

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/55485>

Тип работы: Курсовая работа

Предмет: Управление персоналом

Содержание Введение 3 1. Теоретические основы организации аттестации персонала 5 1.1. Сущность процедуры аттестации персонала, методы ее проведения 5 1.2. Основные этапы проведения процедуры аттестации персонала 9 2. Исследование процедуры организации аттестации персонала в гостинице «Бристоль» 14 2.1. Общая характеристика деятельности гостиницы «Бристоль» 14 2.2. Анализ персонала и процедуры проведения аттестации в гостинице «Бристоль» 18 2.3. Предложения по совершенствованию аттестации персонала гостиницы «Бристоль» 23 Заключение 27 Список использованной литературы 31 Приложения 33

Введение

В общем случае управление персоналом – многогранный и исключительно сложный процесс, имеющий специфические особенности и закономерности. Знание их крайне необходимо руководителям и специалистам современных предприятий, работникам кадровых служб и социального развития для постоянного обеспечения повышения эффективности, качества работы и производительности труда. Важным инструментом эффективной модели управления персоналом организации, определяющей успешную деятельность предприятия, является институт аттестации. Аттестация является одной из важнейших функций управления персоналом. Невозможно осуществить управление персоналом ни по одному направлению (планированию персонала, отбору, адаптации, стимулированию труда, развитию способностей, трудовым перемещениям и карьере, сплочению коллектива, высвобождению персонала и др.), не проводя при этом аттестацию соответствующих деловых, личностных или профессиональных качеств работников. 1. Теоретические основы организации аттестации персонала 1.1. Сущность процедуры аттестации персонала, методы ее проведения

Аттестация является предметом изучения многих ученых и исследователей, каждый из которых приводит свое определение данному понятию. Так А.Я. Кибанов определяет следующим образом: «процедура определения квалификации, уровня знаний, практических навыков, деловых и личностных качеств работников, качества труда и его результатов и установления их соответствия (несоответствия) занимаемой должности». [7]

3

В.А. Спивак представляет аттестацию как подтверждение соответствия занимаемой должности, основание выполнения работником данного вида деятельности. Также, по мнению автора, аттестация служит подтверждением распределения сотрудников по категориям и уровням оплаты труда. [8] Т.Ю. Базаров выделил свое понятие «аттестация персонала – кадровые мероприятия, призванные оценить соответствие уровня труда, качеств и потенциала личности требованиям выполняемой деятельности. Главное назначение аттестации – не контроль исполнения (хотя это тоже очень важно), а выявление резервов повышения уровня отдачи работника» [9]. Аттестация сотрудников – это один из основных критериев в управлении персоналом, который помогает определить профессиональную пригодность сотрудников и соответствие занимаемым должностям в компании, выявить недостатки в профессиональной подготовке кадров. Таким образом, сущность аттестации персонала заключается в оценке соответствия сотрудника требованиям должности. Данная проверка осуществляется с определенной регулярностью и имеет свой порядок проведения. На практике часто понятие «аттестация персонала» путают с понятием «оценка персонала». Однако различия между ними есть и самые существенные из них касаются нормативной базы, регламентирующей проведение этих процессов. Таким образом, аттестация персонала служит юридической основой для переводов, продвижений по службе, награждений, определения размеров заработной платы, а также понижений в должности и увольнения. Признание служащего не соответствующим занимаемой должности влечет постановку вопроса о его переподготовке или переводе на нижестоящую должность. Аттестация, при проведении ее в организации, касается всех категорий работников, хотя значимость ее для отдельных категорий не одинакова и, прежде всего, она касается руководителей, специалистов и

служащих. Согласно действующему законодательству в обязательном порядке аттестацию проходят следующие категории персонала: [1] - гражданские госслужащие; - муниципальные служащие; - работники железнодорожной сферы; - сотрудники области электроэнергетики; - отвечающие за безопасность судоходства лиц; - служащие авиации; - педагоги; - люди, чье место работы сопряжено с производством, а условия признаны опасными; - представители библиотечного дела; - административное звено унитарных предприятий; - сотрудники, работающие с радиоактивным излучением; - сотрудники предприятий по уничтожению и хранению химического оружия. Не аттестовываются следующие лица: [1] - беременные женщины; - сотрудники, проработавшие в компании менее года; - сотрудники, имеющие малолетних детей; - персонал, работающий по совместительству и срочным договорам (в оговоренных случаях); - сотрудники, достигшие 60-ти лет. Выделяют 4 вида аттестации персонала: 1) Очередная аттестация, которая обязательна для всех сотрудников компании и проводится с определенной временной периодичностью;

