**Содержание**

[Введение 3](#_Toc284618686)

[Глава 1. Обучение персонала как средство обеспечения конкурентоспособности гостиницы 6](#_Toc284618687)

[1.1. Роль подготовки, переподготовки и повышения квалификации кадров в повышении экономической эффективности организации 6](#_Toc284618688)

[1.2. Совершенствование подготовки персонала в гостиницах 9](#_Toc284618689)

[Глава 2. Основные формы обучения, повышения квалификации и подготовки кадров в условиях рыночной экономики 13](#_Toc284618690)

[2.1. Обеспечение концепции «непрерывного» образования в гостиничном бизнесе 13](#_Toc284618691)

[2.2. Варианты обучения персонала гостиниц 18](#_Toc284618692)

[Заключение 23](#_Toc284618693)

[Список использованных источников 25](#_Toc284618694)

# Введение

Проблема обучения персонала предприятий в настоящее время приобретает для России особое значение. Это связано с тем, что работа в условиях рыночных отношений предъявляет новые требования к уровню квалификации персонала, знаниям и навыкам работников. Требуются новые подходы к решению современных задач, специалисты новых профессий, новые организационные формы деятельности работников.

Об актуальности совершенствования технологии обучения персонала свидетельствует и то обстоятельство, что кадровый потенциал современной компании (как важнейший стратегический фактор ее успеха) не допускает спонтанного и непродуманного экспериментирования - последствия неправильного управления человеческими ресурсами трудноустранимы и наиболее разрушительны.

В этой связи важно следующее - хотя российские фирмы в последнее время стали менять свое отношение к профессиональному обучению сотрудников (становится более масштабным, квалифицированным, системным, заранее планируемым, ориентированным на долгосрочные цели), в то же время некоторые из них в погоне за количеством используемых программ забывают о качестве обучения своего персонала.

Гостиничный бизнес уникален тем, что служащие - это часть гостиничного продукта. Весь персонал гостиницы - и портье на регистрации, и официант, обслуживающий за завтраком, и швейцар у парадного подъезда, и горничная, и директор прикладывают все усилия, чтобы гость остался доволен и вновь вернулся в отель. Их отношение, внешний вид, готовность выполнить любую просьбу гостя формирует общее впечатление о гостинице. Любой работник должен верить, что его собственное качество обслуживания - такое, какого ждет от него гость, - является самой важной задачей в работе.

Часто довольно трудно отделить материальную часть продукта от его духовной составляющей. Обслуживающий персонал гостиницы, организующий прием гостей и предоставляющий им услуги через свое посредничество, становится важнейшим компонентом самих этих услуг. Различия в предоставлении одних и тех же услуг часто связаны с тем, что сотрудники гостиницы обслуживают своих клиентов по-разному. Обслуживающий персонал должен так принять гостя, чтобы он превратился в постоянного клиента.

Это и создает основное конкурентное преимущество отеля. Для этого необходимо разрабатывать методы и процедуры, чтобы быть уверенными в том, что работники гостиницы могут и хотят предоставить качественное обслуживание. Работа с персоналом должна строиться так, чтобы служащие на всех уровнях организационной структуры гостиницы осуществляли свою работу с сознанием, что их практическая деятельность и создаваемая атмосфера обслуживания в отеле формирует сознание клиента.

От организационной культуры обслуживания зависит продвижение услуг на мировой туристский рынок, имидж организации, города в целом.

В том, что персонал отелей необходимо постоянно обучать, никто теперь уже не сомневается. Конкуренция на рынке гостиничных услуг постоянно растет, при этом огромным конкурентным преимуществом отеля является грамотный, хорошо обученный персонал – персонал, который уверенно и с удовольствием выполняет свою работу.

Проблемы подготовки, переподготовки и повышение квалификации рабочих кадров, способных конкурировать в условиях рыночных отношений, по ряду важных причин приобретает особую актуальность. Во-первых, сказываются неблагоприятные тенденции на рынке рабочей силы. Современное производство предъявляет все более жесткие требования к профессиональным качествам рабочих кадров. Идет сокращение численности рабочих мест.

Во-вторых, обостряется конкуренция за рабочие места внутри трудовых коллективов. Идет объективный процесс отторжения рабочих кадров с низкими профессиональными качествами. В-третьих, профессиональное образование и квалификация в личностном плане не просто выступают характеристиками того или иного рабочего, но и становятся для него гарантией социального благополучия, условиям его конкурентоспособности на рынке труда.

**Цель** данной работы – рассмотреть теоретический аспект обучение персонала, повышение его квалификации в гостиничном бизнесе.

