

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://studservis.ru/kurovaya-rabota/400216>

Тип работы: Курсовая работа

Предмет: Менеджмент

СОДЕРЖАНИЕ

ВВЕДЕНИЕ 3

1. ТЕОРЕТИЧЕСКИЕ ОСНОВЫ ОЦЕНКИ ЭФФЕКТИВНОСТИ СЛУЖБ СИСТЕМЫ УПРАВЛЕНИЯ ПЕРСОНАЛОМ 5

1.1 Организация управленческого труда 5

1.2 Эффективность системы управления персоналом на предприятии 9

1.3 Служба управления персоналом на предприятиях индустрии гостеприимства 11

2. АНАЛИЗ ДЕЯТЕЛЬНОСТИ СЛУЖБЫ УПРАВЛЕНИЯ ПЕРСОНАЛОМ В ГОСТИНИЦЕ «БАЛЧУГ» 15

2.1 Характеристика предприятия 15

2.2 Анализ существующей службы управления персоналом 18

2.3 Мероприятия по совершенствованию службы управления персоналом 25

ЗАКЛЮЧЕНИЕ 32

СПИСОК ИСТОЧНИКОВ И ЛИТЕРАТУРЫ 33

ВВЕДЕНИЕ

Индустрия гостеприимства является самой прибыльной отраслью во всей экономике мира. Она включает в себя множество различных сфер деятельности – туризм, отдых, развлечения, гостиничный и ресторанный бизнес, экскурсионную деятельность, организацию выставок и проведение научных конференций. Многие страны акцентируют внимание именно на туристский бизнес, и экономика зависит напрямую от этой сферы. Важным аспектом успешной деятельности гостиниц является персонал. Именно от персонала зависит какое впечатление у гостей останется после пребывания в гостинице. Количество положительных отзывов благоприятно сказывается на привлечении потенциальных гостей. Здесь и проявляется способность конкурировать и вести уверенную игру на рынке индустрии гостеприимства.

Управление персоналом подразумевает разработку кадровой политики, подбор персонала, введение в специальность, а также принцип стимулирования и мотивирования сотрудников. Руководство персоналом является задачей специально подготовленных лиц. Они занимаются набором и управлением персоналом. Если руководитель не до конца понимает суть управления персоналом, то организация не сможет добиться успеха. Поэтому важно, чтобы руководители понимали суть управления персоналом.

Суть управления персоналом состоит в установлении организационно-экономических, социально-психологических и правовых отношений между руководителем и работником гостиницы.

Актуальность данного исследования обусловлена тем, что в современных экономических и политических условиях эффективность деятельности, как небольших организаций, так и огромных корпораций, во многом зависит от «человеческого капитала», кадрового потенциала предприятия, умения организовать и руководить «кадрами», обеспечивать функционирование и развитие системы управления, для чего необходима эффективная система управления персоналом, способная оптимизировать все бизнес-процессы так, чтобы высвободить инновационный, творческий, интеллектуальный капитал сотрудников.

Объектом исследования является гостиница «Балчуг»,

Предметом исследования является система управления персоналом на предприятии гостеприимства.

Целью данной работы является изучение качества и эффективности управленческих решений.

Для достижения обозначенной цели необходимо выполнить следующие задачи:

- рассмотреть теоретические основы оценки эффективности служб системы управления персоналом;
- обозначить особенности работы служб управления персоналом в сфере гостеприимства;
- дать краткую характеристику рассматриваемого предприятия с акцентом на существующую службу управления персоналом;
- разработать мероприятия по совершенствованию службы управления персоналом.

Курсовая включает две самостоятельные части, разделенные на параграфы, а также введение, заключение, список источников и литературы.

1. ТЕОРЕТИЧЕСКИЕ ОСНОВЫ ОЦЕНКИ ЭФФЕКТИВНОСТИ СЛУЖБ СИСТЕМЫ УПРАВЛЕНИЯ ПЕРСОНАЛОМ

1.1 Организация управленческого труда

Работа, связанная с управленческой деятельностью, характерна многогранностью. Результативный руководитель обязан соответствовать критерию многофункциональности, предполагающим синергию разной деятельности, разного профиля, которая по итогу воплощается в качественное правление. Подобная синергия сложна в реализации, поскольку управленцев, сочетающих возможности, умения профильного специалиста, менеджера, лидера очень сложно найти, воспитать. Только сформированная, культурно и нравственно подкрепленная личность может полноценно организовать эффективный процесс управления. В управленческом труде определяют два ключевых аспекта. Первый является целесообразностью, проявляющаяся в способности осуществлять напрямую свои обязанности или делать требуемую от управленца работу. Второй аспект называется эффективностью и выражается в умении использовать ресурсный потенциал по назначению с учетом его экономии и наибольшей результативности в итоге его истощения. В перспективе и практической действительности целесообразность первостепенна, однако потенциал настоящей личности-управленца прослеживается конечно в аспекте «эффективность».

