

Эта часть работы выложена в ознакомительных целях. Если вы хотите получить работу полностью, то приобретите ее воспользовавшись формой заказа на странице с готовой работой:

<https://studservis.ru/gotovye-raboty/kurovaya-rabota/330302>

Тип работы: Курсовая работа

Предмет: Управление персоналом (другое)

СОДЕРЖАНИЕ

ВВЕДЕНИЕ	3
ЭТАП 1. ХАРАКТЕРИСТИКА ПРЕДПРИЯТИЯ И ЕГО КАДРОВАЯ ПОЛИТИКА	5
ЭТАП 2. СТИМУЛИРОВАНИЕ ПЕРСОНАЛА.....	18
ЭТАП 3. ПЛАНИРОВАНИЕ И НАЙМ ПЕРСОНАЛА.....	35
ЭТАП 4. АДАПТАЦИЯ И ОБУЧЕНИЕ ПЕРСОНАЛА.....	36
ЗАКЛЮЧЕНИЕ	39
СПИСОК ИСПОЛЬЗОВАННЫХ ИСТОЧНИКОВ.....	40
ПРИЛОЖЕНИЕ А	42
ПРИЛОЖЕНИЕ Б	44
ПРИЛОЖЕНИЕ В	45
ПРИЛОЖЕНИЕ Г	46
ПРИЛОЖЕНИЕ Д	47
ПРИЛОЖЕНИЕ Е	49
ПРИЛОЖЕНИЕ Ж	50
ПРИЛОЖЕНИЕ З	52

ВВЕДЕНИЕ

Гостиничный и туристический бизнес в последние десятилетия стремительно развивается и стал одним из наиболее быстро растущих секторов мировой экономики, а также существенным стимулом экономического развития стран, экономика которых связана с туризмом. Однако индустрия туризма весьма зависима от разного рода кризисов, поэтому и кризис последних лет не стал исключением.

Гостиничный бизнес на сегодняшний день представляет собой устойчивую систему экономики страны, региона и важную структурную часть всей экономики туризма. Индустрию гостеприимства представляют средства размещения различных форм: гостиницы, отели, мотели, молодежные hostels и общежития, апартаменты, туристские приюты, а также частный сектор, который активно участвует в размещении туристов.

Исследование особенностей и качества гостиничных услуг направлено на повышение уровня обслуживания и эффективности оказания гостиничных услуг. Развитие направлений в индустрии гостеприимства ставит перед персоналом отелей новые задачи и цели, что вызывает необходимость совершенствования управления и повышения качества высшего менеджмента.

Административный персонал современных гостиниц должен постоянно обеспечивать рост качества обслуживания и сервиса, развивать гостиничные услуги согласно современным уровням их достижения, уделять внимание расширению перечня основных и дополнительных услуг, реконструкции помещений, внедрению новейших технологий гостиничного бизнеса.

Цель курсовой работы - формирование концепции управления персоналом в гостинице «Барнаул» Алтайского края.

Объект исследования - гостиница «Барнаул».

Предмет исследования - управление персоналом гостиницы «Барнаул».

Исходя из цели, основными задачами практики выступают следующие:

- дать характеристику гостиницы «Барнаул» и ее кадровой политики;
- охарактеризовать систему стимулирования персонала гостиницы;
- рассмотреть планирование и найм персонала;
- рассмотреть адаптацию и обучение персонала гостиницы.

Структура работы включает введение, основную часть, которая состоит из четырех разделов, заключения,

списка литературы и приложения.

ЭТАП 1. ХАРАКТЕРИСТИКА ПРЕДПРИЯТИЯ И ЕГО КАДРОВАЯ ПОЛИТИКА

В самом центре города Барнаул расположена крупнейшая гостиница Алтайского края – «Барнаул», которой в этом году будет 35 лет. Ее возвели в начале 80-х по проекту московских архитекторов Павла Андреева и Георгия Саевича. На момент ее открытия 12-этажное здание, в котором размещается этот отель, было одним из самых высоких в Барнауле. Жители, особенно молодежь, и гости краевой столицы специально снимали номер в этом отеле, чтобы из окон номера полюбоваться красивыми видами города. В отеле «Барнаул» часто останавливались дипломаты, спортсмены, политики, а в 1996 году здесь проживала съемочная группа исторического сериала «Ермак».