В соответствии с объектом, предметом и целью были определены следующие **задачи**:

1. изучить работы и научные исследования по данной проблеме ученых-теоретиков, психологов, менеджеров;
2. выявить особенности подготовки сотрудников отеля как средства повышения эффективности гостиничного бизнеса.

При написании реферата был использован такой метод исследования, как теоретический анализ и синтез.

Реферат состоит из введения, основной части, разбитой на две главы по 2 параграфа в каждой, заключения – вывода и списка использованных источников.

# Глава 1. Обучение персонала как средство обеспечения конкурентоспособности гостиницы

# Роль подготовки, переподготовки и повышения квалификации кадров в повышении экономической эффективности организации

**Вырезано.**

**Для приобретения полной версии работы перейдите по ссылке.**

Современная государственная политика в области профессиональной подготовки призвана обеспечить решение двух взаимосвязанных задач социально-экономического характера [19]:

1) обеспечение потребности производства рабочей силой требуемой квалификации;

2) борьба с безработицей путем переподготовки безработных.

Подготовка квалифицированных кадров представляет собой совокупность мероприятий, которые направлены на систематическое получение и повышение квалификации, отвечающей текущим и перспективным целям фирмы и обеспечивающей соответствие требований, предъявляемых рабочим местом к способностям работника [8]. С экономической точки зрения подготовка квалифицированных кадров является эффективной в том случае, если связанные с ней издержки ниже издержек организации на повышение производительности труда за счет этого фактора. Подготовка квалифицированного персонала может свести на нет необходимость привлечения рабочей силы со стороны и предотвратить его сокращение путем устранения дефицита рабочей силы.

Подготовка квалифицированных кадров затрагивает множество компонентов социальной эффективности. Повышение профессионального мастерства положительно отражается на [21]:

1) гарантии (сохранении) рабочего места;

2) возможность профессионального роста на производстве;

3) доходах работника.

В современных условиях развитие системы профессиональной подготовки определяется двумя противодействующими тенденциями: растущими требованиями НТП к общему и профессиональному уровню рабочей силы и стремлением предпринимателей к максимально возможному снижению издержек на ее воспроизводство [6].

Появление новых технологий ведет к качественному изменению не только профессиональной, но и квалификационной структуры персонала. Современные черты квалификационной структуры персонала сегодня - это возросший удельный вес специалистов с высшим и средним специальным образованием, рабочих высшей квалификации, а также неуклонное сокращение удельного веса малоквалифицированной рабочей силы [9].

**Вырезано.**

**Для приобретения полной версии работы перейдите по ссылке.**

# 1.2. Совершенствование подготовки персонала в гостиницах

Важнейшим фактором эффективной работы предприятия является своевременная и высококачественная подготовка, переподготовка и повышение квалификации персонала, что способствует обширному диапазону их теоретических знаний, практических умений и навыков [23]. За счет своей высокой образовательной и профессиональной подготовки работники получают возможность технологически «видеть» значительно больше своих непосредственных обязанностей. Международное гостиничное хозяйство, по материалам зарубежных публикаций [8]. Управление качеством услуг, управление доходами, маркетинг, работа с кадрами, технологические требования по проектированию и оформлению гостиничных предприятий.

**Вырезано.**

**Для приобретения полной версии работы перейдите по ссылке.**

Профессиональная подготовка представляет собой целевое, конкретно направленное обучение, конечная цель которого - обеспечение предприятия достаточным количеством работников, чьи профессиональные качества в полной мере соответствуют производственно-коммерческим целям предприятия [5].

Обучение персонала требуется в тех случаях, когда: работник приходит на предприятие; работника назначают на новую должность или поручают ему новую работу; у работника не хватает навыков для выполнения своей работы; происходят серьезные изменения в экономике предприятия или во внешней среде [18]. Целенаправленное профессиональное развитие персонала зависит от полноты, точности и актуальности существующей или получаемой информации.

Повышение квалификации - постоянный процесс обновления знаний [24, с. 46].

**Вырезано.**

**Для приобретения полной версии работы перейдите по ссылке.**

Исследователи выделяют две основные модели подготовки кадров [18, с. 56-57]:

- обучение без отрыва от работы. Теоретический курс в профессиональных учебных заведениях и практическая подготовка на предприятии;

- обучение с отрывом от работы в специализированных профессиональных учебных заведениях и центрах подготовки кадров.

Целесообразно организовать обучение по специальным блокам дисциплин: менеджменту, маркетингу, продажам, финансам, новым методам бухгалтерского учета и т.д. Все эти дисциплины должны быть ориентированы на индустрию гостеприимства [9].