Организационный элемент управления подразумевает построение взаимодействий между сотрудниками и целыми отделами организаций или компаний. Данные взаимодействия могут быть как временными, то также могут создаваться на долгосрочную перспективу. Подобные связи обеспечивают общее функционирование, а внутри данных связей задача руководителя наладить их автономность, соблюдение регламентационных условий работы, мобилизация имеющихся средств работы, актуализацию уже имеющихся процессов, модернизацию технических средств и общих условий труда. Через постоянный анализ и необходимое ресурсное перераспределение управленец контролирует не только общие цели организации, но и локальные потребности сотрудников, отделов.

Комплексной целью управления всегда определяется объединение элементов производства и управления. К первым относят рабочий ресурс, а ко второму информационный и технический аспекты, а также персонал. Единство в направлении использования данных элементов должно учитывать базовые условия правильного труда: сочетание рабочего процесса с рабочими перерывами и досугом.

Под информацией управленческого типа подразумевается социальная часть информационных данных, отобранных через критерии эффективного управления, учитывающие пригодность и актуальность информации в модернизации управленческой деятельности. Постоянными источниками управленческой информации могут быть:

- законодательные акты или нормативные документы, определяющие полномочия управленцев, напрямую влияя на вектор управленческих решений;
- указания руководителей, направленные на изменения деятельности подчинённых. Данная форма является прямым проявлением управленческой деятельности и часто проявляется в форме прямых директив;
- фактическая информация, полученная в результате контрольных мероприятий, выявляющая реальные проблемы и показатели управленческой деятельности. Управленческая информация обеспечивает в данном случае обратную связь между большинством управленческих процессов;
- управленческая информация, проявляющаяся в конфликтных или форсмажорных ситуациях, обеспечивающая эффективное разрешение кризисных ситуаций.

Независимо от источников поступления и формы интерпретации, любая управленческая информация должна быть актуальной и доступной, а также соответствовать критерию доступности

Актуальность относительно управленческой информации подразумевается, как критерий, отражающий её свежесть, часто достигающаяся оперативностью как процесса ее получения, так и передачи в управленческие структуры. Актуальность предполагает признак новизны, что может эффективно способствовать разрешению настоящих задач, поставленных для управленцев. Тем самым актуальность транслирует возможности управленческого типа информации.

Достоверность определяется через возможность конкретной информации соответствовать тем фактам или причинам, которые к ней причастны. Через качество достоверности информация системно и без смысловых пробелов представляет процессы, описания, характеристики, заложенные в ней.

Доступность, как критерий информационного ресурса, отражается в доступе к нему, степени усилий и время затратах ее получения. Доступность выступает абстрактным КПД для информации, поскольку чем меньше людей ей владеют, тем менее эффективной она является в широком смысле своей реализации.

Информационный аспект любого решения в управленческой деятельности всегда содержит ряд задач или

результаты, оценку действий со стороны управленца. Работа с подобной информации, рассмотрение управленческих потенциалов через анализ информационного аспекта позволяет поднять руководительскую работу с точки зрения потенциальной эффективности.

К информации, содержащейся в каждом решении управленца или менеджера, имеются конкретные требования [19]:

- управленческое решение обязано отличаться информационной целостностью в своих мотивационной, а также распорядительном аспектах, поскольку лишь в условиях информационного изобилия возможно результативно оценить результат руководства и построить стратегию повышения эффективности работы менеджера.
- необходима четкость любого управленческого решения, которая проявляется в формулировке, а также модели реализации, констатации имеющихся проблем, выступающих объектом, относительно которых напрямую, а также косвенно нацелены данные решения от руководства.
- потребность в плотности и частоте информации неразрывно связана с полнотой информации. Термин «информационная плотность» относится к идее о том, что язык принятия решений включает только информацию, факты, инструкции, потребности и т. д., которые непосредственно связаны с имеющимся выбором и имеют значение для управления. Требуется конкретное, точное и краткое изложение фактов, их оценка и решение проблемы;
- сокращение объема управленческой информации за счет устранения параллелизма, повторения и дублирования является наиболее актуальной проблемой.

