**Содержание**

Введение………………….………………………..…………. …………… 2-3

Глава 1. Обучение персонала в гостиничной индустрии, как гарантия предоставления качественной услуги

* 1. Необходимость обучения персонала гостиницы………………………………………… ……… .……… 4-5

1.2. Выбор формы обучения в гостинице………….. …….. ….. ………..6-10

Глава 2. Организация процесса обучения персонала в гостинице «Марриотт Ройал Аврора»

2.1. Общая характеристика гостиницы «Марриотт Ройал Аврора»…. 11-13

2.2. Организационная структура службы персонала «Марриотт Ройал Аврора»……………………………………………………………………14-17

Глава 3. Организация процесса обучения сотрудников в гостинице «Марриотт Ройал Аврора»………………………………………………18-20

Заключение……………………………………........................................ 21-22

Список использованных источников…………………….……………. 23-24

Приложение……………………………………………………. ………. 25-27

**Введение**

Актуальность выбранной тематики. Высокий подуровень обслуживания — это не только уют, безупречная стерильность и оснащённость номеров, это ещё и вежливый, проницательный и позитивно настроенный персонал.

Обучение персонала гостиницы – имеет cамый высокий показатель возврата на вложенные капитализации, по отношению к иным затратам мотеля. По сути, основной продукт, который покупает отель – это сервис.

В области туризма свойство услуг в первую очередь определяется квалификацией исполнителей и их умением трудиться с потребителями, потому профессиональное развитие персонала обретает особое значение и становится неотъемлемым условием благополучного функционирования любого предприятия отельно-ресторанного бизнеса.

Предприятия промышленности гостеприимства осознают, что для того чтобы стать конкурентноспособными на рынке, необходимо приложить большие средства на улучшение благополучия персонала и его становления. Все это достигается не тотчас, а постепенно, подробненько, и для этого необходимо прикладывать конкретные усилия.

Наименее целесообразным на подуровне предприятия отельно-ресторанного хозяйства является концепт «персонал», так как он вычисляет личный состав госучреждения, работающего по найму и обуславливается трудовыми отношениями с руководством и угодьем определенными качественными оценками.

Туризм доказан приоритетной промышленностью экономики и цивилизации. Люди, трудящиеся в этой сфере, должны иметь подобающую подготовку и желание постоянно обучаться и приобретать новейшие знания.

В мире гостинично-ресторанный бизнес прогрессирует стремительно. На завтра в России в отельной сфере занято 0, 1% политически активного народонаселения, тогда как в Азии этот показатель состовляет более 11%. В целом в мирке в туристическом и отельно-ресторанном гешефте занято более 8% работоспособного населения и этот коэффициент имеет закономерность расти. Таким архетипом, необходимо уделять огромное внимание преподаванию специалистов для промышленности гостеприимства.

Задача работы – пройти анализ корпорации обучения медперсонала в гостинице «Марриотт Ройал Аврора».

Для достижения поставленной задачи, необходимо решить последующие задачи:

- рассмотрить теоретические факторы необходимости преподавания персонала хостели, выбор формы и корпорацию обучения;

- дамить характеристику хостели «Марриотт Ройал Аврора»;

-провести экспресс-анализ организационной структураницы службы медперсонала «Марриотт Ройал Аврора»;

- рассмотреть детали проведения работы в хостеле;

- дать оценку теоретическим понятиям;

- проанализировать корпорацию процесса преподавания сотрудников в хостели «Марриотт Ройал Аврора».

Объект изыскания – гостиница «Марриотт Ройал Аврора».

Объект исследования – корпорация процесса преподавания в «Марриотт Ройал Аврора».

Методы изыскания – экономикоматематические, монографический, способ сравнения.

Методологической и методической предпосылкой исследования повыступали труды отечественных и заграничных ученых, посвящённые рассматриваемому вопрсу, законодательство Российской Федерации, а также видеоматериалы периодической подписи. Информационной предпосылкой исследования явлются материалы хостели «Марриотт Ройал Аврора».

**Заключение**

В процессе написания работы, была достигнута цель – изучена организация обучения персонала в гостинице «Марриотт Ройал Аврора».

