

ЧАСТНОЕ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЕ УЧРЕЖДЕНИЕ ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ
«САНКТ-ПЕТЕРБУРГСКИЙ УНИВЕРСИТЕТ ТЕХНОЛОГИЙ УПРАВЛЕНИЯ И
ЭКОНОМИКИ»

Институт гуманитарных и социальных наук
Кафедра «Предпринимательства и туризма»

Выпускная квалификационная работа
Особенности управления персоналом в малых
гостиницах
(на примере гостиницы «Королевский двор»)

Выполнила: студентка группы ЗГСНбS-ГД01-13
Щербицкая Екатерина Андреевна

Руководитель: Филиппова Инга Георгиевна

Объект исследования - система управления персоналом на примере гостиницы «Королевский двор».

Предмет исследования - особенности управления персоналом в малой гостинице.

Цель – анализ и разработка рекомендаций по совершенствованию управления персоналом гостиничного предприятия.

Для достижения данной цели, были поставлены следующие **задачи**:

1. Изучить теоретические основы управления персоналом;
2. Дать характеристику деятельности гостиницы «Королевский двор» и выявить проблемы в области управления персоналом;
3. Разработать рекомендации по совершенствованию системы управления персоналом гостиницы «Королевский двор».



Управление персоналом

Структура системы управления персоналом включает в себя такие элементы, как:

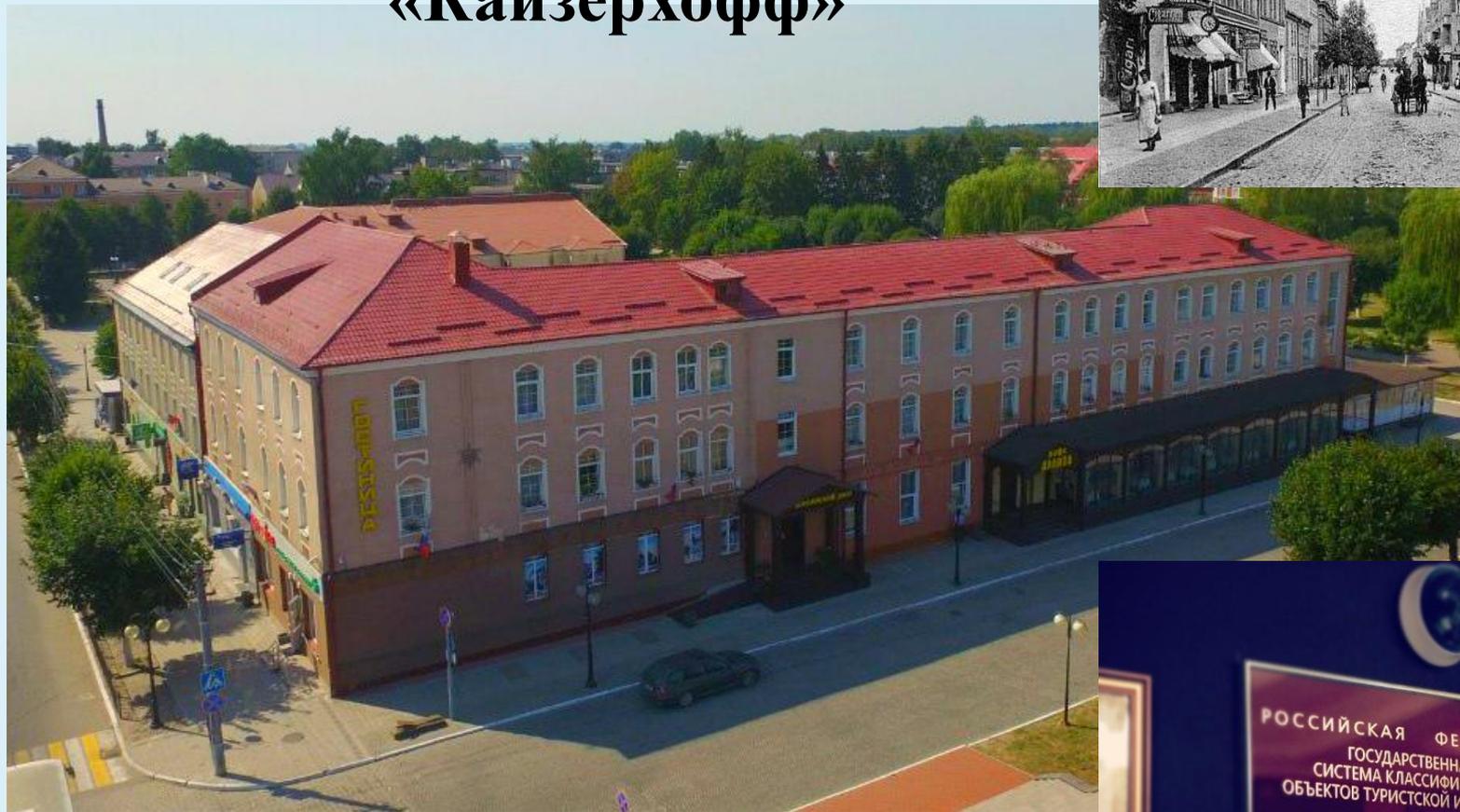
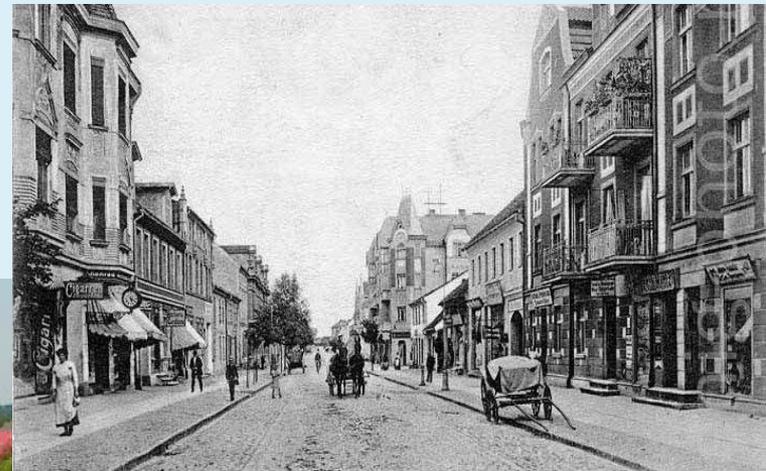
- Наём и расстановку работников;
- Обучение и повышение квалификации;
- Управление карьерой;
- Создание условий труда.