Уникальность работы руководителя состоит в том, что он в первую очередь воздействует на лиц, занимающихся производственными, экономическими, техническими и социальными вопросами, а не решает их сам. Как лицо, непосредственно отвечающее за выполнение возложенных на коллектив обязанностей, а также за состояние и результаты его деятельности, руководитель коллектива занимает особое место в любом трудовом коллективе.

1. Авдеев А. Н. Методические основы оценки эффективности управления персоналом: дис. / А. Н. Авдеев-М.: Моск. гуманитар. ун-т, 2018.-23 с.
2. Балашова М. А. О роли атомной энергетики в повышении конкурентоспособности России [Электронный ресурс] / Балашова М. А., Науменко И. Ю., Цвигун И. В. //Известия Байкальского государственного университета. -2018. -Т. 28. -№. 3. -С. 461-469. Режим доступа: <https://cyberleninka.ru/article/n/o-rol-i-atomnoy-energetiki-v-povyshenii-konkurentosposobnosti-rossii> (дата обращения: 20.09.2023)
3. Борисова, Е. Ю. Российская модель управления персоналом [Электронный ресурс] / Е. Ю. Борисова // Via scientiarum -Дорога знаний. -2016. -№ 3. -С. 17-20. Режим доступа: <https://elibrary.ru/item.asp?id=28867860&> (дата обращения: 20.09.2023)
4. Быкова А.В. Трансформация энергетического сектора российской федерации в эпоху цифровой экономики[Электронный ресурс]//Устойчивого развития. -2021. -№. 3. -С. 49 -53. Режим доступа: <http://www.economdevelopment.ru/wp-content/uploads/2021-3-47.pdf#page=49> (дата обращения: 20.09.2023)
5. Волгина С. В.Работа с персоналом как фактор повышения эффективности атомной отрасли [Электронный ресурс] / Волгина С. В., Долгополова А. И. //Научный потенциал высшей школы-будущему России. -2021. -С. 69. Режим доступа: http://www.vis2.ru/docs/nir/2104_sbornik.pdf#page=69 (дата обращения 20.09.2023)
6. Воронова Д. Ю. Формирование механизма цифровой трансформации системы управления персоналом предприятия [Электронный ресурс] //Управленческий учет. -2022. -№. 5-1. -С. 26-33. Режим доступа: <https://uprav-uchet.ru/index.php/journal/article/view/1987/1395> (дата обращения 20.09.2023)
7. Гибадуллин А. А. Модели устойчивого функционирования и развития электроэнергетической отрасли [Электронный ресурс] //Вестник Челябинского государственного университета. -2019. -№. 3 (425). -С. 59-66. Режим доступа: <https://cyberleninka.ru/article/n/modeli-ustoychivogo-funktsionirovaniya-i-razvitiya-elektroenergeticheskoy-otrasli> (дата обращения: 20.09.2023)
8. Глухенькая Н. М. Исследование систем управления персоналом организации : монография.[Электронный ресурс] //Прага : Vědecko vydavatelské centrum «Sociosféra-CZ», 2014. -96 с. Режим доступа: https://elar.urfu.ru/bitstream/10995/26349/1/978-80-87966-44-0_2014.pdf (дата обращения 20.09.2023)
9. Головкин М. В. Проблемы и перспективы цифровой трансформации человеческого потенциала атомной отрасли [Электронный ресурс] //Безопасность ядерной энергетики: тезисы докладов XVIII Международной

