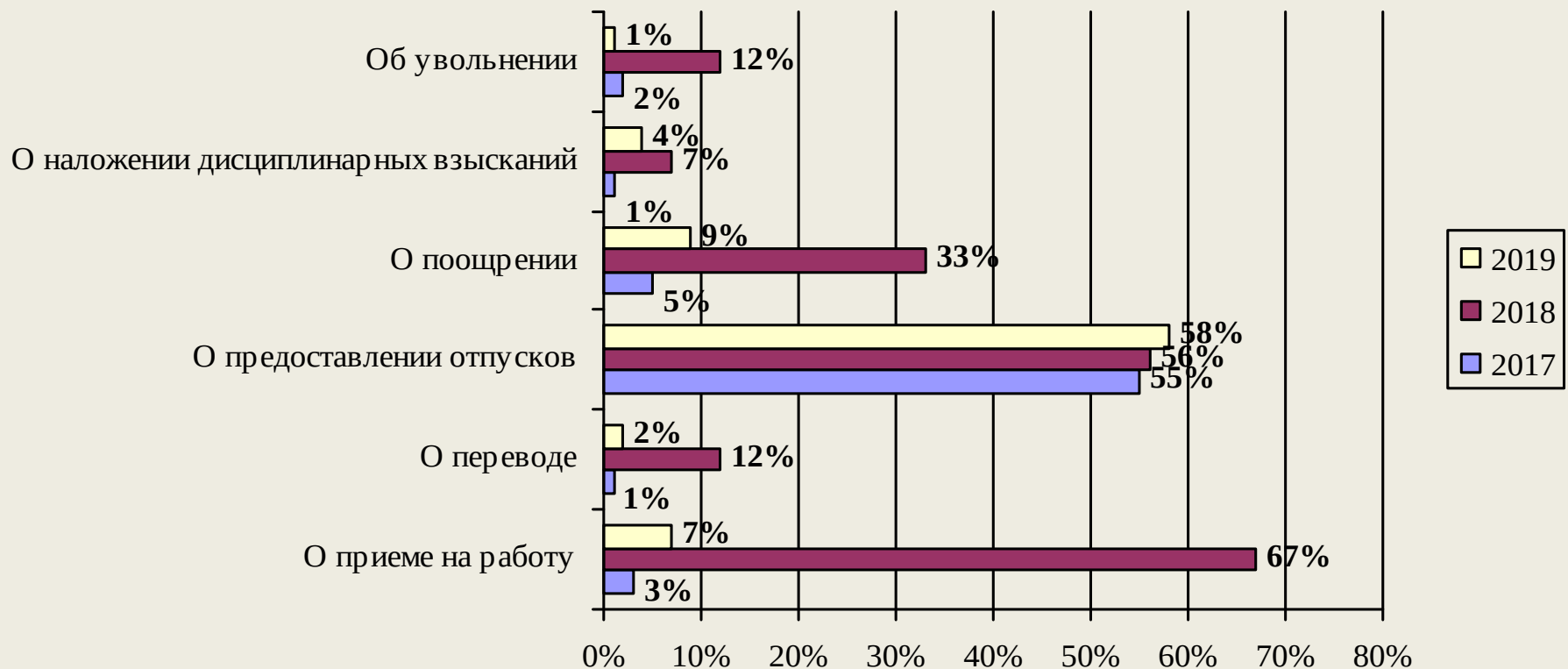
Структура персонала отеля «Балтия» по стажу работу, %



