

Эта часть работы выложена в ознакомительных целях. Если вы хотите получить работу полностью, то приобретите ее воспользовавшись формой заказа на странице с готовой работой:

<https://stuservis.ru/diplomnaya-rabota/152468>

Тип работы: Дипломная работа

Предмет: Гостиничное дело

СОДЕРЖАНИЕ

ВВЕДЕНИЕ 3

1.ТЕОРЕТИЧЕСКИЕ АСПЕКТЫ ОСУЩЕСТВЛЕНИЯ АУТСОРСИНГА ПЕРСОНАЛА ГОСТИНИЧНЫХ ПРЕДПРИЯТИЙ 6

1.1.Понятие и сущность аутсорсинга персонала 6

1.2.Основные задачи и механизмы осуществления аутсорсинга персонала гостиничных предприятий 22

2.АНАЛИЗ СИСТЕМЫ АУТСОРСИНГА ПЕРСОНАЛА В ГОСТИНИЧНОМ ПРЕДПРИЯТИИ МАРРИОТТ РОЯЛ АВРОРА 35

2.1.Краткая характеристика деятельности гостиницы Марриотт Роял Аврора 35

2.2.Анализ системы управления персоналом и осуществления аутсорсинга персонала в гостинице Марриотт Роял Аврора 46

3.1.ПРОЕКТ СОВЕРШЕНСТВОВАНИЯ МЕХАНИЗМОВ УПРАВЛЕНИЯ АУТСОРСИНГОМ ПЕРСОНАЛА В ГОСТИНИЧНОМ ПРЕДПРИЯТИИ МАРРИОТТ РОЯЛ АВРОРА 57

3.1.Разработка мероприятий по внедрению процессов аутсорсинга персонала в гостинице Марриотт Роял Аврора 57

3.2 Расчет стоимости и оценка эффективности проекта совершенствования механизмов управления аутсорсингом персонала в гостинице Марриотт Роял Аврора. 62

ЗАКЛЮЧЕНИЕ 67

СПИСОК ИСПОЛЬЗОВАННЫХ ИСТОЧНИКОВ 73

ВВЕДЕНИЕ

Актуальность данного исследования состоит в том, что каждое предприятие современной экономической системы нуждается в эффективной организации труда своего персонала с целью достижение более высокой производительности труда и, соответственно, выпуска или продаж в случае торгового предприятия.

Поскольку компании обычно имеют большой объем работы с кадрами, они часто прибегают к такой услуге, как аутсорсинг. Аутсорсинг персонала позволяет современным предприятиям экономить средства на процесс управления персоналом, минимизировать риски и получать другие преимущества.

Аутсорсинг персонала – это передача функций штатного персонала и части бизнес-процессов сторонней организации. Термин «аутсорсинг» в прямом переводе с английского языка обозначает «внешний источник». Делегирование некоторых функций компании аутсорсеру позволяет оптимизировать бизнес процессы и повысить эффективность бизнеса, снизить административные и производственные расходы, а также позволяет организации сосредоточиться на ключевых компетенциях и развитии.

Аутсорсинг персонала — это делегирование полномочий или некоторых функций одной компании по отношению к другой. Такое сотрудничество в большинстве случаев не строится по основному направлению деятельности компании, но существуют дополнительные направления работы в любой организации и на любом предприятии, которым важно уделять внимание, но своих ресурсов для их реализации просто не хватает.

Аутсорсинг персонала – это целенаправленная деятельность руководящего состава организации, а также руководителей и специалистов подразделений системы управления персоналом, которая включает разработку концепции и стратегии кадровой политики и методов управления персоналом с помощью сторонних лиц.

Цель научного исследования заключается в комплексном раскрытии и анализе понятия аутсорсинга персонала, его элементов, функций, задач на гостиничном предприятии и в создании проекта аутсорсинга персонала в гостинице Марриотт Роял Аврора.

