

## Оглавление

<b>Введение.....</b>	<b>3</b>
<b>Глава 1. Особенности системы оценки, обучения и мотивации персонала в предпринимательских организациях индустрии гостеприимства.....</b>	<b>6</b>
1.1. Система оценки персонала в гостиничном предприятии .....	6
1.2. Система обучения персонала в гостиничном предприятии.....	13
1.3. Система мотивации персонала в гостиничном предприятии.....	21
<b>Глава 2. Анализ процессов функционирования ЗАО «Грандь - отель» за базовый период.....</b>	<b>26</b>
2.1. Организационно - экономическая характеристика ЗАО «Грандь – отель» за базовый период.....	26
2.2. Анализ системы обучения и оценки персонала в ЗАО «Грандь – отель» за базовый период.....	43
2.3. Анализ системы мотивации персонала в ЗАО «Грандь – отель» за базовый период .....	49
<b>Глава 3. Разработка мероприятий по совершенствованию системы управления персоналом в ЗАО «Грандь-отель» на среднесрочный период.....</b>	<b>60</b>
3.1. Разработка рекомендаций по выбору методов совершенствования системы управления персоналом в ЗАО «Грандь – отель» на среднесрочный период.....	60
3.2. Оценка экономической эффективности от внедрения обучающих программ в ЗАО «Грандь – отель» на среднесрочный период.....	71
3.3. Оценка экономической эффективности от внедрения системы мотивации сотрудников в ЗАО «Грандь – отель» на среднесрочный период.....	79
<b>Заключение.....</b>	<b>90</b>
<b>Список использованной литературы.....</b>	<b>95</b>
<b>Приложения.....</b>	<b>98</b>

## Введение

В народном хозяйстве нашего государства занято значительное количество высококвалифицированных специалистов и хозяйственных руководителей. Рост их числа выступает одним из важных факторов повышения эффективности всего общественного развития. За годы экономических реформ в России проделана значительная работа по дальнейшему улучшению качественного состава и расстановки руководящих кадров, повышению их квалификации.

Эффективное использование кадров управления в народном хозяйстве предполагает их экономически обоснованное распределение по предприятиям, отраслям, экономическим районам, рациональное использование в соответствии с уровнем приобретенных знаний, квалификации и профессией, применение кадров управления на тех участках, где их труд будет использован с большей отдачей, создание условий для повышения производительности их труда<sup>1</sup>.

Термин “кадровая политика” имеет широкое и узкое толкование:

1. система принципов и норм (которые должны быть осознаны и определенным образом сформулированы), приводящих человеческий ресурс в соответствие со стратегией фирмы (отсюда следует, что все мероприятия по работе с кадрами — отбор, составление штатного расписания, аттестация, обучение, продвижение — заранее планируются и согласовываются с общим пониманием целей и задач организации);

2. набор конкретных правил, пожеланий и ограничений (зачастую неосознанных) во взаимоотношениях людей и организации: в этом смысле, например, слова «кадровая политика нашей фирмы состоит в том, чтобы брать на работу людей только с высшим образованием», могут использоваться в качестве аргумента при решении конкретного кадрового

---

<sup>1</sup> Егоршин А.П. Управление персоналом : Учебник для вузов / А.П. Егоршин. 3-е изд. Нижний Новгород: НИМБ, 2010. с.713.