

Выпускная квалификационная работа

**СОВЕРШЕНСТВОВАНИЕ УПРАВЛЕНИЯ
ПЕРСОНАЛОМ ПРЕДПРИЯТИЯ
ИНДУСТРИИ ТУРИЗМА**

Исполнитель: Бабаков А.А.

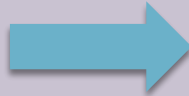
Группа: ТМ-418

Научный руководитель: Семенко И.Е.



Цель, предмет и объект исследования

**Цель выпускной
квалификационной
работы**



Рекомендации по совершенствованию
управления персоналом предприятия
индустрии туризма на примере отеля
«NOVOTEL»

**Предмет
исследования**



управление персоналом отеля
«NOVOTEL»

**Объект
исследования**



персонал отеля «NOVOTEL»



Задачи исследования

- рассмотреть теоретические основы управления персоналом на предприятии индустрии туризма;
- провести анализ эффективности управления персоналом отеля «NOVOTEL»;
- разработать рекомендации по совершенствованию управления персоналом отеля «NOVOTEL»;
- рассмотреть вопросы обеспечения безопасности жизнедеятельности при управлении персоналом предприятия индустрии туризма.

Актуальные проблемы управления персоналом в сфере туризма и гостеприимства

Проблемы управления персоналом

```
graph TD; A[Проблемы управления персоналом] --- B[Текущая текучесть кадров]; A --- C[Удержание персонала]; A --- D[Недостаточная квалификация и опыт сотрудников]; B --- E[Неэффективное взаимодействие служб и командная работа]; C --- E; D --- F[Отсутствие программ мотивации и развития персонала];
```