В связи с этой целью ставятся следующие задачи:

- раскрыть понятие и сущность аутсорсинга персонала

- проанализировать основные задачи и механизмы осуществления аутсорсинга персонала гостиничных предприятий.
- описать деятельность гостиницы Марриотт Роял Аврора.
- исследовать систему управления персоналом в аутсорсинга в гостинице.
- разработать мероприятия по совершенствованию аутсорсинга персонала.
- рассчитать стоимость предложенного проекта.

Объектом данной работы является анализ аутсорсинга персонала гостиничных предприятий.

Предметом исследования – процесс осуществления аутсорсинга персонала гостиницы Марриотт Роял Аврора.

Методы исследования – анализ, синтез, сравнение.

Степень апробации: тема аутсорсинга персонала является новой, недостаточно изученной и освещенной в литературе темой.

Научная новизна – анализ основных подходов к аутсорсингу персонала.

Теоретическая значимость работы заключается в рассмотрении основных элементов системы аутсорсинга современных предприятий.

Практическая значимость – разработка мер по улучшению аутсорсинга персонала в Марриотт Роял Аврора.

Для раскрытия данной темы были использованы основные исследования современных авторов в области организации труда и управления персоналом на предприятии, публикации статей на экономических и управленческих порталах, отчетность компании, ресурсы Интернет.

Работа состоит из трех основных частей, в которых рассматриваются теоретические основы аутсорсинга персонала на современных предприятиях, анализируется система управления персоналом на примере компании, а также разрабатываются мероприятия по улучшению системы аутсорсинга персонала.

1. ТЕОРЕТИЧЕСКИЕ АСПЕКТЫ ОСУЩЕСТВЛЕНИЯ АУТСОРСИНГА ПЕРСОНАЛА ГОСТИНИЧНЫХ ПРЕДПРИЯТИЙ

1.1. Понятие и сущность аутсорсинга персонала

Аутсорсинг – это термин, заимствованный из корпоративного мира, который относится к тому, чтобы взять на себя функцию бизнеса и предоставить ее внешней компании, часто за рубежом.

Первым по популярности упоминанием об аутсорсинге персонала относится авторство Эй Джей Джейкобс. Его статья, написанная еще в 2005 году, описывала аутсорсинг как сдачу ответственности другому лицу за реализацию каких-либо операций по более низкой цене. Таким образом, предприятие экономит на своих функциях по управлению персоналом, а также высвобождает время.

Понятие аутсорсинг персонала в переводе с английского означает – внешний источник (от out – внешний, sourcing — источник). По своей сути, аутсорсинг представляет собой технологию передачи организации определенных функций другой компании. Причем существует определенный спектр услуг, которые тесно связаны с понятием аутсорсинга персонала. Конечно, по такой системе, по обыкновению, не работают врачи или учителя, а вот работники из сфер делопроизводства, бухгалтерии, технического обслуживания, программного обеспечения и также многих творческих профессий, знают не понаслышке о таком понятии. Аутсорсинг персонала – это передача функций штатного персонала и части бизнес-процессов сторонней организации. Термин «аутсорсинг» в прямом переводе с английского языка обозначает «внешний источник». Делегирование некоторых функций компании аутсорсеру позволяет оптимизировать бизнес процессы и повысить эффективность бизнеса, снизить административные и производственные расходы, а также позволяет организации сосредоточиться на ключевых компетенциях и развитии.

Аутсорсинг персонала — это делегирование полномочий или некоторых функций одной компании по отношению к другой. Такое сотрудничество в большинстве случаев не строится по основному направлению деятельности компании, но существуют дополнительные направления работы в любой организации и на любом предприятии, которым важно уделять внимание, но своих ресурсов для их реализации просто не хватает. Так почему же в этих случаях не совершить взаимовыгодный обмен?

Но важно уметь различать аутсорсинг от предоставления разовых услуг. Во втором случае работа всегда носит эпизодический характер, например, в офис организации необходимо провести высокоскоростной

интернет, но, безусловно, своими силами сотрудники компании сделать этого не могут, тогда для этих целей нанимают профессионалов. В том случае, если помимо проведения интернета, компания будет заниматься его обслуживанием, тогда может идти речь об аутсорсинге персонала. Иными словами, с компанией заключается договор на оказание услуг на определенный период времени, это длительный интервал обслуживания, а не разовая подработка.

