

Слайд 1

Здравствуйте, уважаемые члены аттестационной комиссии!

Тема моей Выпускной Квалификационной Работы – «Совершенствование системы управления персоналом на предприятиях гостеприимства (на примере ООО "Миротель")».

Слайд 2

Цель дипломной работы - изучение проблемы управления персоналом и поиск путей совершенствования управления персоналом на примере предприятия гостеприимства - гостиницы “Миротель”.

Достижению цели способствовали задачи исследования, представленные на слайде презентации.

Слайд 3

Характеристика гостиничного предприятия “Миротель”

“Миротель” располагается на одной из главных площадей Новосибирска – площади Карла Маркса, которая является крупным кластером деловой и торгово-развлекательной жизни города. “

Цены на номера в гостинице определяются исходя из тарифа дня. В тариф дня включены завтраки и проживание в гостинице. Цены на проживание в гостинице представлены в таблице на слайде.

В отеле находятся 3 конференц-зала, в которых было проведено более 150 корпоративных мероприятий.

Слайд 4

Рисунок на слайде - Организационная структура гостиницы “Миротель”.

Служба приема и размещения (СПиР) является первым подразделением, с которым знакомится гость, приезжая в гостиницу. Впечатления, полученные от этого знакомства, во многом формируют отзывы гостей о качестве обслуживания в целом.

Слайд 5

PEST-анализ гостиницы “Миротель” представлен на слайде. Как видно из таблицы, наибольшую роль в макроокружении гостиницы играют социокультурные факторы, ведь гостиница напрямую зависит от туриста, от его предпочтений, вкуса и платежеспособности. Исходя из этого, гостиница должна в большей мере доверять требованиям посетителей и различными способами их удовлетворять, даже если это будет идти против правил гостиницы.

Слайд 6

По функциональному составу всех работников гостиницы “Миротель” можно условно распределить на две группы: руководители и специалисты; рабочий персонал.

Основными слабыми сторонами существующей системы управления персоналом гостиницы “Миротель” являются следующие аспекты:

- слабое знание иностранных языков сотрудниками основных подразделений гостиницы. Данная проблема приводит к негативным ситуациям, которые могут произойти при работе с иностранным гостем, и вследствие этого понизить рейтинг гостиницы. Недостаток знания иностранных языков персоналом предприятия наиболее явно проявляется в периоды максимального спроса на услуги предприятия;

- слабо развита система отбора и найма потенциальных кандидатов на работу в гостиницу;

- не организована работа с сотрудником на начальном этапе его работы на предприятии, что сказывается на потере дальнейшего качества при обслуживании клиентов. Руководители теряют больше времени на длительном этапе стажировки сотрудника, поправляя его, объясняя детали несколько раз и т.д.

При корректировке данных недостатков, гостиница получит больше потенциальных гостей в будущем, повысится рейтинг и лояльность проживающих гостей.

Слайд 7

Проанализируем статистику по иностранным гостям в России (рисунок на слайде).

Для того, чтобы повышать квалификацию сотрудника, гостиница должна проводить обучение и тренинги. Заинтересованность гостиницы будет заключаться в повышении своего положения на рынке данных услуг, а сотрудник повышением своих знаний.

Основная идея данного метода - это обучение всех служб гостиницы, которые работают с гостем, а именно: службы приема и размещения, хозяйственная служба и служба безопасности.

Слайд 8

Для того, чтобы лучше понять возможность реализации данных предложений по обучению сотрудников иностранному языку, проведем анализ сильных и слабых сторон проекта (представлен в таблице на слайде).

Слайд 9

Таблица на слайде - Возможности и угрозы проекта.

Обучение иностранному языку имеет ряд своих отличительных сторон. Во-первых, сильные стороны дают большой плюс не только самому персоналу, но и гостиничному бизнесу. Сотрудники выходят на новый уровень работы, они становятся увереннее и приносят больше пользы организации.

Рассматривая слабые стороны, можно выделить то, что все они в основном направлены на психическое и физическое состояние работника. Это несет негативные последствия гостинице и поэтому параллельно введению данного мероприятия требуется создавать его мотивационную базу.

Возможности, которые дает данное мероприятие, значительны. В основном, гостиница выходит на новый рынок и увеличивает число продаж и возвратов иностранных гостей предыдущих приемов. Зная английский язык, сотрудники могут ездить в командировке, и представлять гостиницу на международной арене и т.д.

Слайд 10

Рисунок НА СЛАЙДЕ – Новая технология найма и первичного обучения сотрудников.

1. Руководитель службы проводит отбор и собеседования с потенциальными работниками на требуемую должность.
2. Руководитель службы организует стажировку и обучение сотрудника, проводит краткий инструктаж, рассказывает о гостинице и обо всех ее правилах и методах работы. Руководитель сам проводит работу с кандидатом, информирует по поводу работы, о графике, размере оплаты и т.д.
3. Руководитель принимает решение о найме сотрудника на работу и отдает согласие на подписание документов в отдел кадров.
4. Документы сотрудника передаются в отдел кадров, который официально принимает кандидата на работу.

Как видно из данной схемы, ключевым лицом является руководитель. Именно он принимает все решения по поводу отбора и найма потенциальных сотрудников на работу.

Слайд 11

Таблица НА СЛАЙДЕ - Этапы вводных занятий для нового сотрудника.

Для того, чтобы новый работник адаптировался полностью, через 3 недели он должен пройти серию тренингов по программе “Fidelio”, по изучению всех стандартов гостиницы.

Все приведенные выше рекомендации предполагают получение наилучших результаты при минимальных материальных затратах. Нововведения содержат в себе все требования, которые может предъявить гостиница, как к качеству, так и к минимизации рисков. Применяя в структуру управления данные рекомендации, сотрудники гостиницы “Миротель” имеют шанс повысить свою квалификацию, навыки и положение на профессиональном рынке вакансий. Предприятие по итогам может получить множество положительных результатов.

Самый главный – вырастет рейтинг гостиницы по всем показателям, повысится прибыль организации, вырастет поток гостей. Руководители смогут более тщательно подбирать персонал, который сможет повысить качество услуг в гостинице, повышая ее корпоративную культуру, узнаваемость и рейтинг.

Слайд 12

Таким образом, Цель работы достигнута.

Спасибо за внимание! Доклад окончен.