Текущая текучесть кадров

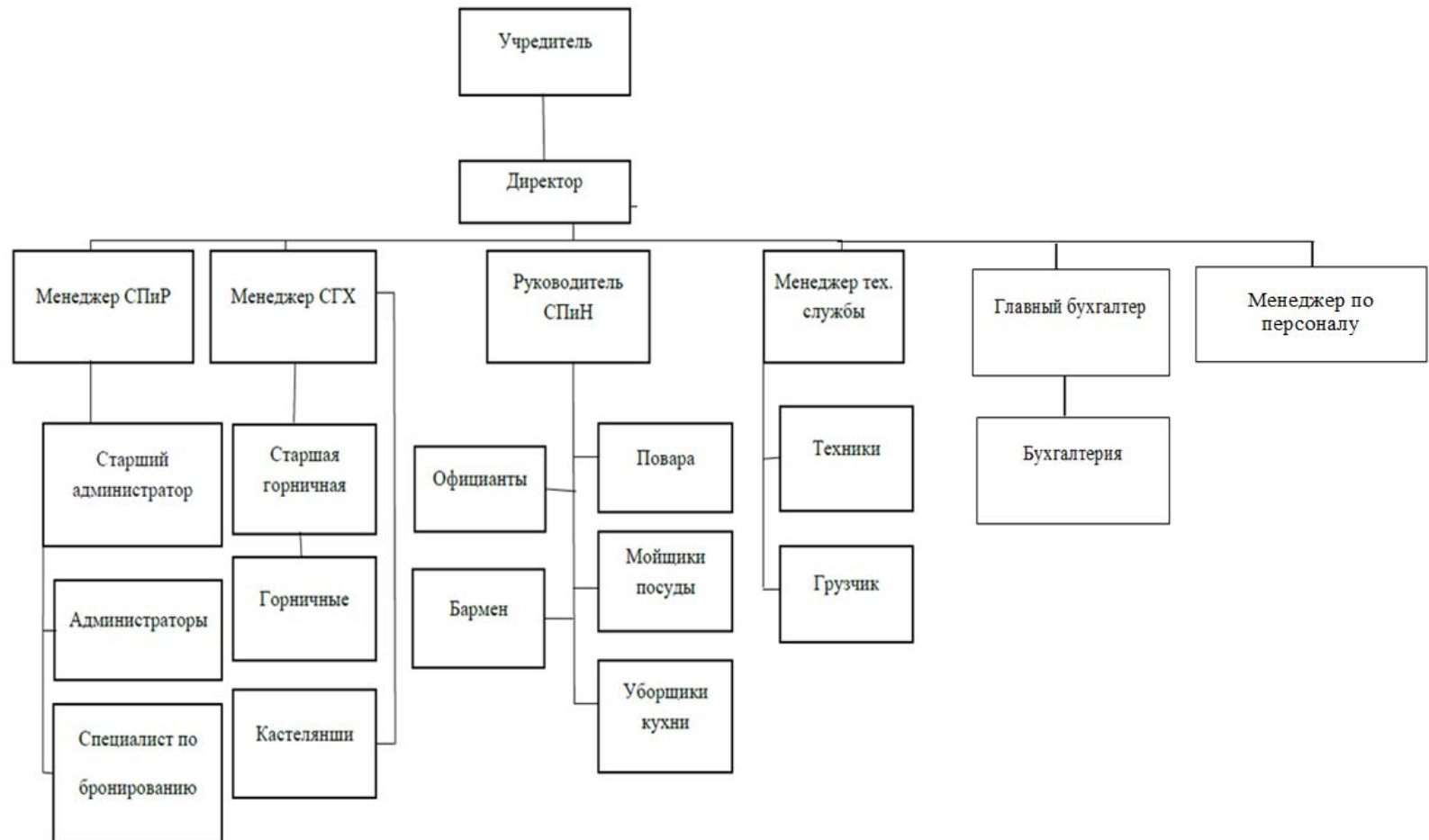
Удержание персонала

Недостаточная квалификация и опыт сотрудников

Неэффективное взаимодействие служб и командная работа

Отсутствие программ мотивации и развития персонала

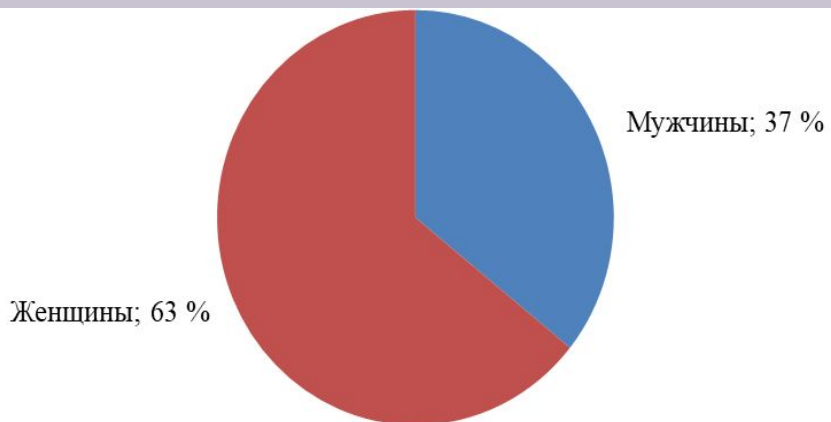
ОРГАНИЗАЦИОННАЯ СТРУКТУРА ОТЕЛЯ «NOVOTEL»



СОЦИАЛЬНО-ЭКОНОМИЧЕСКИЕ ПОКАЗАТЕЛИ ОТЕЛЯ «NOVOTEL» ЗА 2019 – 2021 ГГ.