Были решены задачи:

- рассмотрены теоретические аспекты необходимости обучения персонала гостиницы, выбор формы и организация обучения;

- дана характеристика гостиницы «Марриотт Ройал Аврора»;

-изучена организационная структура службы персонала «Марриотт Ройал Аврора»;

- проанализирована организация процесса обучения сотрудников в гостинице «Марриотт Ройал Аврора».

В отеле «Марриотт Ройал Аврора» применяются следующие методы обучения:

А) стажировка.

Стажировка – это процесс подготовки персонала к самостоятельной работе, в ходе которого сотрудник получает навыки безопасного выполнения работ под наблюдением и надзором опытного наставника. В этом случае риск совершения ошибки и получения травмы как самим стажером, так и окружающими работниками снижается, поскольку наставник может показать правильный порядок работ, а также вовремя вмешаться в процесс и остановить воздействие травмирующего фактора.

Стажировку проходят все сотрудники гостиницы.

Б) повышение квалификации.

Для повышения квалификации сотрудники направляются в специальные учебные заведения или проходят курс обучения онлайн.

Для принятия управленческих решений важен анализ дифференциации уровня заработной платы в зависимости от квалификации рабочих с целью выяснения наличия материальных стимулов в повышении квалификации. Необходимость повышения квалификации обусловлена различными причинами, а потому оно организовано в различных формах и занимать различные сроки.

Предлагается обучение вне рабочего места:

А) деловые игры – коллективная игра (обычно с компьютером), включающая разбор учебного примера, в ходе которого участники игры получают роли в игровой деловой ситуации и рассматривают последствия принятых решений;

Б) учебные ситуации – реальная или выдуманная управленческая ситуация с вопросами для анализа. При этом устраняются жесткие рамки времени, которые сковывают мысль в производственной обстановке;

В) моделирование – воспроизведение реальных условий работы (например, использование тренажеров, макетов и др.);

Г) тренинг сензитивности – участие в группе с целью повышения человеческой восприимчивости и улучшения умений взаимодействовать с другими.

Д) ролевые игры (моделирование ролевого поведения) – работник ставит себя на чье-то место с целью получения практического опыта (обычно в межличностном общении) и получает подтверждение правильности своего поведения;

Специфические методы обучения весьма многочисленны и их нужно приспосабливать к требованиям профессии и отеля. Основные требования, обеспечивающие эффективность программ обучения, включают следующие направления:

* 1. Мотивация. Люди должны понимать цели программы, каким образом обучение расширит их профессиональные навыки и повысит производительность труда, а так же собственное удовлетворение своей работой.
  2. Руководство отеля стремится создать климат, благоприятствующий обучению, в том числе поощрение учащихся, их активное участие в процессе обучения, поддержку со стороны преподавателей, желание отвечать на вопросы.
  3. Если программа включает сложные направления, то процесс обучения разбивается на последовательные этапы. Участник программы должен иметь возможность отработать на практике навыки, приобретенные на каждом этапе обучения, и уже только затем двигаться дальше.
  4. В результате учащиеся должны почувствовать обратную связь теории и практики посредством закрепление пройденного материала.

Подвоя итог, можно сказать, что руководители гостиницы «Марриотт Ройал Аврора» уделяют большое внимание квалификации своего персонала, постоянно отправляют работников на обучение, тем самым повышая свой уровень. Также необходимо отметить, что необходимо проводить тренинги с персоналом гостиницы и обращать внимание на мотивацию.

