

## Содержание

Введение.....	3
Глава 1. Управление персоналом в современных социально-экономических условиях.....	8
1.1. Управление: системы, организация, процессы, субъекты.....	8
1.2.Современные тенденции развития и совершенствования управления.....	13
1.3. Основные концепции управления персоналом.....	18
1.4.Особенности управления персоналом в сфере гостеприимства.....	22
Глава 2. Анализ деятельности ООО «Исторический отель Советский».....	31
2.1. Общая характеристика деятельности ООО «Исторический отель Советский».....	31
2.2. Организационная структура управления ООО «Исторический отель Советский».....	47
2.3. Анализ системы управления персоналом в гостинице ООО «Исторический Отель Советский».....	66
Глава 3. Мероприятия по повышению эффективности управления в ООО «Исторический отель Советский».....	73
3.1.Определение основных направлений совершенствования управления персоналом гостиницы.....	73
3.2. Процедура набора персонала в гостинице ООО «Исторический Отель Советский» и методы ее совершенствования.....	79
3.3. Расчет эффективности мероприятий по совершенствованию системы управления персонала в гостинице ООО «Исторический Отель Советский».....	83
Заключение.....	88
Список литературы.....	91
Приложение .....	94

## Введение

В современном мире управление персоналом играет значительную роль в организации любой сферы деятельности, в том числе и гостиничном деле.

Гостиничный бизнес, способствуя развитию экономики за счет реализации услуг, имеет большое социальное значение, что выражено в удовлетворении широкого спектра потребностей туристов и, что немаловажно, создании большого числа рабочих мест.

Персонал в гостиничном бизнесе играет ключевую роль, так как ввиду нематериальности гостиничных услуг удовлетворенность или неудовлетворенность гостя проживанием и дополнительными услугами полностью зависит от профессионализма сотрудника.

Таким образом, управление персоналом понимается как процесс организованного целенаправленного воздействия на сотрудников, направленное на осуществление эффективного функционирования организации, а также удовлетворение интересов, как всего рабочего коллектива, так и потребностей отдельно взятых сотрудников.

Случаи неохотного выполнения сотрудниками своих обязанностей, недопустимого поведения с гостями, незаинтересованного, вялого отношения к своей работе, конфликтов внутри коллектива – все это следствия неудовлетворенности сотрудниками выполняемой работой. Подобные действия могут нанести урон прибыли гостиничного предприятия, а самое главное, разрушают саму философию предприятия сферы гостеприимства: удовлетворение любых потребностей гостя как средство получения прибыли.

Без преувеличения можно утверждать, что успех предприятия практически полностью зависит от его сотрудников. Именно поэтому современная концепция управления предприятием из всех подразделений управленческой деятельности предполагает выделение именно управление персоналом.