

## Содержание

### Введение

<b>Глава 1. Теоретические основы управления современным гостиничным предприятием</b> .....	8
1.1. Понятие методов управления .....	8
1.2. Принципы управления в гостиничной индустрии.....	16
1.3. Анализ состояния гостиничной отрасли России .....	21
<i>Краткие выводы</i> .....	25
<b>Глава 2. Анализ управления ОАО «Гостиница «Восход»</b> .....	26
2.1. Общие сведения о гостинице «Восход» .....	26
2.2. Анализ методов управления гостиницей «Восход» .....	31
2.2.1. Административные методы управления персоналом.....	36
2.2.2. Экономические методы управления.....	40
2.2.3. Социально-психологические методы управления персоналом гостиницы «Восход» .....	44
2.3. Анализ стратегии управления персоналом гостиницы «Восход» .....	48
<i>Краткие выводы</i> .....	50
<b>Глава 3. Разработка мероприятий по совершенствованию системы методов управления гостиницей «Восход»</b> .....	51
3.1. Совершенствование системы управления гостиницей .....	51
3.2. Рекомендации по совершенствованию системы обучения сотрудников гостиницы «Восход» .....	53
3.3. Рекомендации по совершенствованию системы мотивации сотрудников гостиницы «Восход» .....	60
<i>Краткие выводы</i> .....	67
<b>Заключение</b> .....	70
<b>Список литературы</b> .....	72
<b>Приложение</b> .....	76

## Введение

Система управления персоналом, являясь одной из важнейших подсистем управления организацией, напрямую воздействует на успешность и эффективность бизнеса в целом. Поэтому многие крупные и успешно работающие на сегодняшний день предприятия постоянно внедряют новые технологии и инструменты управления персоналом. Очевидно, что отечественные гостиничные предприятия в силу недостаточно высокого качества обслуживания, теряют большую часть иностранных клиентов. Так как существующие методы управления персоналом не приносят достаточного эффекта и российские предприятия сферы гостеприимства не выдерживают конкуренции на международном уровне. Эти обстоятельства обуславливают необходимость проведения дальнейших исследований в области совершенствования управления гостиничным бизнесом.

*Актуальность* работы заключается в том, что предложенные и обоснованные рекомендации по совершенствованию системы управления персоналом на гостиничном предприятии, представляет практический интерес для менеджеров и руководителей предприятий сферы услуг. Материалы работы имеют особую значимость для решения задач эффективного современного управления обслуживающим персоналом, представленных на примере индустрии гостеприимства.

В дипломной работе мы рассматриваем систему и методы управления гостиницей «Восход», которая входит в сеть «ВашОТЕЛЬ», принадлежащей ОАО «Гостиничная Компания».

Данный отель был выбран в качестве объекта исследования за то, что он входит в категорию наиболее популярных средств размещения в Москве эконом- класса. Этот сегмент гостиниц представлен широчайшим списком гостиниц категории 2-3\*, предлагающим комфортное, но не роскошное проживание по доступным ценам. В данной категории возрастает конкурентная борьба между гостиничными предприятиями, и владельцам необходимо искать новые методы повышения качества предоставляемых