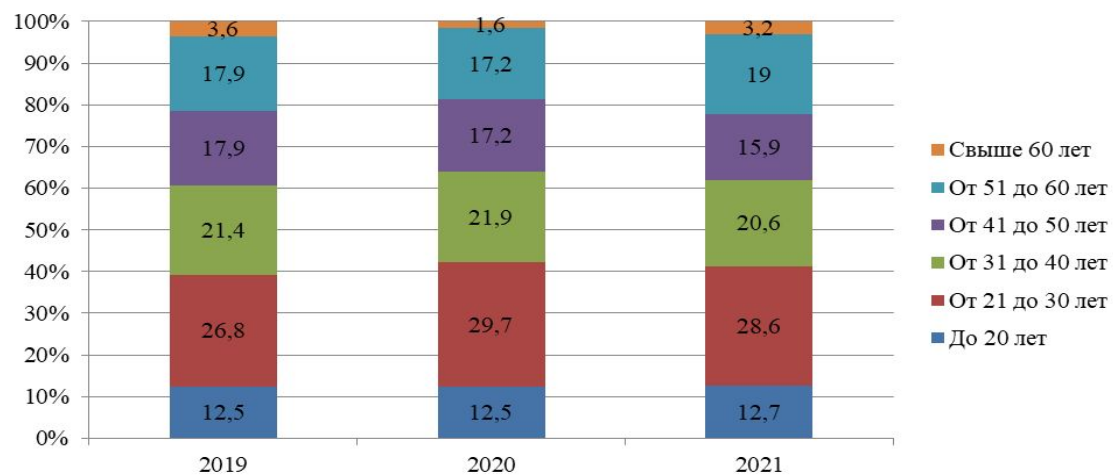
Показатели	2019 г.	2020 г.	2021 г.	Абсолютное отклонение (+,-)		Темп роста, %	
				2021 / 2019	2021/ 2020	2021 / 2019	2021/ 2020
Среднесписочная численность персонала, чел.	56	64	63	7	-1	112,5	98,4
Производительность труда, тыс.руб.	1 849,0	1 575,2	718,7	-1 130,3	-856,5	38,9	45,6
Среднемесячная заработная плата, руб.	25 665	28 996	30 221	4 556	1 225	117,8	104,2
Фонд оплаты труда, тыс.руб.	17246,9	22268,9	22847,1	5 600,2	578,2	132,5	102,6

СТРУКТУРА ПЕРСОНАЛА ОТЕЛЯ «NOVOTEL»