Профессиональное развитие оказывает положительное влияние на сотрудников. Повышая квалификацию и приобретая новые навыки и знания, они становятся более конкурентоспособными на рынке труда и получают дополнительные возможности для профессионального роста как внутри предприятия, так и вне его.

# Глава 2. Основные формы обучения, повышения квалификации и подготовки кадров в условиях рыночной экономики

# 2.1. Обеспечение концепции «непрерывного» образования в гостиничном бизнесе

**Вырезано.**

**Для приобретения полной версии работы перейдите по ссылке.**

Первые две ступени включают в себя: ускоренную профессиональную подготовку и начальное профессиональное образование по профессиям, для овладением которыми не требуется среднего общего образования [8].

Три следующие ступени включают в себя: начальное профессиональное образование по профессиям, для овладением которыми требуется среднего общего образования, повышенное профессиональное образование рабочих лиц (среднее профессиональное образование, повышенное профессиональное образование специалистов среднего звена) и бакалавриат, магистратура, послевузовское специальное образование [11].

На практике существуют три ступени обучения - начальная, средняя, высшая. По каждой из них строго определены объем знаний и навыков, которыми должны овладеть обучающиеся на каждой ступени, содержание профилирующих специальных дисциплин. Рабочие последовательно проходят обучение в ПТУ, техникумах, в вузе [21, с. 199].

Повышение квалификации после завершения профессионального обучения и определенного времени работы по профессии направлено на достижение двух целей [17, с. 78]:

1) обеспечение приспособления профессиональной квалификации к новым тенденциям в техническом и профессиональном развитии путем проведения учебных мероприятий, сопровождающих трудовой процесс, преимущественно на самих предприятиях;

2) подготовку профессиональной карьеры с переходом на более высокую ступень квалификации в качестве специалистов и руководящего персонала среднего звена (например, мастеров, техников, специалистов различного профиля и т.д.), путем посещения курсов на предприятии, при учебном центре, обслуживающем множество предприятий, или в профессиональной школе.

В соответствии с Типовым положением об учреждении начального профессионального образования утверждение начального профессионального образования является государственным, муниципальным или негосударственным образовательным учреждением и имеет целью подготовку работников квалификационного труда по всем основным направлениям общественно полезной деятельности согласно перечню профессий, утвержденному правительством РФ.

Утверждение начального профессионального образования по договорам с органами по труду и службами занятости, производственными объединениями, предприятиями, фирмами и другими организациями может осуществлять профессиональную подготовку, которая имеет целью ускоренное приобретение обучающимися трудовых навыков выполнения определенной работы или группы работ и не сопровождается повышением образовательного уровня [8].

При учреждении начального профессионального образования могут быть организованны курсы профессиональной подготовки отдельных лиц за счет их средств или других организаций, направивших их на обучение [12].

Осознав необходимость подготовки квалифицированных кадров, каждая организация должна принять решение о концепции профессионального обучения персонала [20].

Вариантами здесь выступают [16, с. 80]:

1) узкоспециализированная подготовка кадров, ориентированная на краткосрочную перспективу и имеющая отношение к соответствующим рабочим местам.

2) подготовка квалифицированных кадров широкого профиля, ориентированная на повышении внутрипроизводственной мобильности работника, степени его готовности и способности к перемене труда, освоению новых сфер.

3) подготовка квалифицированных кадров ориентированная на личность работника и призванная стимулировать развитие человеческих качеств и зрелости работника.

**Вырезано.**

**Для приобретения полной версии работы перейдите по ссылке.**

Профессиональное развитие оказывает положительное влияние и на самих сотрудников. Повышая квалификацию и приобретая новые навыки и знания, они становятся более конкурентоспособными на рынке труда и получают дополнительные возможности для профессионального роста как внутри своей организации, так и вне ее [21]. Профессиональное обучение способствует общему интеллектуальному развитию человека, укрепляет уверенность в себе [6]. Потому возможность получения профессионального обучения в собственной компании высоко ценится работниками и оказывает большое влияние на принятие ими решения о работе в той или иной организации.

Если рассматривать профессиональное образование как систему, то в ней необходимо выделить два этапа. Первый - собственно профессиональная подготовка. Второй - последующие усилия, предпринимаемые для углубления, расширения и дополнения ранее приобретенной квалификации.

При этом в зависимости от преследуемых целей приобретенная ранее квалификация должна быть сохранена, приведена в соответствие с изменившейся обстановкой или использована для профессионального продвижения по службе [18].

