

Содержание

Введение	3
1. Теоретические аспекты адаптации персонала	7
1.1. Адаптация персонала: сущность, виды и методы.	7
Содержание программы адаптации	
1.2. Специфика организации адаптации в гостиничном предприятии	24
1.3. Основные пути совершенствования системы адаптации персонала для повышения гостиничного сервиса	28
2. Анализ и направления совершенствования организации адаптации персонала в отеле АО «ЛОТТЕ РУС»	32
2.1. Общая характеристика отеля АО «ЛОТТЕ РУС»	32
2.2. Анализ организации адаптации в отеле АО «ЛОТТЕ РУС»	42
2.3. Основные направления совершенствования программы адаптации новых сотрудников в отеле АО «ЛОТТЕ РУС»	49
2.4. Расчет эффективности внедрения предлагаемой программы	66
Заключение	74
Список использованных источников	78
Приложение А	80

ВВЕДЕНИЕ

Формирование и развитие человеческих ресурсов, создание квалифицированных, высокопроизводительных кадров и сплоченной команды, которые могли бы быстро и эффективно реагировать на постоянно меняющиеся требования рынка с учетом стратегии организации является актуальным в индустрии гостеприимства, где текучесть кадров высока. Профессиональная адаптация - это важный составной элемент этого процесса в системе подготовки сотрудников гостиничного сервиса. Адаптация персонала - это процесс индивидуального вступления в социальную среду, с ее новым условиям и приспособлением к конкретным аспектам работы. Чем быстрее и более успешно будет проходить адаптация новых сотрудников, тем более эффективным будет совместная работа всех сотрудников организации и выше качество услуг гостиничного предприятия [5].

К сожалению, важность мер по адаптации работников в нашей стране воспринимается недостаточно серьезно. Внедрение системы управления адаптацией в организации является довольно сложной задачей, но именно от нее зависит решение таких важных задач для организации, как уменьшение текучки персонала, более быстрое достижение операционных показателей, успешная адаптация определенного работника в рабочем коллективе, в его формальных и неформальных структурах, чувство того, чтобы быть членом команды, снижение уровня тревожности и неуверенности, которую испытывает новый сотрудник при входе в организацию. Повышенная тревожность и неуверенность в данном случае означает страх провалов и неудач в работе, ориентация неполный рабочий день в условиях работы, отсутствие необходимых знаний и навыков для быстрого решения вопросов, возникающих в процессе работы [6]. Система адаптации, а также хорошо разработанная программа по адаптации персонала в организации, призваны решать перечисленные выше проблемы.