Структура персонала отеля «Балтия» по категориям



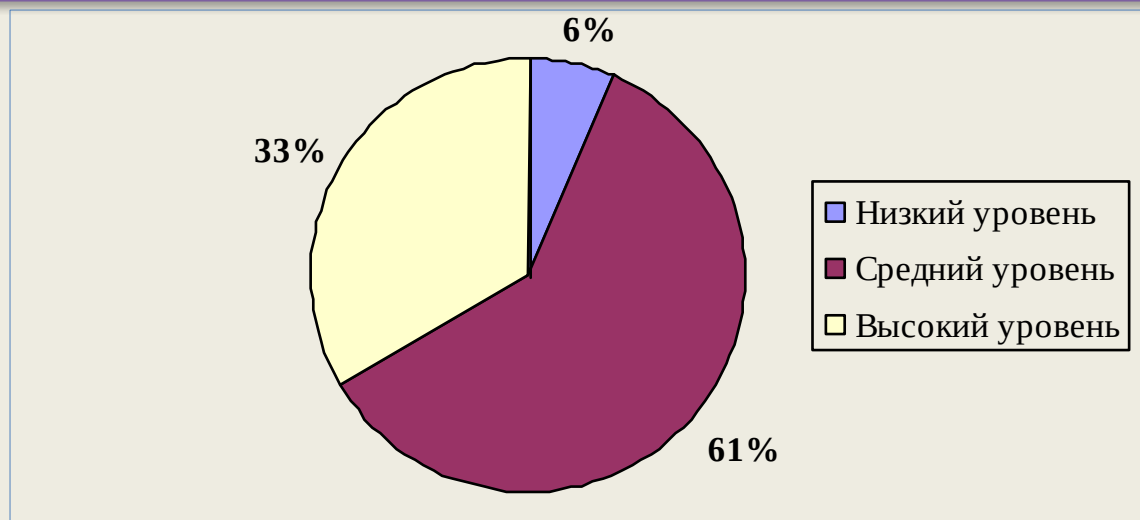
Количество кадровой документации в ООО «Балтия отель менеджмент» за 2017–2018 гг.



Данные для анализа движения персонала гостиницы

Показатель	2017	2018	2019	Изменение за 3 года, %
Среднесписочная численность, чел.	46	46	47	102,17
На начало года, чел.	45	46	46	100,00
Принято в течение года новых работников, чел.	12	12	13	108,33
Выбыло работников, всего	13	12	12	92,31
в том числе: - по собственному желанию, чел.	10	11	9	90,00
- за нарушение трудовой дисциплины, чел.	3	1	3	100,0
Численность на конец года	46	46	47	102,17
Оборот по приему, %	26,1	26,1	27,7	106,13
Оборот по выбытию, %	28,3	26,1	25,5	90,11
Текущность кадров, %	21,7	23,9	19,1	88,02
Коэффициент постоянства кадров, %	71,7	73,9	74,5	103,91

Уровни организационной лояльности сотрудников ООО «Балтия отель менеджмент»



Уровни организационной лояльности сотрудников ООО «Балтия отель менеджмент»

Категория персонала	Количество опрошенных сотрудников	Полученный балл
Топ-менеджмент	5	5,5
Менеджмент среднего уровня	8	6,4
Служащие среднего звена	17	5,3
Служащие низшего звена	22	5,2

Мотивационные мероприятия с учетом профессионального статуса сотрудников отеля «Балтия»

Профессиональный статус сотрудников	Рекомендуемые мероприятия
Трудовой стаж более 5 лет	Система развития персонала должна включать направление по обмену опытом с менее профессиональными коллегами. Форматы – мастер-классы, обучающие конференции, активная практика наставничества. Стимулировать обучать других, передавать свое мастерство
Трудовой стаж от 1 до 5 лет	Целесообразно предоставлять этой целевой группе возможности по повышению профессионального мастерства, обучению и развитию ключевых компетенций. Обеспечить вовлеченность в развитие внутреннего и внешнего бренда компании.
Трудовой стаж менее 1 года	Для этой группы сотрудников важно в начале профессиональной жизни в компании показать возможные карьерные маршруты, планы перемещений, замещений. Ознакомить с корпоративными программами профессионального обучения, повышения квалификации. Создать рабочие условия, позволяющие приносить ощутимый полезный результат с самого первого дня работы. Внедрить программы первичного обучения и ученичества, кросс тренинги. В программах социальной поддержки предусмотреть возможности для обеспечения жилищных субсидий, льготных ссуд на обучение и т.д.

Показатели эффективности рекомендаций по совершенствованию работы кадровой службы отеля «Балтия»

Наименование	Ед.	До проведения мероприятий	После внедрения мероприятий	Изменения	
показателя	изм.			+/-	%
Выручка (без НДС)	Тыс. руб.	48 342,9	55 594,3	+7251,4	15%
Себестоимость	Тыс. руб.	28 825,7	28 837,7	12,0	0,04
Прибыль от реализации	Тыс. руб.	19 517,2	26 756,6	+7 239,4	37,09
Налог на прибыль (6%)	Тыс. руб.	1 171,0	1 605,4	+434,4	37,09
Прибыль от продаж	Тыс. руб.	18 346,2	25 151,2	+6805,0	37,09
Чистая прибыль	Тыс. руб.	15 594,2	21 378,5	+5784,3	37,09
Общая рентабельность	%	67,71	92,78	+25,07	-
Рентабельность продаж	%	40,37	48,13	+5776	-

БЛАГОДАРЮ ЗА ВНИМАНИЕ!