

Содержание

Введение.....	3
Глава 1. Теоретические аспекты текучести кадров на предприятиях гостиничного бизнеса	5
1.1 Текучесть кадров в гостиничном бизнесе: основные виды и причины.....	5
1.2 Методы и мероприятия по снижению текучести кадров в гостиничном бизнесе.....	12
1.3 Технологии грейдинга в системе мотивации персонала гостиницы как метод снижения текучести кадров.....	18
Глава 2. Особенности формирования и функционирования системы управления персоналом гостиничного комплекса «Металлург».....	26
2.1 Общая характеристика деятельности гостиничного комплекса «Металлург».....	26
2.2 Анализ организационной структуры и системы управления персоналом гостиничного комплекса «Металлург»	35
2.3.Рекомендации по снижению текучести персонала гостиничного комплекса «Металлург»	53
Заключение.....	68
Список использованных источников.....	72
Приложения	77

Введение

Актуальность темы исследования обусловлена тем, что текучесть кадров отрицательно сказывается на работе гостиничного предприятия, не дает сформироваться коллективу, а значит - и корпоративному духу, что неизменно влечет за собой снижение производственных показателей и эффективности работы.

Гостиничный бизнес держится на людях и создание атмосферы гостеприимства под силу только персоналу предприятия. С помощью высокопрофессиональных сотрудников, обладающих коммуникативными навыками, персонал гостиничного предприятия способен предвосхищать ожидания гостей, нивелировать конфликтные ситуации, позиционировать предприятие, искать и привлекать корпоративных клиентов в гостиницы в низкий и высокий сезоны. И, что важно отметить, гостиничное предприятие функционирует в круглосуточном режиме, что влечет за собой необходимость бесперебойной работы персонала, поэтому важность сохранения уже имеющихся трудовых ресурсов и создание кадрового резерва возрастает. Несмотря на достаточно напряженную ситуацию на российском рынке труда, актуальной остается проблема с текучестью персонала. Так в гостиничном бизнесе уровень текучести персонала достигает 80 %. В то время, по мнению экспертов, общая текучесть персонала не должна превышать 5-7% - ный барьер в год вне зависимости от того, каким бизнесом компания занимается.

Цель работы заключается в анализе причин текучести кадров и методов ее снижения в гостиничном бизнесе.

В соответствии с поставленной целью были определены для решения следующие задачи:

- проанализировать основные виды и причины текучести кадров на предприятиях гостиничной индустрии;