Гостиница «Барнаул» является юридическим лицом, которое функционирует согласно норм законодательства РФ, имеет имущество и основные фонды в собственности, учитываемое на самостоятельном балансе, расчетный и иные счета в финансово-кредитных учреждениях, печать со своим наименованием, эмблему и другие необходимые реквизиты для успешной и легитимной деятельности. Правовое регулирование деятельности ООО «Барнаул» основано на законодательстве Российской Федерации, в частности, Конституции РФ, Трудовом кодексе РФ, нормативных и правовых актах ведомственного значения и органов местного самоуправления.

Основополагающие документы, используемые в качестве организационных для установления статуса и содержания деятельности менеджеров ООО «Барнаул» – это Свидетельство о разрешении на трудовую деятельность, Положение о службе и должностные инструкции персонала отеля. Эти документы являются нормативными актами длительного действия и, как все организационные документы, предназначены для регламентации объема работы служб и должностных лиц гостиницы.

Миссией ООО «Барнаул» является предоставление качественных гостиничных услуг с целью удовлетворения потребностей гостей города.

Целью деятельности является качественное и полное удовлетворение потребностей организаций и частных лиц в услугах, а также получение прибыли. Основные гости «Барнаул» – просто индивидуальные туристы, а также туристические группы, семейные туристы, бизнесмены, спортивные команды, зарубежные гости и т.д. В гостинице работает кафе и сауна. Гостиница может предоставить такие услуги как буфет (круглосуточно), сауну, вызов такси, местные звонки, платная автостоянка.

Гостиница имеет естественное благоустроенное окружающее пространство, нестандартный архитектурный стиль, оригинальный интерьер, отличающийся своеобразным местным колоритом, отвечающим национальным и современным мировым требованиям, а также имеет удобные подъездные пути с необходимыми дорожными знаками, благоустроенную и освещенную территорию вокруг гостиничного предприятия.

Здание гостиницы «Барнаул» органично вписывается в окружающую среду и особенности ландшафта. Архитектурно-планировочные и строительные элементы отеля, используемое техническое оборудование обеспечивают экономичность эксплуатации, а планировка и внешнее благоустройство предусматривают прием и обслуживание клиентов, туристов, в том числе инвалидов.

В организации один собственник, доля 100%, ОКВЭД 55.10 Деятельность гостиниц и прочих мест для временного проживания.

В соответствии со статьей 225 Трудового кодекса Российской Федерации для всех поступающих на работу лиц, а также для работников, переводимых на другую работу, работодатель или уполномоченное им лицо обязаны проводить инструктаж по охране труда на основе программ и инструкции, которые утверждаются руководителем предприятия.

К таким документам относятся: инструкция по вводу инструктажу по охране труда и пожарной безопасности; инструкция по оказанию первой доврачебной неотложной помощи пострадавшим; инструкция по пожарной безопасности в служебных помещениях; инструкция по охране труда при уборке помещений; инструкции по охране труда при работе с компьютером и электрооборудованием.

Организационная структура гостиницы «Барнаул» развивается и изменяется под воздействием особенностей стратегии, внутренней сложности и изменений во внешней среде.

Организационная структура гостиницы «Барнаул» представлена на рис.1.

Рисунок 1.1 - Организационная структура гостиницы «Барнаул»

Высший менеджмент гостиницы «Барнаул» возглавляет Генеральный директор, который руководит подбором кадров и их расстановкой, утверждает структуру и штатное расписание административно-управленческого и обслуживающего персонала гостиницы, ставки заработной платы работающих, утверждает смету административно-управленческих расходов на плановый год и планы развития

предприятия.

На предприятии имеется коммерческий директор, занимающийся вопросами размещения гостей и заявок. В компетенцию менеджера входят вопросы организации процесса продаж, непосредственное руководство региональными представителями, работа с крупными клиентами. Бухгалтерию гостиницы возглавляет главный бухгалтер.

Следует отметить, что ООО «Барнаул» имеет разветвленную структуру управления.

Генеральный (исполнительный) директор является посредником между владельцами предприятия и управленческим персоналом, с одной стороны, и гостями, с другой. На генеральном директоре лежит решение огромного числа задач: принятие ориентированных на выбранный сегмент рынка решений, направленных на удовлетворение потребностей клиентов, определение общих направлений политики предприятия в рамках поставленных целей и задач, в том числе проведение финансовой политики, к которой могут быть отнесены такие вопросы, как определение лимитов расходов на содержание персонала, предельных ассигнований на административные и хозяйственные нужды. Владельцы предприятия и генеральный директор определяют круг поставщиков, долевые отношения с которыми гостиница поддерживает в первую очередь.