Хорошо обученный, квалифицированный, замотивированный персонал – залог успеха организации!



Гостиница Королевский двор «Кайзерхофф»



Калининградская область
Город Гусев



Номера



Тип номера	Площадь номера	Оплата за:	Цена (в руб)
Эконом одноместный	13.кв.м.	номер	1200
Эконом двухместный	от 20 до 24 кв.м.	номер	1800
Стандарт одноместный	16 кв.м.	номер	1600
Стандарт двухместный	18 кв.м.	номер	1900
Улучшенный двухместный	25 кв.м.	номер	2500
Улучшенный двухместный (двухкомнатный)	36 кв.м.	номер	3000
"Для молодоженов"	24 кв.м.	номер	3000

Кафе «Аэлита»

В кафе на 100 посадочных мест проводятся свадебные вечера, банкеты и другие мероприятия



Дополнительные услуги



- стирка и глажка белья;
- прокат велосипедов;
- организация экскурсий;
- аренда конференц-зала;
- факс, ксерокопия

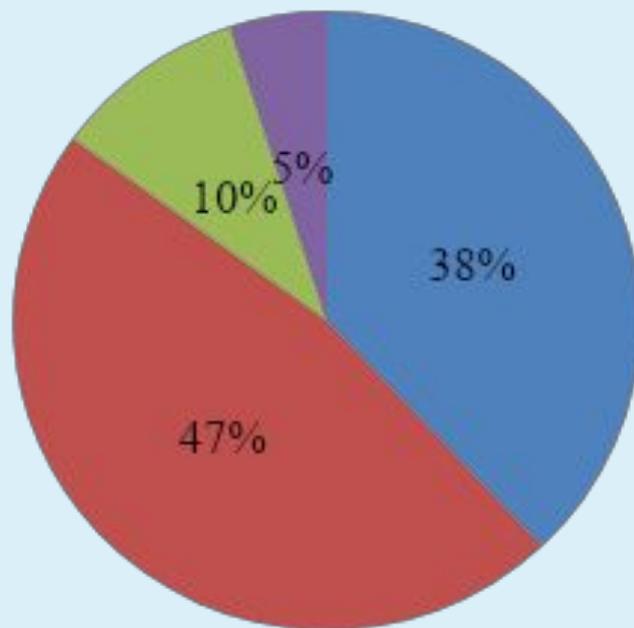


Гостиница предоставляет, при необходимости, услуги регистрации иностранных граждан