4

2) Аттестация по истечении испытательного срока. Проводится для того, чтобы выработать обоснованные рекомендации по использованию труда сотрудника, на основе его трудовой адаптации, на его рабочем месте; 3) Аттестация персонала при продвижении по службе – данный вид аттестации необходим для выявления профессиональных навыков сотрудника, которые помогут сделать вывод, готов ли сотрудник к повышению; 4) Аттестация при переводе в другое структурное подразделение – необходима в случаях, когда планируется изменение должностных обязанностей сотрудника и требований к нему на новом рабочем месте. Наиболее прогрессивные организации, как правило, стремятся проводить процедуру аттестации персонала ежегодно, а иногда и чаще, но по упрощенной схеме. Рассмотрим применяемые на практике методы аттестации персонала. Укрупненно методы аттестации можно классифицировать следующим образом: [8] - традиционные (уже доказали свою действенность на практике); - нетрадиционные (экспериментальные, недавно разработанные, существующие менее десяти лет, применяемые за рубежом и т.д.).

1.2. Основные этапы проведения процедуры аттестации персонала

Трудовое законодательство Российской Федерации определяет, что аттестацию проходит весь персонал организации за исключением Генерального директора и его заместителя. Основным контингентом аттестуемых являются руководители всех звеньев, линейные менеджеры, а также рядовые сотрудники. В общем случае порядок проведения аттестации предполагает соблюдение следующих принципов: - наличие локального нормативного акта; - осуществление процедуры аттестации комиссией, создаваемой в соответствии с локальным нормативным актом; - всеобщий характер аттестации работников выбранной определенной категории; - регулярный характер проведения аттестации, срок которой устанавливается локальным нормативным актом. Локальным нормативным актом организации в данном случае выступает целенаправленно разработанное Положение об аттестации. Более того, для многих должностей такие положения оформлены на законодательном уровне и являются обязательными к соблюдению. Программа аттестации, отраженная в Положении, должна включать в себя такую информацию, как: [7] - цели и задачи аттестации; - группы аттестуемых сотрудников; - конкретные даты проведения проверки; - порядок проведения аттестации персонала; - состав аттестационной комиссии; - параметры оценивания; конкретные сроки и способы подведения результатов аттестации. На основании разработанного Положения происходит проверка и оценка профессиональных знаний, умений и навыков как начальства, так и рядовых сотрудников. Часть 2 статьи 81 Трудового кодекса РФ гласит, что при составлении Положения об аттестации необходимо учитывать интересы представительного органа работников фирмы (например, профкома). В Положении могут быть обозначены следующие цели и задачи проверки: [7] - создание и реализация системы мотивации персонала, дополняющей существующую схему заработных выплат;

5

- определение необходимости повышения уровня профессиональной подготовки сотрудников; - обнаружение и сокращение работников, чей уровень профессиональной подготовки не соответствует занимаемой должности; - назначение на более высокие должности сотрудников, которые успешно прошли аттестацию. Программа аттестации может разрабатываться на предприятии самостоятельно (кадровой службой) или профессиональными HR-менеджерами и фирмами.

2. Исследование процедуры организации аттестации персонала в гостинице «Бристоль» 2.1. Общая характеристика деятельности гостиницы «Бристоль»

Отель «Бристоль» 3* предлагает комфортабельное недорогое размещение в центральной части северной столицы, рядом с одной из основных магистралей города – Лиговским проспектом, всего в 10-15 минутах ходьбы от станции метро «Обводный канал» и в 15 минутах езды от Московского вокзала и исторического центра города, Невского проспекта. [15] Отель располагается в отдельно стоящем красивом историческом здании 1907 года постройки по адресу: Санкт-Петербург, улица Расстанная, дом 2 к 1. Свое название отель получил в честь английского графства Бристоль, богатого и благополучного города Британской империи. Присущие британскому духу основательность и стремление к совершенству были взяты за основу в обслуживании гостей и нашли свое отражение в интерьерах отеля. Благодаря этому, отель передает атмосферу старой доброй Англии со свойственным ей ощущением спокойствия, комфорта и уюта и одновременно предлагает все удобства, максимально отвечающие современным требованиям. Недалеко от отеля находятся следующие достопримечательности города: [15] - Витебский вокзал; - ТРЦ «Галерея»; - Ледовый театр Елены Бережной; - Крестовоздвиженский собор; - Свято-Троицкая Александро-Невская Лавра; - Московский вокзал; - Российский государственный музей Арктики и Антарктики; - ТРЦ «Лиговъ». Классификационная категория отеля 3 звезды, регистрационный номер в перечне классифицированных объектов размещения Российской Федерации 550001788.[16] Отель «Бристоль» предлагает к размещению 119 просторных светлых номеров различных категорий – Стандарт, Комфорт, Супериор, Делюкс, рассчитанных на 198 мест. Стоимость проживания в номерах отеля составляет от 1 978 рублей за сутки. Время заезда в отель – 14.00. Расчетный час – 12.00. При негарантированном раннем заезде с 00:00 до 12:00 взимается 50% оплата за сутки проживания. Режим работы гостиницы круглосуточный. За проживание детей в возрасте до 6 лет, без предоставления отдельного места, оплата не взимается. К услугам гостей ресторан с разнообразным, тщательно подобранным меню и высоким уровнем сервиса. Отель предоставляет своим гостям следующие бесплатные услуги: [15] - Завтрак шведский стол 7:30 до 11:00; - Звонок «будильник» ; - Wi-Fi;