**Список использованной литературы**

1. «Трудовой кодекс Российской Федерации» от 30.12.2001 N 197-ФЗ (ред. От 12.11.2019)
2. Федеральный закон от 24.11.1996 N 132-ФЗ (ред. От 16.10.2019) «Об основах туристской деятельности в Российской Федерации»
3. Постановление Правительства РФ от 09.10.2015 N 1085 (ред. От 18.07.2019) «Об утверждении Правил предоставления гостиничных услуг в Российской Федерации»
4. Бабий Г. И. Формирование коммуникативной культуры менеджеров туристской деятельности в процессе их профессиональной подготовки: Автореф. Дис. … канд. Пед. Наук. М., 2015. – 19 с.
5. Волков Ю.Ф. Экономика гостиничного бизнеса: Учебное пособие. – Р н/Д.: Феникс, 2018. – 38 с.
6. Гулиев Н. А., Кулагина Е. В. Изучение коммуникативных и организаторских способностей студентов специальности «Социально-культурный сервис и туризм» // Материалы 1-й Международной научно-практической конференции «Туристское образование в Российской Федерации: практика, проблемы, перспективы». М.: ГУУ, 2014. – С. 150 – 153.
7. Деслер Г. Управление персоналом. – М.: БИНОМ, 2017. – 112 с.
8. Ёхина М.А. Прием, размещение и выписка гостей : учебник для студ. Учреждений сред. Проф. Образования— М. : Издательский центр «Академия», 2014. — 174 с.
9. Исмаев Д.К. Международное гостиничное хозяйство, по материалам зарубежных публикаций. Управление качеством услуг, управление доходами, маркетинг, работа с кадрами, технологические требования по проектированию и оформлению гостиничных предприятий. М.:, 2016. – 312 с.
10. Полевая М.В. Управление персоналом в гостиничном сервисе: учебник для студ. Учреждений сред. Проф. Образования/М.В. Полевая, А.Н. Третьякова. – М.: Издательский центр «Академия», 2014. – 208 с.
11. Тебекин А.В. Управление персоналом: учеб. Пособие для СПО и прикладного бакалавриата/А.В. Тебекин. – М.: Издательство Юрайт, 2015. – 182 с. – Серия: Профессиональное образование.
12. Овчаренко Н.П. Организация гостиничного дела [Электронный ресурс]: учебное пособие для бакалавров/ Овчаренко Н.П., Руденко Л.Л., Барашок И.В.— Электрон. Текстовые данные.— М.: Дашков и К, Ай Пи Эр Медиа, 2015.— 204 c.
13. Управление персоналом в гостиничном менеджменте: учебное пособие/ Е.И. Манринова, А.Г. Васильев, А.С. Васильева – СПб. : Троицкий мост, 2013. – 208 с
14. Управление персоналом организации. Практикум / Под ред. А. Я. Кибанова. М. 2016. – 296 с.
15. Чудновский А. Д. Роль персонала в улучшении качества туристских услуг // Материалы 1-й Международной научно-практической конференции «Туристское образование в Российской Федерации: практика, проблемы, перспективы». М.: ГУУ, 2016. – С. 4 – 11.
16. Цыпкин Ю.А. Управление персоналом: Учебное пособие для вузов. М.: ЮНИТИ – ДАНА, 2015. – 446 с.
17. Шкатулла В. И. Настольная книга менеджера по кадрам. – М., 2017. – 208 с.
18. Дулецкая А.В. Система обучения персонала гостиничного бизнеса: формы и направления развития // Научное сообщество студентов: Междисциплинарные исследования: сб. ст. по мат. II междунар. Студ. Науч.-практ. Конф. № 3. URL: <https://sibac.info//sites/default/files/conf/file/stud_3_2.pdf> (дата обращения: 11.11.2019)

**Приложение**

Приложение 1

Курс «Директор гостиницы»: как увеличить прибыль отеля и наладить сервис»

Эффективный сервис в компании

• Составляющие компоненты работающей системы управления сервисом.

• Как объединить в единое целое все, что руководитель делает для повышения качества сервиса. Постановка системы менеджмента качества сервиса.

• Практический опыт и примеры систем управления сервисом из жизни мировых компаний.

• Как наладить диалог с Клиентом и оценить ваш сервис?

• Сервис и деньги – оценка возврата на инвестиции в качество сервиса.

• Критические ошибки, убивающие эффективность оценок сервиса.

• Как мотивировать клиентов предоставлять информацию?

• Что делать с полученной от клиентов обратной связью?

• Как разработать и внедрить стандарты сервиса своими силами?

• Процесс внедрения стандартов качества по шагам.

• Базовые принципы при внедрении.

• Какими должны быть эффективные стандарты?

• Как правильно донести новые стандарты до персонала?

• Как убедить людей в необходимости идеального сервиса?