Высшее руководство вправе решать, какая система расчетов с клиентами наиболее предпочтительна, какие кредитные карточки будут приниматься в первую очередь. В зависимости от физического размера предприятия, числа служащих и размеров номерного фонда, управленческая структура включает должность заместителя генерального директора. Руководитель этого уровня играет более заметную роль, поскольку он находится на уровне принятия оперативных решений и, в связи с этим, ему необходимо постоянно находиться на предприятии. Он имеет более тесный контакт с клиентами, будучи обязанным решать постоянно возникающие вопросы, связанные с удовлетворением потребностей клиентов. Генеральный (исполнительный) директор осуществляет оперативное руководство деятельностью общества. Свою деятельность Генеральный директор осуществляет в соответствии с действующим законодательством и настоящим Уставом.

Заместитель директора по производственной части проверяет качество номеров после проведения капитального и текущих ремонтов, а также показания счетчиков воды и электрической энергии.

Управляющий следит за качеством подготовки номерного фонда перед заселением клиентов, а также проводит контроль за состоянием мебели и бытовой техники.

СПИСОК ЛИТЕРАТУРЫ

1. Браймер Р.А. Основы управления в индустрии гостеприимства / Пер. с англ. — М.: Аспект-Пресс, 2019. — 254 с.
2. Голубков Е.П. Общая характеристика методов сбора данных/ Маркетинг в России и за рубежом. — 2018. — № 8.
3. Джанджугазова Е.А. Маркетинг в индустрии гостеприимства. — М.: Academia, 2019. — 185 с.
4. Исмаев Д.К. Международное гостиничное хозяйство: по материалам зарубежных публикаций.- М.: ВШТГ, 2018. — 86 с.
5. Кабушкин Н.И., Бондаренко Г.А. Менеджмент гостиниц и ресторанов: Учебное пособие. — Минск: ООО «Новое знание», 2017. — 180 с.
6. Комфорт в отеле: желания гостей и цели владельца можно объединить // Гостиница и ресторан: бизнес и управление. — 2019. — № 7.
7. Лесник А.Л., Чернышев А.В. Практика маркетинга в гостиничном и ресторанном бизнесе. — М.: Товарищ, 2017. — 286 с.
8. Лесник А.Л., Смирнова М.Н. Методика проведения маркетинговых исследований в гостиничном бизнесе. М.: ООО «САС ПЛЮС», 2018.—126 с.
9. Лесник А.Л., Чернышева А.В. Организация и управление гостиничным бизнесом — М.: Издательский дом «Альпина», 2020. — 212 с.
10. Ляпина И.Ю. Организация и технология гостиничного обслуживания. М.: ПрофОбрИздат, 2021. — 187 с.
11. Рогов А.Д. Гостиничное хозяйство. М.: Инфра-М, 2019.- 328 с.
12. Сенин В. С., Денисенко А. В. Гостиничный бизнес: Учебное пособие — М: Финансы и статистика, 2018. — 195 с.
13. Скобкин С. С. Как создать систему качества услуг в гостинице. Журнал — М.: Парад отелей 2019 № 5 (17).

14. Стандартизация гостиничных услуг: краткий обзор и оценка.//Стандарты и качество. – 2017. - № 4.
15. Туризм и гостиничное хозяйство / Под редакцией А.Д. Чудновского. М.: ЭКМОС, 2020. – 197 с.
16. Уфимцев И.Х. Введение в гостеприимство. М.: Юнити, 2017. – 285 с.
17. Филипповский Е.Е., Шмарова Л.В. Экономика и организация гостиничного хозяйства. – М.: Финансы и статистика, 2017. – 233 с.
18. Фишер. К.П. Как организовать рекламную кампанию М.: Приор, 2015. – 310 с.
19. Чудновский А.Д. Гостиничный и туристический бизнес: Учебник. – М.: Ассоциация авторов и издателей «Тандем». Издательство ЭКМОС, 2021. – 168 с.
20. Янкевич В.С., Безрукова Н.Л. Маркетинг в гостиничной индустрии и туризме. – М.: Финансы и статистика, 2017. – 260 с.
21. Яковлев А.А. Средства рекламы в гостинице. М.: Феникс, 2019. – 255 с.

Эта часть работы выложена в ознакомительных целях. Если вы хотите получить работу полностью, то приобретите ее воспользовавшись формой заказа на странице с готовой работой:

<https://studservis.ru/gotovye-raboty/kurovaya-rabota/330302>