

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  
\_\_\_\_\_ О.В Пасько  
« \_\_\_\_ » \_\_\_\_\_ 201\_\_ г.

ВЫПУСКНАЯ КВАЛИФИКАЦИОННАЯ РАБОТА  
( бакалаврская работа )

Тема: «Пути совершенствования в управлении персоналом на  
гостиничном предприятии (на примере гостиницы «Ирис Конгресс  
Отель»)»

Выполнила:  
Студентка 4 курса Г31302-У группы  
Карапетян Рипсиме Оганесовна  
Направление подготовки: 43.03.03  
«Гостиничное дело»  
Профиль: «Гостиничная деятельность»  
\_\_\_\_\_  
« \_\_\_\_ » \_\_\_\_\_ 201\_\_ г.

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

Москва 2017

## СОДЕРЖАНИЕ

Введение.....	3
Глава 1. Теоретические аспекты управления персоналом.....	6
1.1 Управление персоналом в гостиничном бизнесе: понятие, задачи, сущность.....	6
1.2 Особенности управления персоналом в гостиничном предприятии.....	14
1.3 Мотивация как функция менеджмента в управлении персоналом.....	18
Глава 2. Анализ деятельности гостиницы ООО «Ирис Конгресс Отель».....	25
2.1 Характеристика деятельности ООО «Ирис Конгресс Отель».....	25
2.2 Организационная структура управления гостиницы ООО «Ирис Конгресс Отель».....	33
2.3 Анализ деятельности службы персонала гостиницы ООО «Ирис Конгресс Отель».....	41
2.4 Выявление проблем в системе управления персоналом в гостинице ООО «Ирис Конгресс Отель».....	52
2.5 Разработка мероприятий по совершенствованию систем управления персоналом в гостинице ООО «Ирис Конгресс Отель».....	55
Заключение.....	78
Список использованной литературы.....	81
ПРИЛОЖЕНИЕ.....	84

## ВВЕДЕНИЕ

Изменение на рынке труда часто влекут за собой изменения в управлении трудовыми ресурсами организации, так как это отражается на конкурентоспособности организации и профессиональном росте персонала.

Поэтому, сегодня сложные современные условия деятельности гостиничных предприятий требуют создания эффективной системы управления персоналом, развития его кадрового потенциала. При таком подходе особое внимание уделяется затратам, так как в условиях мирового финансового кризиса, происходит массовое сокращение персонала.

Недостаточно высокий уровень профессиональной подготовки человеческих ресурсов гостиничных предприятий затрудняет их адаптацию к современным требованиям, что делает особо значимым и актуальным теоретическую разработку социально - экономических методов подготовки и воспроизводства высококвалифицированного персонала гостиничных предприятий, обладающих высоким уровнем общего и специализированного образования. Грамотный подбор и расстановка персонала является одним из путей оптимизации всех процессов управленческого взаимодействия.

Путь к эффективному управлению человеком лежит через понимание его мотивации. Разработать эффективную систему форм и методов управления человеком можно, лишь зная то, что им движет, что побуждает его к деятельности, какие мотивы лежат в основе его действий. Для этого необходимо знать, как возникают те или иные мотивы, как и каким способом осуществляется мотивирование людей.

Тема выпускной квалификационной работы: Пути совершенствования в управлении персоналом на гостиничном предприятии на примере гостиницы «Ирис Конгресс Отель».

Актуальность темы исследования обусловлена тем, что эффективная организация работы системы управления персоналом на предприятии является основным фактором успешной трудовой деятельности его работников, без