

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, проф. Пасько О.В.

«___» _____ 20__ г.

ВЫПУСКНАЯ КВАЛИФИКАЦИОННАЯ РАБОТА
(дипломная работа)

Тема: «Особенности управления персонала в гостиничном
бизнесе (на примере отеля «Таежный»)»

Выполнил:

Студент 6 курса ГЗ1001 группы

Пенкин Данила Андреевич

Специальность 100201.65 «Туризм»

Специализация: «Технология и организация
гостиничных услуг»

«___» _____ 20__ г.

Руководитель:

К. э. н., доц. Никольская Елена Юрьевна

«___» _____ 20__ г.

Москва 2016

СОДЕРЖАНИЕ

ВВЕДЕНИЕ.....	3
1. ОСОБЕННОСТИ УПРАВЛЕНИЯ ПЕРСОНАЛОМ В ГОСТИНИЧНОМ БИЗНЕСЕ.....	7
1.1. НЕКОТОРЫЕ АКТУАЛЬНЫЕ ВОПРОСЫ УПРАВЛЕНИЯ ПЕРСОНАЛОМ В ГОСТИНИЧНОМ БИЗНЕСЕ.....	7
1.2. РОЛЬ КАДРОВОЙ СЛУЖБЫ В ГОСТИНИЧНОМ БИЗНЕСЕ.....	20
1.3. ТЕХНОЛОГИЯ ПОДБОРА И ОТБОРА ПЕРСОНАЛА.....	42
2. УПРАВЛЕНИЕ ПЕРСОНАЛОМ В ОТЕЛЕ «ТАЕЖНЫЙ».....	49
2.1. ОБЩАЯ ХАРАКТЕРИСТИКА ОТЕЛЯ.....	49
2.2. КАДРОВАЯ СЛУЖБА ГОСТИНИЦЫ.....	53
2.3. АНАЛИЗ ОРГАНИЗАЦИОННОЙ СТРУКТУРЫ ОТЕЛЯ «ТАЕЖНЫЙ».....	63
3. АНАЛИЗ УПРАВЛЕНИЯ ПЕРСОНАЛОМ В ОТЕЛЕ «ТАЕЖНЫЙ»	69
3.1. ПОДСИСТЕМА ПЛАНИРОВАНИЯ И МАРКЕТИНГА ПЕРСОНАЛА.....	69
3.2. ПОДСИСТЕМА РАЗВИТИЯ ПЕРСОНАЛА	72
3.3. ПОДСИСТЕМА СОЦИАЛЬНОГО РАЗВИТИЯ ПЕРСОНАЛА.....	76
ЗАКЛЮЧЕНИЕ.....	80
СПИСОК ИСПОЛЬЗУЕМОЙ ЛИТЕРАТУРЫ.....	82

ВВЕДЕНИЕ

Управление персоналом важно для всех организаций — независимо от размера или сферы бизнеса, причем промышленных или действующих в сфере услуг. Без профессиональных сотрудников ни одна организация не сможет достичь своих целей. Поэтому управление трудовыми ресурсами является одним из важнейших направлений теории и практики управления.

Учреждения индустрии гостеприимства не являются исключением. В крупных учреждениях рабочие функции распределяются по подразделениям, отделам, при этом командная работа имеет огромное значение во всех операциях. Однако в дополнение к умению работать в команде, есть целый ряд личностных качеств, необходимых профессиональному работнику, а именно: уважение к клиенту, способность выполнять разнообразные задания, предвидеть и решать неожиданно возникающие проблемы, обладать навыками эффективного взаимодействия и сотрудничества, навыками общения, соблюдать правила гигиены и безопасности и др.

Основная функция отеля – предоставление временного жилья гостям. Управлением крупным отелем занимаются генеральный менеджер и исполнительный комитет, в который входят руководители главных подразделений отеля: директор отдела обслуживания номеров, директор службы питания и напитков, директор по маркетингу и сбыту, начальник отдела кадров, главный бухгалтер, главный инженер или менеджер по обслуживанию помещений и др.

Гостеприимство — сфера гостиничного и ресторанного бизнеса является ведущим фактором и базой огромной индустрии туризма.

Мировое гостиничное хозяйство сегодня насчитывает порядка 450 тыс. комфортабельных гостиниц, располагающих более чем 24 млн. номеров (36 млн. мест). При этом количество номеров ежегодно в