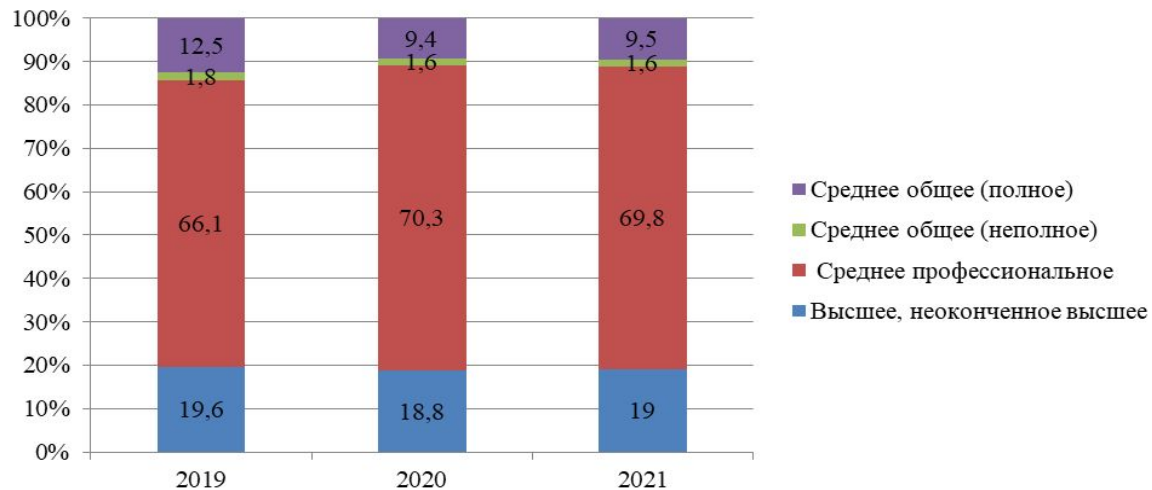


По полу

По возрасту

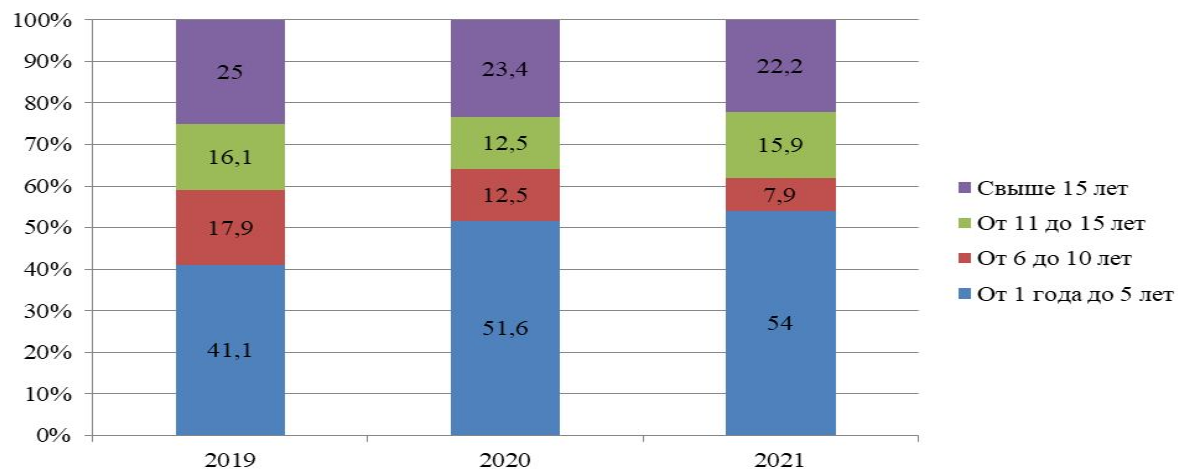


СТРУКТУРА ПЕРСОНАЛА ОТЕЛЯ «NOVOTEL»

