

**МИНИСТЕРСТВО ОБРАЗОВАНИЯ И НАУКИ РОССИЙСКОЙ
ФЕДЕРАЦИИ
ФЕДЕРАЛЬНОЕ ГОСУДАРСТВЕННОЕ БЮДЖЕТНОЕ
ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЕ УЧРЕЖДЕНИЕ ВЫСШЕГО
ОБРАЗОВАНИЯ
«НОВОСИБИРСКИЙ ГОСУДАРСТВЕННЫЙ ТЕХНИЧЕСКИЙ
УНИВЕРСИТЕТ»**

ВЫПУСКНАЯ КВАЛИФИКАЦИОННАЯ РАБОТА

на тему:

**«Совершенствование системы управления персоналом на предприятиях
гостеприимства
(на примере ООО "Миротель")»**

Выполнил:

фио

Научный руководитель:

фио

ЦЕЛЬ И ЗАДАЧИ РАБОТЫ

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

Задачи:

- 1.• определить сущность понятия “управление персоналом”, цели и задачи этого процесса;
- 2.• раскрыть методы управления персоналом на гостиничных предприятиях;
- 3.• провести анализ производственно - хозяйственной деятельности гостиницы “Миротель” и проанализировать ее систему управления персоналом;
- 4.• предложить основные пути совершенствования системы управ-ления персоналом в гостинице “Миротель”

Цены на проживание в гостинице

Категория номера	Цена
Стандарт Single	От 4 455 руб./сутки
Люкс	От 8 055 руб./сутки
Люкс-Апартаменты	От 8 955 руб./сутки
Стандарт TWIN	От 4 455 руб./сутки
Номер для людей с ограниченными физическими возможностями	От 4 455 руб./сутки

Организационная структура гостиницы “Миротель”



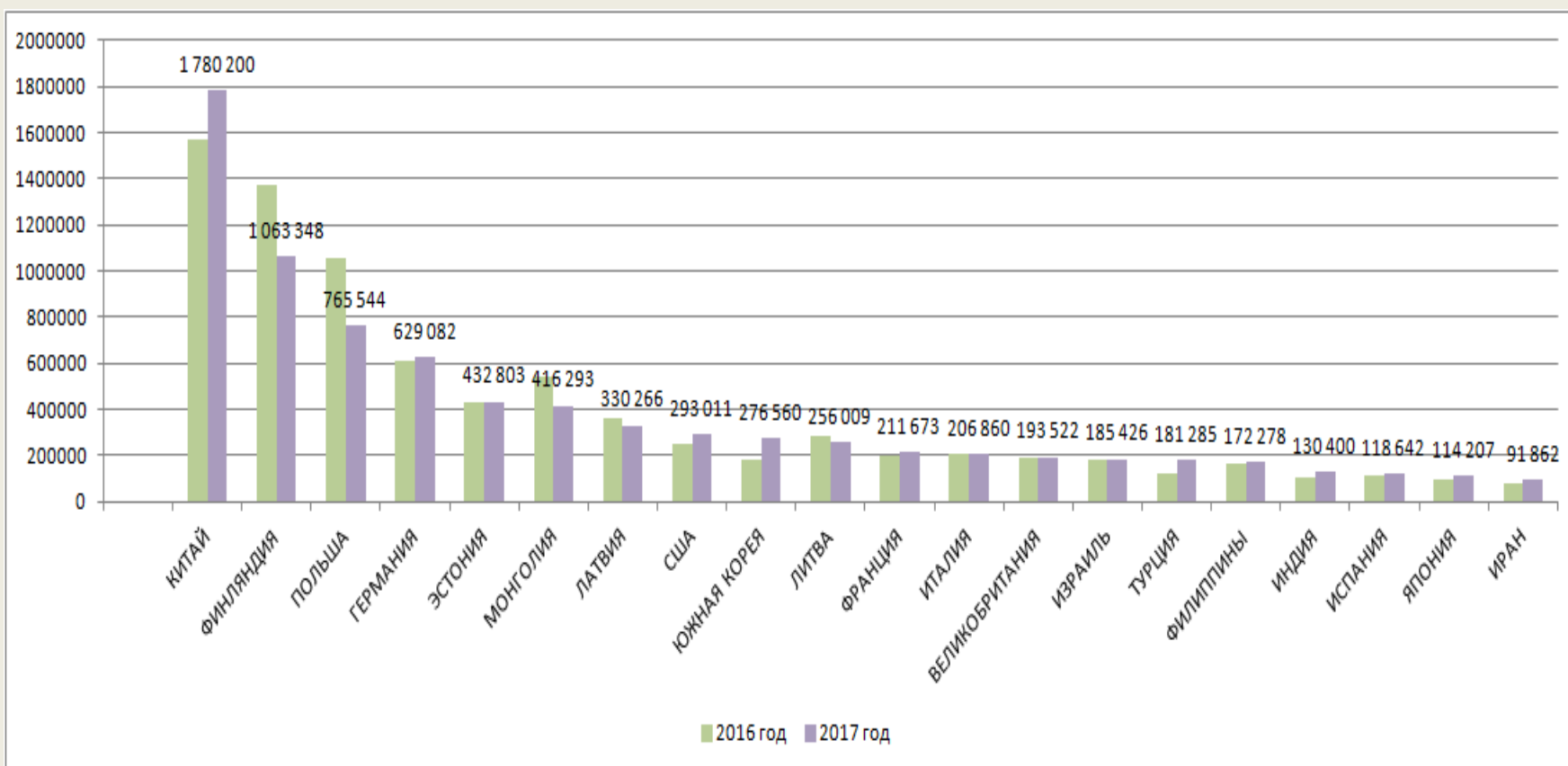
PEST-анализ гостиницы “Миротель”