6

- Утюг; - Гладильная доска; - Вызов такси; - Камера хранения багажа; - Свежая пресса; - Банкомат; - Англоговорящий персонал. А также следующие услуги на платной основе: [15] - Трансфер до аэропорта Пулково 1 700 рублей; - Платная парковка; - Аренда автомобиля с подачей от 1 500 рублей в сутки (залог не требуется); - Копировальные и факсимильные услуги; - Room-service; - Визовая поддержка 600 рублей; - Регистрация 290 рублей; - Дополнительная кровать 1 100 рублей; - Экскурсии по Санкт-Петербургу и пригородам; - Услуги гидов; - Услуга стирки; - Услуга глажки; - Бронирование и доставка железнодорожных билетов и авиабилетов; - Заказ билетов в театры и на концерты; - Поздний выезд; - Ранний заезд; - Пакет для влюблённых 2 550 рублей; - Мини-бар. Далее рассмотрим ряд экономических показателей хозяйственной деятельности гостиницы «Бристоль» в динамике за период с 2015 по 2017 годы (табл. 2.1.).

2.3. Предложения по совершенствованию аттестации персонала гостиницы «Бристоль»

С целью совершенствования процедуры аттестации персонала в гостинице «Бристоль», прежде всего, необходимо на регулярной основе (1 раз в полгода) проводить аттестацию всех сотрудников, а не только вновь принятых и находящихся на испытательном сроке. Ответственными лицами за аттестацию предлагается назначить руководителей всех служб гостиницы и руководителя кадровой службы. Формат проведения аттестации основного персонала – двухсторонний разговор между руководителем службы и сотрудником отдела. Тогда аттестация даст возможность обменяться мнениями по уровню и результатам выполненной работы, а также обсудить возможности карьерного роста, обучения и развития сотрудника. Перед аттестацией руководитель каждой службы предоставляет каждому сотруднику форму «Личный план развития сотрудника». Сотрудник должен заполнить его, составить план и оценить себя и после этого передать заполненную форму своему руководителю. Форма личного плана приведена в Приложении 3. Далее руководитель службы оценивает сотрудника в той же форме. Шкала оценки, проходит по пятибалльной шкале, обозначенной цифрами. Наиболее значимыми критериями оценки для всех должностей гостиницы «Бристоль», по нашему мнению, являются следующие: 1. удовлетворенность клиентов. 2. качество обслуживания клиентов. 3. % повторных клиентов. 4. загрузка номерного фонда.

7

5. выполнение плана по выручке.

Расшифровка значений шкалы: - 1 - требуется серьезная доработка; - 2 - неудовлетворительно; - 3 - удовлетворительно; - 4 - хорошо; - 5 - отлично. Также в форме «Личный план развития сотрудника»

работник должен установить собственные профессиональные цели на следующий год. Помимо оценки сотрудника собственным руководством в сфере гостиничного бизнеса не менее важной является оценка сотрудника гостями отеля, так как фундаментом успешного отеля являются отношения с клиентами. Для этой цели на практике широко используются анкеты гостя, которые обычно размещаются в каждом номере. Наличие в гостиничных номерах вопросников не дает 100%-ной гарантии их заполнения, однако, это дает им возможность выразить свое отношение к качеству услуг, предлагаемых на протяжении всего их пребывания в гостинице. С другой стороны, наличие таких вопросников дает понять клиентам, что их ценят, с ними консультируются, что способствует повышению лояльности клиентов к отелю. Заключение