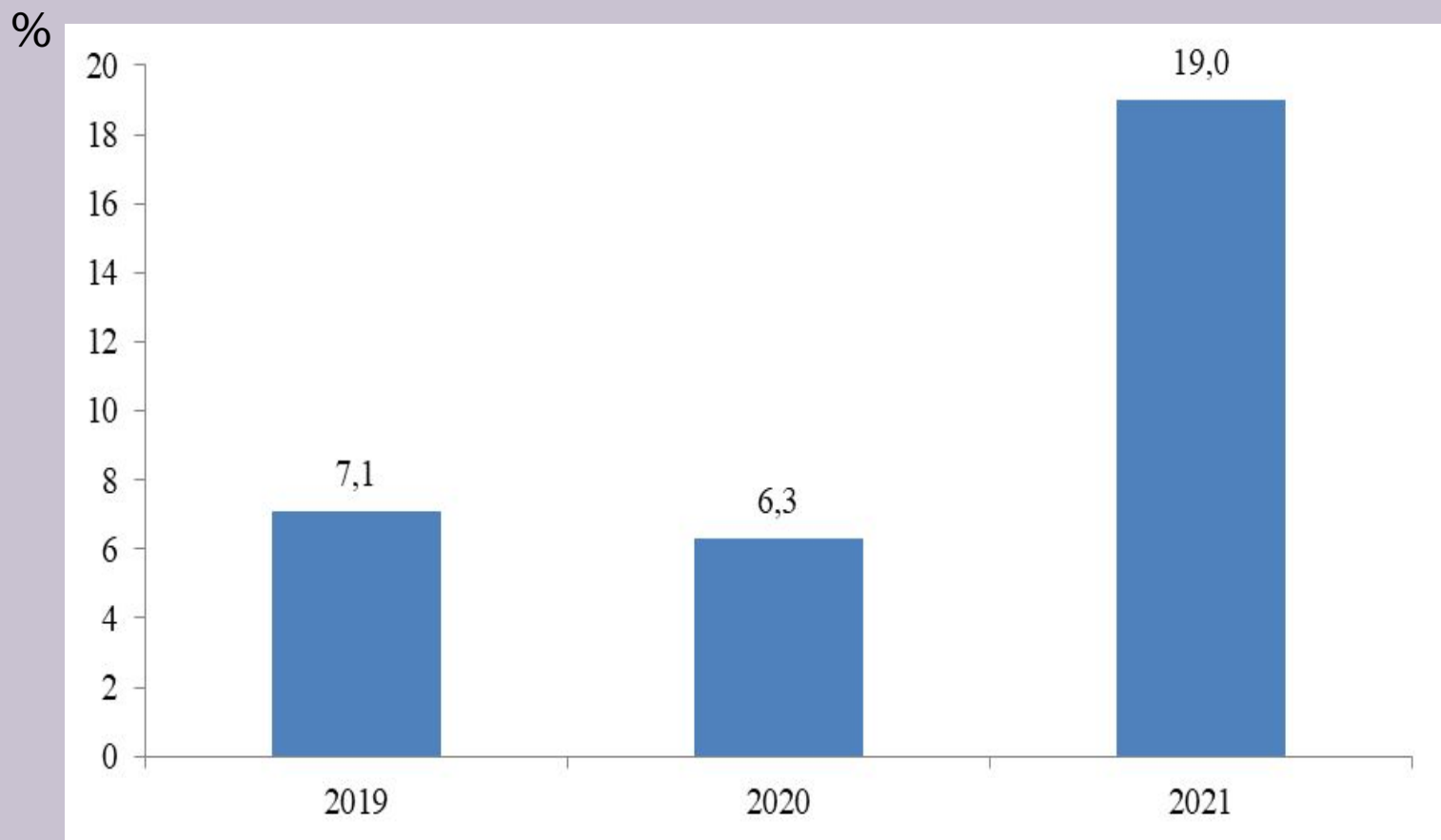


По уровню образования

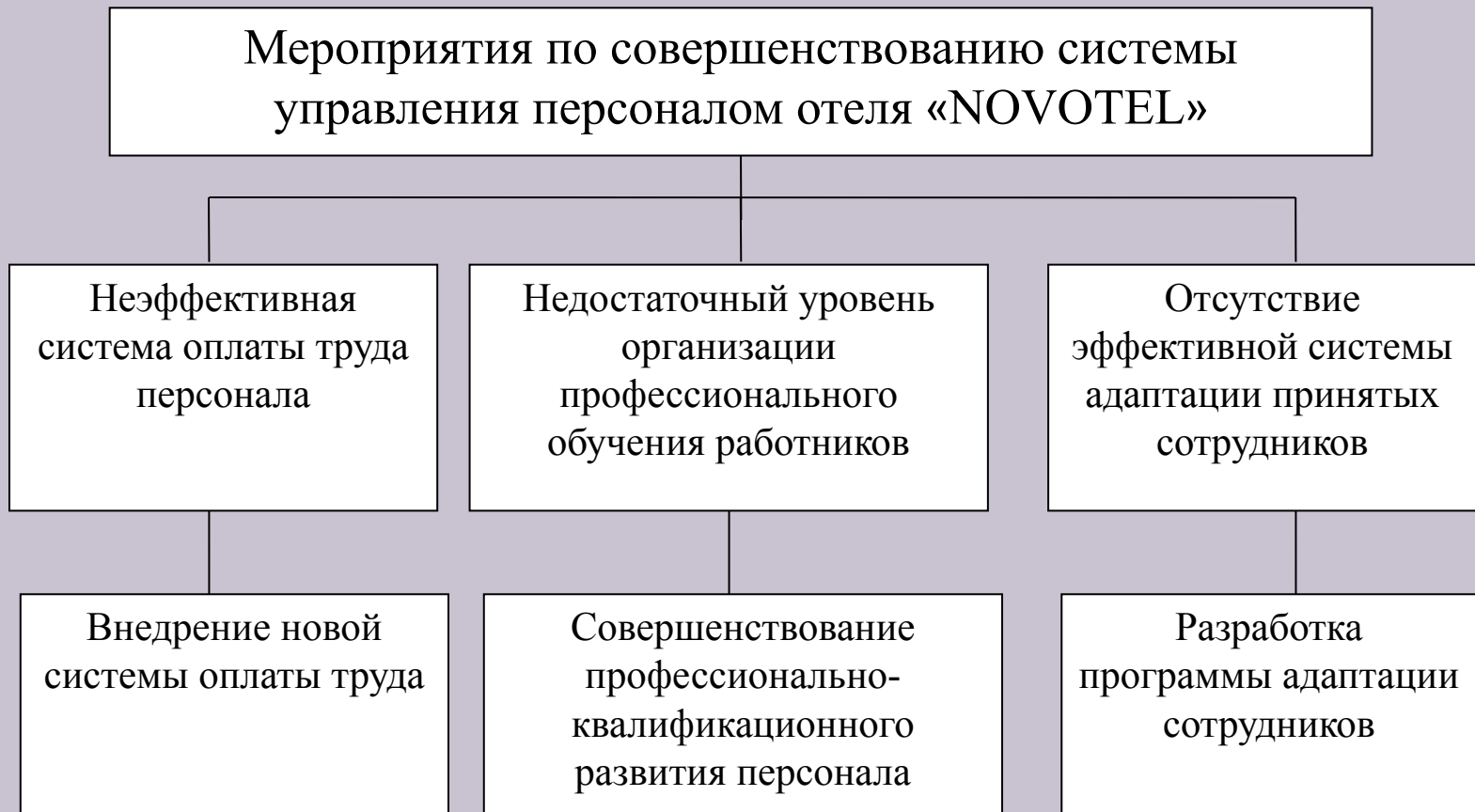
По стажу работы



ДИНАМИКА УРОВНЯ ТЕКУЧЕСТИ КАДРОВ



Дерево мероприятий по совершенствованию системы управления персоналом в отеле «NOVOTEL»



Предлагаемая система оплаты труда персонала отеля «NOVOTEL» на основе трех составляющих

Наименование составляющей	Элементы составляющей
Базовая часть	Оклад, тарифный фонд, сдельные расценки
Премиальная часть	Премия по положению
Компенсационный пакет	«Кафетерий компенсаций»

Перечень компенсаций	Сумма в год, тыс. руб.
Группа 1	
Возмещение процентов по ипотечному кредиту в размере 1 тыс. руб./мес.	12
Дополнительные взносы на накопительную пенсию, тыс. руб. в год	12
Группа 2	
Материальная помощь, тыс. руб. в год	4
Группа 3	
Оплата обучения, профессиональной переподготовки, тыс. руб. в год	6
Дополнительное медицинское страхование, тыс. руб. в год	6

ПРЕДЛОЖЕНИЯ ПО СОВЕРШЕНСТВОВАНИЮ ОРГАНИЗАЦИИ ПРОФЕССИОНАЛЬНО-КВАЛИФИКАЦИОННОГО РАЗВИТИЯ ПЕРСОНАЛА В ОТЕЛЕ «NOVOTEL»

Направление	Предложение	Ожидаемый результат
Развитие системы профессионального обучения и развития работников	- Доработка и совершенствование электронной образовательной среды	- Повышение качества знаний и умений базовых сотрудников; - Доступ ко всем механизмам обучения и основным концепциям
Создание системы поощрения и повышения мотивации сотрудников к обучению и развитию	Создание и внедрение элементов геймификации и интерактивности в образовательные и рабочие процессы	- Эмоциональное вовлечение сотрудников в процесс развития: - Стимулирование интереса работников к обучению за счет элементов игры, командной работы и соревнования: - Создание положительного имиджа внутри рабочего коллектива

