

С О Д Е Р Ж А Н И Е

Введение.....	3
Глава 1. Определенные актуальные аспекты теории работы персонала в гостинице.....	7
1.1 Основные понятия и определения, используемые в оценке работы персонала.....	7
1.2 Оценка эффективности работы персонала как теоретическая проблема..	13
Глава 2. Анализ технологии оценки эффективности работы персонала в гостинице «ИнтерКонтиненталь».....	27
2.1 Гостиница «ИнтерКонтиненталь»: общая характеристика.....	27
2.2 Персонал и технология оценки эффективности его работы	37
2.3 Рекомендации по стимулированию эффективности работы персонала ...	48
Заключение.....	56
Список используемой литературы	59
Приложения.....	62

Введение

Актуальность работы заключается в том, что предложенные и обоснованные рекомендации по стимулированию эффективности работы персонала в гостинице, представляет практический интерес для высших звеньев и руководителей предприятий сферы услуг. Материалы работы имеют особую значимость для решения задач по улучшению эффективности работы персонала, представленных на примере индустрии гостеприимства.

Еще недавно гостиницы испытывали острую нехватку квалифицированных кадров, но сегодня конъюнктура на рынке персонала стремительно меняется в прямо противоположную сторону быстрыми темпами, растет уровень безработицы по всем регионам и во всех отраслях экономики. Однако эта тенденция не влияет на более глобальные процессы, поэтому даже в нынешней экономической ситуации важно знать, как отобрать и вырастить у себя в гостинице наиболее талантливых сотрудников. В среднем молодые сотрудники не работают в одной гостинице двух–трех лет. При этом высокий процент выпускников технических вузов и техникумов рассматривает первую полученную профессию как промежуточную. Чтобы решить эту проблему, крупные гостиницы начинают «выращивать» себе сотрудников буквально со школьной скамьи.

Для многих профессионалов в области управления персоналом становится понятно, что ответы на нижеследующие вопросы являются стратегически необходимыми для гостиниц.

- Как находить таланты внутри гостиниц?
- Кого продвигать в кадровый резерв и записывать в таланты?
- Как создать прозрачные и понятные для всех критерии выдвижения на вышестоящий уровень?
- Какие программы обучения и организационного развития действительно необходимы гостиницам?