• Обучение персонала своими силами, формы и методы.

• Использование нематериальной мотивации для поощрения клиентоориентированности персонала.

• Наставнические встречи, обратная связь.

• Что делать, если вы стараетесь улучшить сервис, а ничего не меняется?

• Что делать, если люди привыкли работать «по старинке»?

• Как работать с сопротивлением изменениям? Четыре психологических «рычага», задействовав которые вы снимете сопротивление персонала.

• Как построить беседу с «трудным» сотрудником?

• Показатели для измерения сервиса, на которые необходимо обратить внимание.

• Оценка качества. Параметры оценки. Постановка системы оценки.

• Как использовать информацию, которая у вас уже есть?

• Как посчитать возврат на инвестиции в качество сервиса?

• Что делать для развития качества сервиса дальше?

Основные бизнес-процессы гостиницы: структура, иерархия, СМК, внутренние коммуникации

• Введение в гостиничный бизнес. Основные понятия.

• Специфика управления гостиничным предприятием.

• Классификация гостиниц. Номерной фонд. Европейский стандарт.

• Тенденции развития гостиничного бизнеса.

• Структура гостиницы. Иерархия. Функционал основных подразделений.

• Система менеджмента качества.

• Формирование и разработка системы стандартов. Международные стандарты.

• Внутренние коммуникации.

• Принципы эффективного управления гостиницей.

• Технические возможности современного рынка программного обеспечения для гостиничных предприятий.

• Автоматизация бизнес-процессов: формирование счетов к оплате, расчеты с гостями; биллинг, включая местные, междугородние и международные телефонные переговоры, платное телевидение, доступ в Интернет; сбор информации о состоянии гостиничных номеров; управление профайлами гостей.

• Статистика и анализ – платформа для принятия грамотного управленческого решения.

• Планирование. Контроль за расходами. Системы закупок.

• Договорные отношения с компаниями – поставщиками товаром и услуг для гостиницы.

• Аудит и контроллинг.

Маркетинг и брендинг отеля

• Маркетинговые исследования рынка: выявления потребительского спроса.

Система отчетности. Основные требования к управленческой отчетности: своевременность, формат, содержание.

• Методики расчета себестоимости продуктов/услуг отеля на основе различных факторов.

• Методы контроля по центрам затрат: контроль за исполнением бюджетных показателей.

• Структура операционных затрат при составлении отчета прибылей и убытков.

Управление персоналом отеля: KPI и мотивация

• Локальные нормативные акты: порядок разработки, утверждения, ознакомления работников.

• Основные показатели эффективности при построении организационной структуры.

• Применение профстандартов: подбор, оценка и обучение, правила использования профстандарта.

• Разработка и реализация HR-стратегии. Тренды в управлении персоналом до 2030 г.

• Комплексная диагностика системы управления персоналом.

• Штатное расписание: трудовой распорядок, должностные инструкции, должностные обязанности.

• Положение об оплате труда и Положение о премировании. Положение о защите персональных данных. Положения о структурных подразделениях.

• Отбор, найм и адаптация персонала: источники поиска персонала.

• Адаптация. Программы и стандарты вхождения сотрудника в компанию. Этапы и виды адаптации.

• Методы поиска персонала на рынке труда. Категории персонала и методы их подбора.

• Организация системы найма и адаптации персонала.

• Оценка при подборе и по итогам испытания при приеме на работу.

• Разработка профиля должности и профиля компетенций для кандидата исходя из задач организации.

• Мотивирование персонала: простое ранжирование, балльный метод с анализом по ключевым факторам, КТУ. Разработка структуры заработных плат. Оптимальная цена должности.

• Нематериальная мотивация: порядок и условия премирования, требования к показателям премирования.

• Показатели, используемые для оценки эффективности и мотивации персонала.

• Разработка и управление переменной частью оплаты труда на основе системы KPI.

• Социальные льготы. Социальный пакет.

• Оценка, обучение и ротация персонала.

• Методы оценки компетенций.

• Типология обучения персонала, типология ротации.

• Центр оценки (Ассессмент-центр): цели проведения оценки персонала.

\*Ознакомительная часть закончена\*