Политические факторы Устойчивость политической власти и имеющегося правительства Увеличение потока туристов Введение новых правил предоставления гостиничных услуг от 9 октября 2015 года. Изменения правил прохождения классификации от 11 июля 2014 года.	Экономические факторы Снижение доходов клиентов Инфляция Нестабильный курс рубля Уменьшение количества совершаемых сделок и переговоров, требующих проживания в гостинице Ужесточение конкурентной борьбы
Сценарий оптимистичный	Смещение спроса в сторону более дешевых гостиничных услуг в условиях кризиса Сценарий пессимистичный
Социокультурные факторы В обществе вырастает требование к качеству обслуживания и спектру предлагаемых услуг в гостиницах. Необходимость повышения качества обслуживания, обучения персонала и т.п. Возможность конкурировать за счет качества обслуживания и дополнительных услуг Непостоянство спроса Рост потребности в услугах гостиниц Рост требований к качеству обслуживания и спектру предлагаемых услуг в гостиницах Увеличение количества деловых туристов Четкое разделение туристов на сегменты Отношение к работе и отдыху Повышение требований к качеству продукции и уровню сервиса	Технологические факторы Технологического порыва в отрасли не наблюдается. Гостиницы не торопятся вводить технологии, использующиеся на более развитых рынках. На гостиничном рынке больше ценится дизайн, комфорт и простота услуги, чем технологические характеристики продукта. Рост продаж (бронирования) через интернет
Сценарий оптимистичный	Сценарий оптимистичный

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

- слабое знание иностранных языков сотрудниками основных подразделений гостиницы.
- слабо развита система отбора и найма потенциальных кандидатов на работу в гостиницу.
- не организована работа с сотрудником на начальном этапе его работы на предприятии и т.д.

ТОП-20 въездных рынков Российской Федерации из числа стран дальнего зарубежья



Анализ сильных и слабых сторон проекта

Сильные стороны	Слабые стороны
Возможность образования персонала Возможность более быстрого и ясного контакта с гостями, носителями другого языка. Регулярные проведения презентаций, выставок для заграничных гостей гостиницей. Занимание гостиницей лидирующей позиции на рынке. Конкурентоспособный товар с большим спросом.	Большие временные затраты. Большие энергетические затраты учащихся в группах. Повышение эмоциональной нагрузки на учащихся.

Возможности и угрозы проекта

Возможности	Угрозы
Привлечение большего процента гостей из-за границы. Расширение спектра услуг, предоставляемых гостиницей. Повышение эффективности работы гостиницы.	Уход сотрудников с полученными знаниями в другие предприятия. Перегрузка сотрудников. Высокая оплата курсов, сокращает доходы. Различие в культуре и менталитете.

Новая технология найма и первичного обучения сотрудников



Этапы вводных занятий для нового сотрудника

Первый этап

День первый:

знакомство нового работника с коллегами отдела
приветствие нового сотрудника менеджерами гостиницы “Миротель”
введение в работу - проведение обучающих мини-тренингов руководителем подразделения
информирование о работе отдела, работа на нижних позициях отдела в качестве
вводных тренингов информирование об организационной структуре гостиницы “Миротель”, знакомство с рабочим местом и должностными обязанностями, с системой оплаты труда и социальным пакетом, льготами, получаемыми сотрудником благодаря работе в гостинице “Миротель”

Первый месяц:

знакомство с внутренними нормативными документами организации,
знакомство со спецификой работы, знакомство с возможными ситуациями на работе, ознакомление с требованиями к обеспечению качества работы,
прохождение тренингов и обучения в соответствии с занимаемой позицией,
электронное обучение
тренинги - знакомство с гостиницей “Миротель”

Второй этап

Организация дня всех новых сотрудников

Рассмотрение насколько успешно они влились в коллектив.
Проверка адаптации к режиму и ритму работы.
На подобном собрании в конкретно отведенный день присутствуют руководители подразделений, информируя менеджера отдела персонала и Генерального менеджера об уже проделанной работе новых сотрудников, о том, кто больше всего себе зарекомендовал в качестве инициативного и способного справляться с обязанностями работника.

«Совершенствование системы управления персоналом на предприятиях гостеприимства (на примере ООО "Миротель")»

СПАСИБО ЗА ВНИМАНИЕ!