

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, профессор  
\_\_\_\_\_ Пасько О.В.  
« \_\_\_\_ » \_\_\_\_\_ 2017 г.

ВЫПУСКНАЯ КВАЛИФИКАЦИОННАЯ РАБОТА  
(бакалаврская работа)

Тема: «Причины текучести кадров и методы ее снижения в  
гостиничном бизнесе (на примере ООО «Тайм Тур Измайлово»  
гостиницы «Дельта»))»

Выполнила:  
Студентка 4 курса ГЗ1302-У группы  
Шарганова Мария Владимировна  
Направление подготовки: 43.03.03  
«Гостиничное дело»  
Профиль Гостиничная деятельность  
\_\_\_\_\_  
« \_\_\_\_ » \_\_\_\_\_ 2017 г.

Руководитель:  
Канд. пед. наук, доцент  
Ковалева Наталья Иосифовна  
\_\_\_\_\_  
« \_\_\_\_ » \_\_\_\_\_ 2017г.

Москва 2017

## Содержание

Введение .....	3
1. Теоретические основы организации работы кадров в гостиничном предприятии.....	6
1.1. Задачи кадровой службы гостиничного предприятия.....	6
1.2. Требования к сотрудникам разных служб гостиницы.....	12
1.3. Причины и факторы текучести кадров в гостиничном бизнесе.....	14
2. Организация управления и система обслуживания гостиницы «Дельта» .....	19
2.1. Характеристика гостиницы «Дельта».....	19
2.2. Структура управления и взаимосвязь подразделений гостиницы "Дельта" .....	21
2.3. Анализ кадрового потенциала гостиницы «Дельта».....	25
2.4. Разработка рекомендаций по снижению текучести кадров в отделе номерного фонда гостиницы «Дельта».....	37
Заключение.....	54
Список литературы.....	56
Приложения.....	60

## Введение

Одновременно с развитием туристских услуг, в настоящее время в России активно начал развиваться гостиничный бизнес. Во всех городах строится огромное количество гостиниц и гостиничных комплексов.

В правилах предоставления гостиничных услуг в Российской Федерации, утвержденных Постановлением Правительства РФ № 1085 от 09 октября 2015г.:

– гостиница – это имущественный комплекс (здание, часть здания, оборудование и иное имущество), предназначенные для предоставления услуг.<sup>1</sup>

Гостиничные услуги – комплекс услуг по обеспечению временного проживания в гостинице, включая сопутствующие услуги, перечень которых определяется исполнителем.

Понятие услуга – это любое мероприятие или действие, которое одна сторона может предложить другой. Особенности услуг является их неосвязаемость, ограниченная возможность хранения, не повторяемость и срочный характер.

Современные гостиницы предоставляют гостям не только услуги проживания и питания, но и широкий спектр услуг, связанных с отдыхом, развлечениями, медицинские и спортивные услуги, и другие.

Высокое качество гостиничных услуг – это основная задача администрации гостиницы. Таким образом, достижение качества в сфере обслуживания - это важная задача, решение которой обеспечивает успех гостиницы.

Качество гостиничных услуг зависит от заинтересованности сотрудников, их творческих способностей, умения осваивать новые технологии и их активного участия в организационных процессах гостиницы, направленных на обслуживание гостей.

---

<sup>1</sup> Постановление Правительства РФ от 09.10.2015 №1085 "Об утверждении Правил предоставления гостиничных услуг в Российской Федерации".