Аутсорсинг персонала только начинает набирать обороты в России. Некоторые относятся к нему настороженно и считают, что лучше все делать собственными силами. Но аутсорсинг – это перспективное направление: он экономит деньги на содержание штата персонала, время на погружение в незнакомую задачу, средства на обучение кадров новому навыку.

Для нашей страны аутсорсинг персонала является довольно молодым и новым явлением, которое активно применяется в рамках регулирования и осуществления кадровой политики, хотя в Америке оно сформировалось и укоренилось уже давно.

История аутсорсинга началась в восьмидесятые годы прошлого века. Механизм в его современном понимании впервые был использован компанией General Motors. Аутсорсинг позволил сократить издержки и вывел компанию на передовые позиции автомобильного бизнеса. Рост мирового рынка аутсорсинга активно начался в двухтысячных годах и с тех пор исследования показывают, что аутсорсинг в глобальной экономике является стабильно растущим трендом.

Что касается России, то родоначальниками аутсорсинга персонала стали частные охранные компании, которые предложили свои услуги сотням фирм и организаций в рамках защиты бизнеса, при этом независимо от того, крупная или мелкая компания, они выполняли услуги качественно и профессионально, причем в штате организаций такие охранники не числились. Конечно, на этапе зарождения аутсорсинга персонала такой подход к рабочему процессу мог выглядеть странным, но со временем направление начало развиваться и расширяться, и вот через несколько лет особую популярность аутсорсинг персонала приобрел в области маркетинга. На тот момент действительно талантливых и профессиональных маркетологов и специалистов по рекламному продвижению не хватало, что открыло все перспективы для действий рекламных и маркетинговых агентств, которые могли вести сложные проекты и продвигать заказчиков на рынке, но при этом такие специалисты никаким образом не относились к штатному персоналу.

Вслед за маркетинговыми, рекламными агентствами стали подтягиваться PR специалисты и исследовательские компании. С активным развитием Интернета появились компании, предлагающие услуги по аутсорсингу персонала в рамках создания и продвижения сайтов. Причем проект был действительно потрясающим, так появились три самых главных кита современного Рунета, три хостинг-компании, которые и по сей день занимают лидирующие позиции на рынке.

Современная ситуация на рынке труда очень неоднозначна. И дело не только в высоком уровне безработицы и низкой заработной плате, определенные проблемы возникают у владельцев бизнеса и руководителей предприятий и компаний, так как набор штатного персонала на постоянной основе в связи с некоторыми изменениями в законодательства обростае определенными сложностями. Как сформировать штат квалифицированных и профессиональных сотрудников, но при этом не потратить лишних денег и времени? На помощь придут такие технологии как аутстаффинг и аутсорсинг персонала.

До недавнего времени понятия «аутсорсинг» и «аутстаффинг» подменяли друг друга и стали чуть ли не синонимами. Однако их следует различать:

- Аутсорсинг персонала – это передача части функций компании сторонней организации. Сотрудники, которые решают поставленные задачи, продолжают работать в своей фирме и находятся в подчинении компании-исполнителя.
- Аутстаффинг – это когда компания-исполнитель на время передает своих сотрудников в штат компании-заказчика. Тут уже работники в подчинении у фирмы-заказчика, хоть и не связаны с ним трудовым договором.

Оба понятия обозначают особую форму трудоустройства. Персонал, работающий на условиях аутстаффинга выполняет свои обязанности в одной определенной организации. Трудовой договор заключается между физическими лицами и этой организацией. Осуществляется «сдача в аренду» персонала для выполнения конкретной задачи. При этом у персонала есть определенные рабочие места, сформирована должностная инструкция, определена заработная плата. Трудоустройство выполнено в одной определенной компании, но фактическая работа осуществляется в другой.

Аутсорсинг – это передача определенных функций одной организации другой (бухгалтерского учета, кадровой службы и т.д.). У аутсорсера отсутствует постоянное рабочее место и четкий график работы.