ПРЕДЛАГАЕМАЯ ПРОГРАММА АДАПТАЦИИ И ЗАКРЕПЛЕНИЯ РАБОТНИКОВ В ОТЕЛЕ «NOVOTEL»

Мероприятия	Ответственное лицо
Введение в компанию. Выдача памятки	Менеджер по персоналу
Обеспечение работника основной информацией об организации и о ее возможностях: сведения об организационной структуре, регламенте работы	Менеджер по персоналу
Прикрепление к наставнику	Непосредственный руководитель
Составление проекта графика адаптации, постановка задач на испытательный период	Менеджер по персоналу
Знакомство работника с политикой организации в отношении персонала: дисциплинарные требования, установленные порядки, льготы для работника, возможности для продвижения, прояснение требований и ожиданий со стороны организации	Менеджер по персоналу. Руководитель отдела, в котором будет трудиться работник
Знакомство с организационной структурой отдела	Руководитель отдела, наставник
Знакомство с сотрудниками компании и расположением на рабочем месте	Наставник
Обеспечение работника информацией о деятельности отдела, общее знакомство с сотрудниками отдела	Руководитель отдела, наставник
Знакомство с должностными обязанностями и правами	Руководитель отдела
Знакомство с технологией работы в своей деятельности и деятельности отдела	Наставник
Знакомство с основными принципами корпоративной культуры	Наставник
Изучение инструкций, связанных с взаимодействием подразделений компании, а так же правилами по документообороту.	Наставник, Руководитель отдела.
Первая мини оценка специалиста	Наставник, Руководитель отдела
Предварительный анализ работы сотрудника. Корректировка его деятельности	Менеджер по персоналу, наставник
Оценка прохождения сотрудником испытательного срока	Наставник
Проведение опроса сотрудника, прошедшего испытательный срок с целью определения успешности процесса его адаптации	Менеджер по персоналу
Внесение необходимых корректив в работу по адаптации в компании новых сотрудников	Менеджер по персоналу

Затраты на реализацию плана мероприятий

№	Элемент затрат	Затраты, руб.
1	Доплата менеджеру по персоналу за участие в обучении персонала с учетом отчислений в социальные внебюджетные фонды	80 184
2	Создание системы профессионально-квалификационного развития работников	587 500
3	Совершенствование системы адаптации работников	117 400
Итого:		785 084

ЭКОНОМИЧЕСКАЯ ЭФФЕКТИВНОСТЬ

Экономическая эффективность применения контекстной рекламы

Результат	Характеристика результата
Основной	<ul style="list-style-type: none">-Повышение качества трудовой жизни работников- Разработка и внедрение системы профессионально-квалификационного развития работников- Улучшение качества обслуживания клиентов, общего имиджа бренда и повышение уровня чистой прибыли
Социальный	<ul style="list-style-type: none">- Создание комфортных условий для проведения наставнической деятельности внутри коллектива;- Разработка доступной системы оценки качества обслуживания для покупателей;
Экономический	Рост прибыли от повышения квалификации персонала

Коэффициент экономической эффективности:

$$Кэф = 1085,4 \text{ тыс. руб.} / 587,5 \text{ тыс. руб.} = 1,85.$$

ОБЕСПЕЧЕНИЕ БЕЗОПАСНЫХ И КОМФОРТНЫХ УСЛОВИЙ ТРУДА РАБОТНИКОВ НА ПРЕДПРИЯТИИ ИНДУСТРИИ ТУРИЗМА

1. Условия труда работников отеля «NOVOTEL» являются безопасными.
2. Проведенный анализ организации охраны труда в отеле «NOVOTEL» позволил выявить недостаток, заключающийся в том, что в отеле не осуществляется на регулярной основе обучение персонала охране труда;
3. Управление охраной труда должна стать повседневно действующей функциональной подсистемой управления предприятием. Для совершенствования управления охраной труда в отеле «NOVOTEL» необходимо реализовать ряд мероприятий организационной и технической направленности



**СПАСИБО
ЗА ВНИМАНИЕ!**