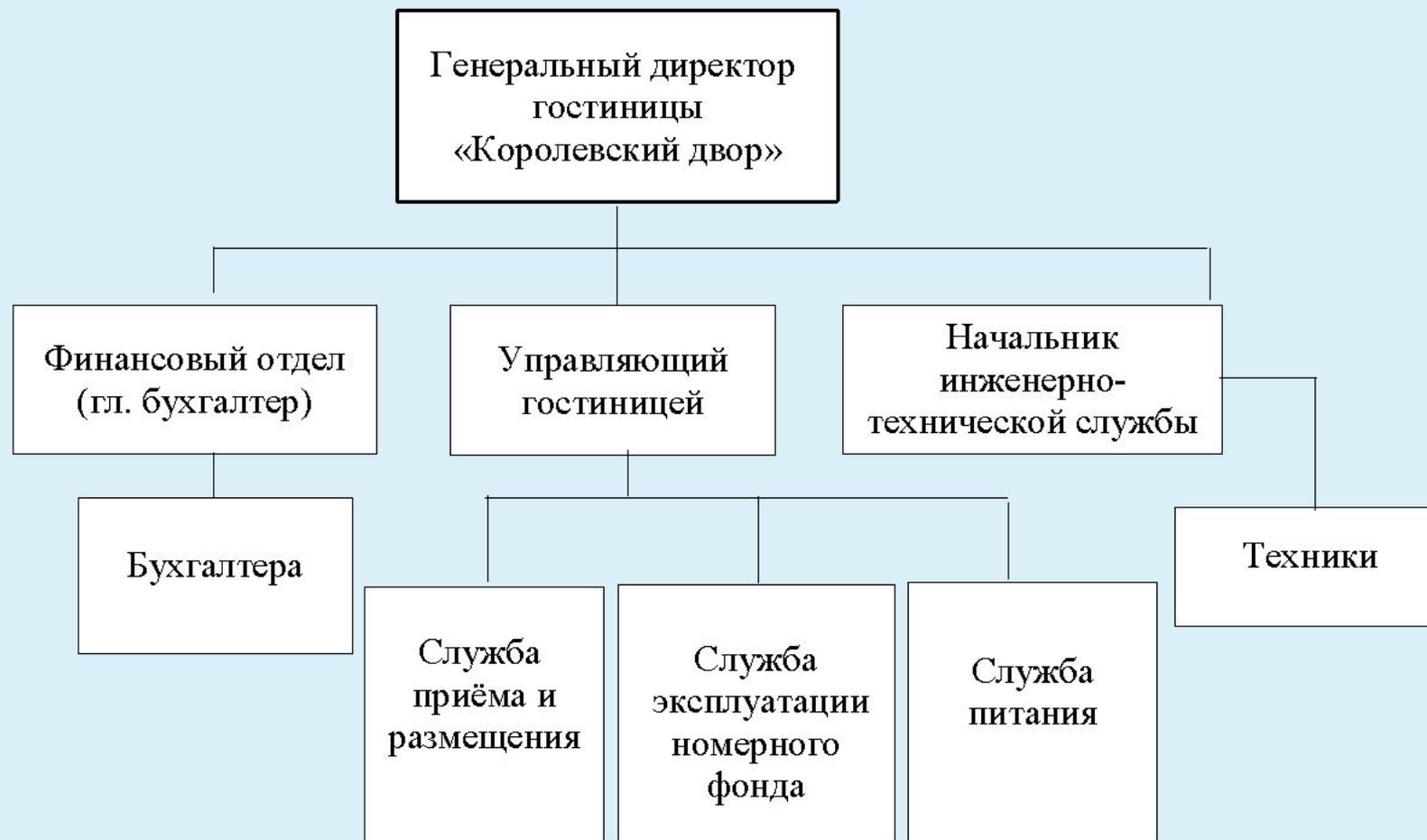


Цели пребывания гостей

- командировки
- бизнес-мероприятия
- отдых при пересечении границы
- ознакомительный туризм



Организационная структура управления гостиницей «Королевский двор»



Недостатки действующей системы управления персоналом



Рекомендации



Расчёт затрат по совершенствованию системы управления персоналом гостиницы «Королевский двор»

1. Проведение тренингов

№ п/п	Название тренинга	Количество тренингов за год	Цена за тренинг/за курс тренингов
1	Тренинги для службы номерного фонда	3	25 000 (75 000)
2	Тренинги для службы питания	3	30 000 (90 000)
3	Тренинги для службы приёма и размещения	2	27 000 (54 000)
4	Тренинги для руководителей отделов	2	30 000 (60 000)

2. Организация системы наставничества

№ п/п	Должность	Премия
1	Администратор службы приема и размещения	3000
2	Официант зала	2500
3	Горничная	2500



3. Мероприятия по сплочению персонала

№ п/п	Должность	Периодичность	Итоговая сумма затрат (руб)
1	Мероприятия для сплачивания коллектива		
1.1	Корпоративные мероприятия (праздники, квесты, игры)	Раз в 3 месяца	20 000 (80000)
1.2	Курсы, тренинги	В течении года	279000
2	Выпуск атрибутики принадлежности к гостинице		
2.1	Грамоты	Раз в год	2 000
2.2	Футболки с логотипом гостиницы	Раз в год	4 000
2.3	Форма	Единовременно для старого персонала и по набору нового	2 000 за форму на 35 чел (70000)
3	Материальное стимулирование персонала		
3.1	Премии по результатам месяца лучшему работнику каждой из служб	Единовременно, раз в месяц	2 000 на 5 отделов за год (120000)
3.2	Премия по результатам работы за год: службы приема и размещения службы питания инженерной службы службы горничных	Единовременно, раз в год	Либо материальное стимулирование (13 зарплата), либо оплата поездки на двоих на море 50 000

Вывод

Мероприятия по совершенствованию системы управления персоналом необходимо проводить, так как, хорошо обученный квалифицированный и замотивированный персонал работает с большей самоотдачей, разделяет интересы своей гостиницы и готов нести моральную ответственность за результаты своего труда.



Спасибо за внимание!