Оплата производится по факту выполнения работ. При аутсорсинге срок действия договора не ограничен, при аутстаффинге максимум девять месяцев.

Допустим, есть небольшое предприятие, которое производит свою линейку косметики: шампуни, мыло, гели для душа, скрабы. Предприятие направляет все свои силы на разработку новых формул, повышение качества, увеличение объемов производства и так далее, а проблемы логистики и маркетинга делегирует сторонней организации. Это аутсорсинг. Причем компании-производителю не обязательно знать в лицо конкретных сотрудников, которые занимаются логистикой и маркетингом.

Рассмотрим другой пример. Допустим, есть парфюмерно-косметический салон, в котором решили устроить предновогодние распродажи. В такой период ажиотажа не хватает работников: консультантов, супервайзеров, продавцов. Салон решает обратиться за помощью к сторонней организации и берет в «аренду» недостающий персонал на определенный срок. Таким образом, нанятые работники трудятся на территории компании-заказчика, но при этом они связаны трудовым договором со своей организацией. Это аутстаффинг. Договор аутстаффинга не может быть заключен больше, чем на 9 месяцев.

Таким образом, когда требуется выполнить разовые, временные работы, когда не хватает трудовых ресурсов – это аутстаффинг. Аутсорсинг же подходит для более длительных задач.

Только с 2016 года аутсорсинг и аутстаффинг начали регулироваться законодательно. До этого момента их свободно применял крупный и малый бизнес.

Договор аутсорсинга отсутствует в числе поименованных договоров в ГК РФ. Однако статья 421 говорит о том, что физические и юридические лица имеют свободу заключения договоров. Разрешается заключать договора, которые предусмотрены законодательством и нормативными актами, так и договора, которые не нашли отражение в законах и нормативных актах.

Одним из возможных путей реализации договора аутсорсинга является заключение договора возмездного оказания услуг. Налоговые органы в настоящее время трактуют договор аутсорсинга, как разновидность договора на оказание услуг. Договор заключается письменно в соответствии с положениями ГК РФ.

В январе 2016 года был введен закон, регламентирующий использование и предоставление услуг заемного труда. Вопреки мнению, что закон запрещает услуги аутсорсинга и аутстаффинга, закон лишь диктует правила для компаний, занимающихся предоставлением этих услуг. Закон ФЗ 116 не является запрещающим, а напротив, легализует заемный труд в рамках законодательства РФ.

Внесены поправки и в другие нормативно-правовые акты. Теперь договоры аутстаффинга и понятие аренды персонала запрещены. Однако появился другой термин – «деятельность по предоставлению труда персонала». Это понятие практически легализует аутстаффинг, но с некоторыми ограничениями.

Право на осуществление деятельности по предоставлению труда персонала принадлежит аккредитованным частным агентствам занятости и некоторым другим организациям.

С 2016 года в Налоговом кодексе РФ четко написано, что частным агентствам занятости нельзя использовать упрощенную систему налогообложения, если хотят осуществлять услуги по предоставлению труда персонала. Тогда руководитель агентства дает указание перейти на общий режим налогообложения, проходит аккредитацию и начинает оказывать запланированные услуги.

Кроме частных агентств занятости, предоставлять труд работников могут юридические лица в следующие компании:

- аффилированные организации;
- акционерные общества;
- юридическим лицам – сторонам акционерного соглашения с направляющей стороной.

С аутсорсингом дела обстоят легче. Когда руководитель маркетингового агентства решил отдать ведение бухгалтерского учета на аутсорсинг, он обратился к ст. 421 Гражданского кодекса РФ. Там ясно прописано: «юридические лица свободны в заключении договора». Руководитель агентства связался с компанией-исполнителем, и они заключили договор «возмездного оказания услуг». Также они могли заключить договор подряда.

В договорах нельзя использовать следующие формулировки: «аутсорсинг персонала», «аутстаффинг», «предоставление или аренда персонала».

