

ГОСУДАРСТВЕННОЕ АВТОНОМНОЕ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЕ УЧРЕЖДЕНИЕ
ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ ГОРОДА МОСКВЫ
«МОСКОВСКИЙ ГОСУДАРСТВЕННЫЙ ИНСТИТУТ ИНДУСТРИИ ТУРИЗМА
имени Ю.А.СЕНКЕВИЧА»

Факультет заочного обучения

Кафедра «Гостиничное дело»

ДОПУЩЕНО К ЗАЩИТЕ

Заведующий кафедрой

«Гостиничное дело»

Д-р техн. наук, проф. Пасько О.В.

« ____ » _____ 20__ г.

ВЫПУСКНАЯ КВАЛИФИКАЦИОННАЯ РАБОТА
(дипломная работа)

Тема: «Совершенствование методов управления персоналом и их использование на предприятии ресторанно-гостиничного бизнеса на примере ресторана «Papa'S Bar&Grill»»

Выполнил:

Студент 6 курса ГЗ1001 группы

Колесников Николай Евгеньевич

Специальность: 100201.65 «Туризм»

Специализация : «Технология и организация
гостиничных услуг»

« ____ » _____ 20__ г.

Руководитель:

К. т. н, проф. Потапов Сергей Викторович

« ____ » _____ 20__ г.

Москва 2016

Содержание

Введение.....	3
Глава 1. Теоретические основы системы управления персоналом организации..	5
1.1. Сущность, значение и содержание системы управления персоналом организации.....	5
1.2. Методы построения системы управления персоналом.....	12
1.3. Нормативно-методическое обеспечение системы управления персоналом ..	28
Глава 2. Анализ системы управления персоналом ресторана	35
2.1. Общая характеристика предприятия “Papa’s Bar & Grill”	35
2.2. Характеристика системы управления персоналом	41
2.3. Анализ хозяйственной деятельности предприятия	49
Глава 3. Мероприятия по совершенствованию системы управления персоналом	63
3.1. Методы по улучшению работы ресторана “Papa’s Bar & Grill”	63
3.2 Оценка эффективности предложенных мероприятий.....	82
Заключение.....	87
Список использованных источников.....	92
Приложения.....	97

Введение

Актуальность выбранной темы. Деятельность, связанная с организацией и предоставлением услуг общественного питания, занимает одно из ведущих мест в сфере обслуживания и является не только одним из высокодоходных видов экономической деятельности, но и одним из самых рискованных.

Отличительной особенностью предприятий этой отрасли является высокий объем трудовых операций, непосредственно связанных с обслуживанием клиентов и требующих прямого контакта с ними.

Одной из наиболее актуальных является проблема управления ресторанным персоналом, так как наличие квалифицированного и хорошо обученного персонала - одна из важнейших составляющих успешности ресторанного бизнеса. Это и определяет актуальность темы выпускной квалификационной работы.

Разработка успешных мероприятий по совершенствованию методов управления персоналом на предприятии ресторанного бизнеса, а, следовательно, повышение прибыли ресторана в целом.

Целью данной выпускной квалификационной работы является совершенствование методов системы управления персоналом ресторана “Papa’s Bar & Grill”

Для достижения поставленной цели необходимо решение ряда задач:

- изучить теоретические основы системы управления персоналом организации;
- провести анализ и выявить проблемы в системе управления персоналом ресторана “Papa’s Bar & Grill”;
- разработать рекомендации по повышению эффективности системы управления персоналом “Papa’s Bar & Grill”.