Данный подход к повышению квалификации непосредственно вытекает из концепции непрерывного образования, в основе которой лежит принцип организации ступенчатого производственного обучения персонала [10, с. 44].

**Вырезано.**

**Для приобретения полной версии работы перейдите по ссылке.**

# 2.2. Варианты обучения персонала гостиниц

В том, что персонал отелей необходимо постоянно обучать, никто теперь уже не сомневается. Конкуренция на рынке гостиничных услуг постоянно растет, при этом огромным конкурентным преимуществом отеля является грамотный, хорошо обученный персонал – персонал, который уверенно и с удовольствием выполняет свою работу [24].

Менеджеры гостиничного бизнеса обычно задают себе следующие вопросы [8]:

* Как грамотно организовать обучение?
* Какие тренинговые компании для этого выбрать?
* Какие внутренние резервы задействовать, чтобы очередной тренинг стал не просто галочкой в плане обучения на год, а стимулом к дальнейшему профессиональному росту сотрудников?

Существует несколько вариантов обучения. Его можно проводить силами [25]:

* Менеджера по обучению (тренинг-менеджера) отеля;
* Внутреннего тренера конкретного подразделения отеля;
* Зарубежного тренера из головного офиса сетевого отеля;
* Внешнего тренера тренинговой компании;
* Внешнего тренера тренинговой компаний, специализирующейся только на гостиничном бизнесе.

Остановимся на этих возможностях более подробно. Итак, прежде всего, за организацию процесса обучения в отеле отвечает менеджер по обучению отдела персонала [8]. Обычно на него возложен большой объем организационной работы, связанной с адаптацией новых сотрудников, организацией работы практикантов, планированием и организацией тренингов для разных служб отеля. Поэтому собственно на проведение тренингов ни сил, ни времени уже не остается [12]. Зачастую и квалификация внутреннего тренера ограничивается «посещением» стандартного тренинга для тренеров.

**Вырезано.**

**Для приобретения полной версии работы перейдите по ссылке.**

И еще одна возможность, которая лично мне кажется оптимальной. Это работа с тренинговой компанией, которая специализируется именно на гостиничном бизнесе [18].

# Заключение

Залог успеха любого современного предприятия - постоянное совершенствование и развитие навыков персонала.

Обучение и повышение квалификации персонала в настоящее время должны носить непрерывный характер и проводиться в течение всей трудовой деятельности работника. Руководство предприятия должно рассматривать затраты на подготовку персонала как инвестиции в основной капитал, которые позволяют наиболее эффективно использовать новейшие технологии.

Успешное выполнение этих функций сильно зависит от уровня квалификации и профессиональной компетентности сотрудников компании. Одним из методов, позволяющим изменять и улучшать уровень квалификации и профессиональной компетентности сотрудников, является система профессионального обучения персонала.

Само собой разумеется, что такая система должна быть прекрасно организована, оснащена на высоком техническом уровне и являться частью цельной стратегии компании. Если можно так выразиться, то программы повышения квалификации должны составлять неотъемлемую часть политики компании - как внутренней, так и внешней.

Для эффективности непрерывного обучения нужно, чтобы работники были в нем заинтересованы. Администрации необходимо увеличить мотивацию, а также создать климат, благоприятствующий обучению.

Обучение персонала является важнейшим инструментом, с помощью которого руководство получает возможность повышать потенциал человеческих ресурсов и оказывать влияние на формирование организационной культуры. Без своевременного обучения персонала проведение организационных изменений сильно затрудняется, или становится невозможным.

Гостиничный бизнес уникален в том случае, что служащие - это часть гостиничного продукта. Персонал гостиниц должен уметь создавать на предприятии атмосферу гостеприимства, должен быть готовым доброжелательно выполнить просьбу проживающих и в отношении проживающих должен проявить терпение и сдержанность.

Для обеспечения соответствия профессиональных знаний и умений необходима профессиональная подготовка и обучение персонала.

Профессиональная подготовка представляет собой целевое, конкретно направленное обучение, конечная цель которого - обеспечение предприятия достаточным количеством работников, чьи профессиональные качества в полной мере соответствуют производственно-коммерческим целям предприятия. Целенаправленное профессиональное развитие персонала зависит от полноты, точности и актуальности существующей или получаемой информации.

Повышение квалификации - это постоянный процесс обновления знаний.

В связи с выделением гостиничного хозяйства в самостоятельную отрасль вырастает потребность в профессиональных работниках гостиниц. Гостиничное дело требует особых навыков и всесторонней профессиональной подготовки.