Аутсорсинг персонала бывает следующих видов :

- Бухгалтерский. Детская школа английского языка недавно открылась и пока не может содержать штат бухгалтеров. Руководитель решил, что более выгодно будет делегировать бухучет сторонней организации.
- Рабочего персонала. В небольшой офис агентства недвижимости 2 раза в неделю приходит уборщица, а еще раз в месяц приходит мойщик окон. К рабочему персоналу также относятся охранники, курьеры и другие работники неквалифицированного труда.

- Технического и строительного персонала. В салоне красоты выбрали окна. Менеджер магазина обращается к строительной компании, чтобы те выделили рабочих для починки окон. К техническому персоналу относятся все виды работ по ремонту, строительству, монтажу электроустановок, наладке и т.д. Салонам красоты, да и другим видам малого и среднего бизнеса, накладно держать штат строителей – их услуги требуются крайне редко.

- Складского персонала. Директор продуктового магазина обратился в аутсорсинговую организацию за товароведом, упаковщиками и кладовщиками. На первых порах это более выгодно и легче, чем нанимать собственных рабочих.

- Временного персонала. Руководитель отдела продаж предприятия пищевой промышленности обратился в аутсорс-организацию, которая специализируется на риск-менеджменте. Руководителю нужно выяснить, какие могут возникнуть риски при реализации новой линейки продукции (ему нужна разовая услуга).

- Персонала в IT-сфере. Руководитель образовательной интернет-платформы обратился в аутсорс-компанию, чтобы ее работники помогли внедрить быстрый анализ онлайн-статистики и сделали сайт доступным даже в пиковые нагрузки. Некоторые компании полностью делегируют обслуживание своей IT-сферы.

Кроме этих видов аутсорсинга персонала существуют кадровый, финансовый, аутсорсинг обучения кадров и другие.

Многим известно, что компания Apple отдает на аутсорсинг в Китай производство своей продукции, но к таким услугам прибегают не только корпорации, крупные и мелкие компании, но и страны: в США и Великобритании государство делегирует даже сбор налогов.

СПИСОК ИСПОЛЬЗОВАННЫХ ИСТОЧНИКОВ

1. Трудовой Кодекс РФ URL: http://www.consultant.ru/document/cons_doc_LAW_34683/
2. Закон РФ от 19.04.1991 г. №1032-1 «О занятости населения в Российской Федерации» URL: http://www.consultant.ru/document/cons_doc_LAW_60/
3. Аширов, Д. А. Управление персоналом / Д.А. Аширов. М.: ТК Велби, Проспект, 2019. 432 с.
4. Базаров, Т.Ю. Управление персоналом / Т.Ю. Базаров. М.: Academia, 2017. 32 с.
5. Байтасов, Р.Р. Управление персоналом. Конспект лекций / Р.Р. Байтасов. М.: Феникс, 2017. 551 с.
6. Беляцкий, Н. П. Управление персоналом / Н.П. Беляцкий. М.: Современная школа, 2019. 448 с.
7. Веснин, Владимир Рафаилович Управление персоналом в схемах. Учебное пособие / Веснин В.Р. М.: Проспект, 2017. 203 с.
8. Гладкий, А.А. 1С Зарплата и управление персоналом 8.3. 100 уроков для начинающих / А.А. Гладкий. М.: Эксмо, 2015. 272 с.
9. Дементьева, А. Г. Управление человеческими ресурсами. Теория и практика. Учебник / А.Г. Дементьева, М.И. Соколова. М.: Аспект пресс, 2019. 352 с.
10. Евтихов, О. В. Управление персоналом организации. Учебное пособие / О.В. Евтихов. М.: ИНФРА-М, 2017. 304 с.
11. Егоршин, А. П. Основы управления персоналом. Учебное пособие / А.П. Егоршин. М.: ИНФРА-М, 2018. 352 с.
12. Зайцев, Г.Г. Управление человеческими ресурсами: учебник. Зайцев Г.Г. / Г.Г. Зайцев. Москва: ИЛ, 2019. 232 с.
13. Зайцева, Т. В. Управление персоналом. Учебник / Т.В. Зайцева, А.Т. Зуб. М.: Форум, Инфра-М, 2019. 336 с.
14. Карпов, А.В. Технологии управления развитием персонала. Учебник / А.В. Карпов. М.: Проспект, 2017. 812 с.
15. Кибанов, А. Я. Управление персоналом. Учебное пособие / А.Я. Кибанов. М.: КноРус, 2018. 208 с.
16. Лобанова, Т. Н. Мотивация и стимулирование трудовой деятельности. Учебник и практикум / Т.Н. Лобанова. Москва: Мир, 2017. 484 с.
17. Макарова, И. К. Управление персоналом / И.К. Макарова. М.: Юриспруденция, 2019. 304 с.
18. Максимцев И.А. Управление персоналом. Учебник и практикум для СПО / И.А. Максимцев, Отв. - Н.А. Горелов. Москва: Гостехиздат, 2018. 526 с.
19. Маслова, В. М. Управление персоналом. Учебник и практикум / В.М. Маслова. М.: Юрайт, 2019. 496 с.
20. Митрофанова, Е. А. Управление персоналом. Теория и практика. Оценка результатов труда персонала и результатов деятельности подразделений службы управления персоналом / Е.А. Митрофанова, Л.В. Ивановская. М.: Проспект, 2019. 305 с.