Данная курсовая работа посвящена вопросам совершенствования аттестации персонала современной организации. Сущность аттестации персонала заключается в оценке соответствия сотрудника требованиям должности. Данная проверка осуществляется с определенной регулярностью и имеет свой порядок проведения. В отличие от оценки аттестация персонала служит юридической основой для переводов, продвижений по службе, награждений, определения размеров заработной платы, а также понижений в должности и увольнения. Аттестация, при проведении ее в организации, касается всех категорий работников, хотя значимость ее для отдельных категорий не одинакова и, прежде всего, она касается руководителей, специалистов и служащих. Значение аттестации заключается в том, что она является комплексным методом, связывающим и объединяющим все элементы системы управления персоналом в единое целое. Базой для исследования в данной работе являлось гостиничное предприятие г. Санкт-Петербург ООО «Бристоль». Свое название отель получил в честь английского графства Бристоль, богатого и благополучного города Британской империи. Присущие британскому духу основательность и стремление к совершенству были взяты за основу в обслуживании гостей и нашли свое отражение в интерьерах отеля. Благодаря этому, отель передает атмосферу старой доброй Англии со свойственным ей ощущением спокойствия, комфорта и уюта и одновременно предлагает все удобства, максимально отвечающие современным требованиям. Отель располагается в 800 метрах от центра города в отдельно стоящем красивом историческом здании 1907 года постройки по адресу: Санкт-Петербург, улица Расстанная, дом 2 к 1.

Список использованной литературы

8

1. Трудовой кодекс Российской Федерации от 30.12.2001г. № 197-ФЗ (принят ГД ФС РФ 21.12.2002г.) (с изм. от 5.02.2018г.) // «Собрание законодательства РФ». – 07.01.2002. – № 1 (ч.1). – Ст.3. «Российская газета». – 2001. – №256. – 31 декабря.
2. Армстронг, М. Практика управления человеческими ресурсами; 10-е изд. / пер. с англ., под ред. С. К. Мордовина. – СПб.: Питер, 2015. – 383с.
3. Дейнека, А.В. Управление персоналом организации: Учебник для бакалавров / А.В. Дейнека. - М.: Дашков и К, 2015. – 288 с.
4. Исаева, О.М. Управление персоналом: Учебник и практикум для СПО / О.М. Исаева, Е.А. Припорова. – Люберцы: Юрайт, 2016. – 244 с.
5. Карманова, А. В. Понятие оценки персонала и ее роль в управлении персоналом / А.В. Карманова. // Молодой ученый. – 2017. – №9. – С. 409-411.
6. Кафидов, В.В. Управление персоналом: Учебное пособие. / В.В. Кафидов. – СПб.: Питер, 3-е издание, 2015. – 208с.
7. Кибанов, А.Я. Управление персоналом организации: актуальные технологии найма, адаптации и аттестации: учебное пособие / А.Я. Кибанов. – 2-е изд., стер. – М.: КНОРУС, 2016. – 360 с.
8. Методика подготовки и проведения аттестации, мотивирующей персонал к повышению эффективности производства / А.В. Федоров, С.В. Самарин и др. – Вып. 14 (Серия «Библиотека горного инженера-руководителя»). Отдельная статья Горного информационно-аналитического бюллетеня (научно-технического журнала). – 2014. – № 10. – 40 с. – М.: «Горная книга».
9. Митрофанова, Е.А. Управление персоналом: теория и практика. Организация обучения и профессиональное образование персонала. Учебно-практическое пособие. / Е.А. Митрофанова, В.М. Свистунов, Е.В. Каштанова. – М.: Проспект. 2014.
10. Павлова, М.Н. Особенности системы управления персоналом в индустрии гостеприимства. Международный научный журнал «Инновационная наука», №3 . – 2016 г. – с. 176-182.
11. Сухорученко, О.В. Развитие концепции профессионального развития персонала организации. // Науковедение. – №5. – 2013.
12. Федоренко, А.В. Актуальные вопросы управления персоналом в гостиничном бизнесе. Известия СПбГЭУ, №1. – 2014 г. – с. 151-152.
13. Белая А.А. Всесторонняя оценка работы персонала отеля // Современные научные исследования и инновации. 2017. № 5 [Электронный ресурс]. URL: <http://web.snauka.ru/issues/2017/05/81758> (дата обращения: 07.02.2019).
14. Матюхов А.В. Методика экспресс – оценки системы аттестации персонала гостиниц // Научное сообщество студентов: междисциплинарные

исследования: сб. ст. по мат. XVII междунар. студ. науч.-практ. конф. № 6 (2017). URL: [https://sibac.info/archive/meghdis/6\(17\).pdf](https://sibac.info/archive/meghdis/6(17).pdf) (дата обращения: 21.02.2019) 15. <https://cityhotelgroup.ru/hotel/2> – официальный сайт гостиницы «Бристоль». 16. <https://www.classification-tourism.ru/> – официальный перечень классифицированных объектов размещения Российской Федерации.

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/55485>