В целях удовлетворения потребностей современного туриста в предоставлении гостиничных услуг большое значение придается повышению уровня работы с кадрами, постановке этой работы на прочный научный фундамент, использованию накопленного в течение многих лет отечественного и зарубежного опыта.

Успех гостиничного предприятия на рынке туристских услуг во многом зависит от персонала, который в ней работает. Наряду с профессиональными знаниями, необходимыми для качественного обслуживания гостей, важную роль играет форма представления этих знаний, то есть форма подачи информации о продаваемых услугах.

# Список использованных источников

1. Трудовой кодекс РФ от 30.12.2001 №197. [Электронный доступ] http://www.consultant.ru/popular/tkrf/
2. Авдеев В.В. Управление персоналом: технология формирования команды. Учебное пособие. 2008. - 544 с.
3. Арутюнов В. В., Волковыский И. В., Кадария Ф. Д., Шепелев Е.М. Управление персоналом. Учебное пособие. Феникс, 2008. - 596 с.
4. Бортаковский А.С. Пантелеев А.В. Теория управления в примерах и задачах: Учебное пособие. М.: Высшая школа, 2009. - 583 с.
5. Дуракова И.Б. Управление персоналом: отбор и найм: Исследование зарубежного опыта. - М.: Центр, 2009. - 336 с.
6. Десслер Г. Управление персоналом: учебное пособие для студентов вузов Под редакцией Т.Ю. Базарова, Б.Л. Еремина. - М.: ЮНИТИ, 2008. - 555 с.
7. Дятлов В.А. Управление персоналом. Учебное пособие для студентов экономических вузов/В.А. Дятлов, А.Я. Кибанов, В.Т. Пихало; Под редакцией А.Я. Кибанова. М: Приор, 2008. - 525 с.
8. Дуракова И.Б., Родин О.А., Талтынов С.М. Теория управления персоналом: традиционные и новые подходы к планированию, обучению персонала и формированию кадровых служб: Учебное пособие. Воронеж: Изд-во ВГУ, 2009. - 103 с.
9. Ильин А.И. Планирование на предприятии: Учебник. - Мн.: Новое издание. 2009. - 272 с.
10. Журавлев П. В., Карташов С.В. и др. Технология управления персоналом: настольная книга менеджера. - М.: Экзамен, 2008 - 576 с.
11. Журавлев П. В., Кулапов М. Н. Мировой опыт в управлении персоналом. Обзор зарубежных источников/Монография. М.: Изд-во Российская Экономическая Академия, Екатеринбург: Деловая книга, 2009. - 232 с.
12. Журавлев П.В., Одегов Ю.Г., Волгин Н.О. Управление человеческими ресурсами. М.: Экзамен, 2009. - 443 с.
13. Иванова-Швец Л.Н., Корсакова А.А., Тарасова С.Л. Управление персоналом. Учебно-метод. компл. ЕАОИ; 2008. - 200 с.
14. Кибанов А. Я., Мемед - Заде Г.А., Роднина Т. А. Управление персоналом: регламентация труда./Под ред. д.э.н. Профессора А. Я. Кибанова.- М.: Экзамен, 2008. - 320 с.
15. Кибанов А.Я. Управления персоналом организации: Практикум. - М.: ИНФРА-М, 2008. - 548 с.
16. Кибанов А.Я. Основы управления персоналом: Учебник. - М.: ИНФРА - М, 2009. - 247 с.
17. Кибанов А.Я, Дуракова И.Б. Управление персоналом организации: отбор и оценка при найме, аттестация. Уч. пос. 2007. - 2-е изд., - 416 с.
18. Кафидов В. В. Управление персоналом: Учебное пособие. СПб.: Питер, 1-е издание, 2009. - 208 с.
19. Магура М.И. Современные персонал - технологии/М.И. Магура, М.Б. Курбатова. М.: Интел - Синтез, 2009. - 288 с.
20. Магура М.И. Поиск и отбор персонала. М.: Интел - Синтез, 2009. - 220 с.
21. Оганесян И.А. Управление персоналом организации. Учебное пособие. М.: Инфра-М, 2009. - 475 с.
22. Попов С. Г. Управление персоналом. Учебное пособие. М.: Ось-89, 2009. 414 с.
23. Спивак В. А. Организационное поведение и управление персоналом. - Спб.: Издательство «Питер», 2008. - 184 с.
24. Силюк. Н.А., Веселов П.В., Галахов В.В. Организация управленческого труда. - М.: Экономика. 2008. - 375 с.
25. Соколова М.И., Дементьева А.Г. Управление человеческими ресурсами. Учебник. - М.: «Проспект», 2009. - 240 с.