21. Одегов, Ю. Г. Аутсорсинг в управлении персоналом. Учебник и практикум / Ю.Г. Одегов, Ю.В. Долженкова, С.В. Малинин. М.: Юрайт, 2017. 390 с.
22. Одегов, Ю. Г. Оценка эффективности работы с персоналом. Методологический подход / Ю.Г. Одегов, К.Х. Абдурахманов, Л.Р. Котова. Москва: РГГУ, 2019. 752 с.
23. Полевая, М.В. Менеджмент и управление персоналом в гостиничном сервисе: Учебник / М.В. Полевая. М.: Academia, 2015. 272 с.
24. Потемкин, В.К. Управление персоналом / В.К. Потемкин. СПб.: Питер, 2019. 32 с.
25. Пугачев, В.П. Руководство персоналом. Практикум / В.П. Пугачев. М.: Аспект-пресс, 2018. 676 с.
26. Селезнева, Е. В. Лидерство. Учебник и практикум / Е.В. Селезнева. М.: Юрайт, 2019. 432 с.
27. Тахир, Юсупович Базаров Психология управления персоналом. Учебник и практикум для академического бакалавриата / Тахир Юсупович Базаров. М.: Юрайт, 2019. 938 с.
28. Управление персоналом. Учебное пособие / А.Я. Кибанов и др. М.: Дрофа, 2018. 240 с.
29. Управление человеческими ресурсами: Уч.пос. / В.И.Еремин. Москва: РГГУ, 2017. 218 с.
30. Федорова, Н. В. Экономика труда. Учебник / Н.В. Федорова, О.Ю. Минченкова. М.: КноРус, 2019. 232 с.
31. НИИ труда. URL: <http://www.niitruda.ru/> (дата обращения: 22.04.2021)
32. Аналитический центр по труду. URL: <http://eactt.ru/> (дата обращения: 22.04.2021)
33. Экономика труда. URL: <http://laboureconomics.ru/> (дата обращения: 22.04.2021)
34. Все об организации труда в компании. URL: <http://www.jobgrade.ru/> (дата обращения: 22.04.2021)
35. Информационно-образовательный портал. URL: <http://www.vevivi.ru> (дата обращения: 22.04.2021)
36. Международная организация труда. URL: <http://www.ilo.org> (дата обращения: 22.04.2021)
37. Библиотека по менеджменту. URL: <http://www.inventech.ru> (дата обращения: 22.04.2021)
38. Управление предприятием. URL: <http://consulting.1c.ru> (дата обращения: 22.04.2021)
39. Организация труда и заработной платы. URL: <http://economic.narod.ru/> (дата обращения: 22.04.2021)
40. Институт управления бизнесом. URL: <http://investobserver.info> (дата обращения: 22.04.2021)

Эта часть работы выложена в ознакомительных целях. Если вы хотите получить работу полностью, то приобретите ее воспользовавшись формой заказа на странице с готовой работой:

<https://stuservis.ru/diplomnaya-rabota/152468>