- научно-практической конференции, 19–20 мая 2022 г./НИЯУ МИФИ [и др.].–Волгодонск: ВИТИ НИЯУ МИФИ, 2022.–135 с. –С. 69-72. Режим доступа: http://nps.viti-mephi.ru/files/page/file/tezisy_byae-2022_rinc.pdf#page=69 (дата обращения 20.09.2023)
10. Головкин М. В. Корпоративные ценности в системе устойчивого развития и безопасности экономики промышленных предприятий (на примере ГК «Росатом»)[Электронный ресурс] / Головкин М.В., Руденко В. А.//Глобальная ядерная безопасность. –2015. –№. 4 (17). –С. 104-114. Режим доступа: <http://gns.mephi.ru/sites/default/files/journal/file/en.2015.4-12.pdf> (дата обращения: 20.09.2023)
11. Головкин М.В. Особенности атомной энергетики как объекта управления [Электронный ресурс]//Глобальная ядерная безопасность. –2021. –№. 3 (40). –С. 75-84. Режим доступа: <https://cyberleninka.ru/article/n/osobenosti-atomnoy-energetiki-kak-obekta-upravleniya> (дата обращения: 20.09.2023)
12. Деркач Н. Е. Анализ состояния атомной энергетики в России [Электронный ресурс] / Деркач Н. Е., Витовтова Т. Н. // Актуальные проблемы развития хозяйствующих субъектов, территорий и систем регионального и муниципального управления. –2021. –С. 79-82. Режим доступа: <https://elibrary.ru/item.asp?id=46442086> (дата обращения: 20.09.2023)
13. Долгополова И. В. К проблеме оценки эффективности деятельности службы по управлению персоналом [Электронный ресурс] //Научный журнал НИУ ИТМО. Серия «Экономика и экологический менеджмент». –2014. –№. 3. –С. 154-162.Режим доступа: <https://cyberleninka.ru/article/n/k-probleme-otsenki-effektivnosti-deyatelnosti-sluzhby-po-upravleniyu-personalom> (дата обращения: 20.09.2023)
14. Евдокимова М. С. Историческая преемственность научной мысли системы управления персоналом организации [Электронный ресурс] //Цифровая наука. –2021. –№. 3. –С. 18-24. Режим доступа: <https://cyberleninka.ru/article/n/istoricheskaya-preemstvennost-nauchnoy-mysli-sistemy-upravleniya-personalom-organizatsii> (дата обращения: 20.09.2023)
15. Еремина Г. А. Системы оценки эффективности деятельности: принципы создания и применения, освещение в научной литературе [Электронный ресурс] // Вестник евразийской науки. 2017. №6 (43). Режим доступа: <https://cyberleninka.ru/article/n/sistemy-otsenki-effektivnosti-deyatelnosti-printsiipy-sozdaniya-i-primeneniya-osveschenie-v-nauchnoy-literature> (дата обращения: 20.09.2023).
16. Ильин А. В. Российская модель управления персоналом в сравнении с ее аналогами [Электронный ресурс] / А. В. Ильин, Я. В. Ануфрикова // Актуальные вопросы экономики и управления : Сборник статей I Международной студенческой научно-практической конференции, Орел, 26 апреля 2018 года. –Орел: Орловский государственный аграрный университет имени Н.В. Парахина, 2018. –С. 297-300.Режим доступа: <https://elibrary.ru/item.asp?id=36278024> (дата обращения: 20.09.2023)
17. Исаева Ю. В. Оценка эффективности управления персоналом [Электронный ресурс]/ Исаева Ю. В., Глива А.А., Арлашкина Н.Н. //ОРГКОМИТЕТ КОНФЕРЕНЦИИ. –2021. –С. 44 –46Режим доступа: <http://venec.ulstu.ru/lib/disk/2021/14.pdf> (дата обращения: 20.09.2023)
18. Картухина, А. В. Взаимоотношения государственной корпорации «Росатом» с ее дочерними предприятиями [Электронный ресурс]/ А. В. Картухина, А. С. Юхтанова. // Новый юридический вестник. —2021. —№ 1 (25). —С. 12-15. — Режим доступа: <https://moluch.ru/th/9/archive/186/5854/> (дата обращения: 20.09.2023).
19. Катыкало, В. С. Эволюция теории стратегического управления: монография [Электронный ресурс] // Высшая школа менеджмента СПбГУ. -3-е изд. -Санкт-Петербург : Высшая школа менеджмента ; Издат. дом С.-Петерб. гос. ун-та, 2011. -548 с. -ISBN 978-5-9924-0037-3. Режим доступа: https://static.freereferats.ru/_avtoreferats/01003376923.pdf (дата обращения: 20.09.2023)
20. Кнауб А.А. Анализ и управление кадровыми рисками на предприятиях электроэнергетики [Электронный ресурс]//Актуальные проблемы бухгалтерского учета, анализа и аудита. –2021. –С. 223-226. Режим доступа: <https://www.elibrary.ru/item.asp?id=46255999> (дата обращения: 20.09.2023)
21. Королев В. Г. Современные особенности и состояние электроэнергетической отрасли РФ [Электронный ресурс] //Инновации и инвестиции. –2020. –№. 10. –С. 215-219.Режим доступа: <https://cyberleninka.ru/article/n/sovremennye-osobenosti-i-sostoyanie-elektroenergeticheskoy-otrasli-rf> (дата обращения: 20.09.2023)
22. Кремнева О. А. Инновации в сфере управления персоналом: ключевые направления[Электронный ресурс] / Кремнева О. А., Ваховская М. Ю.//Эффективное управление экономикой: проблемы и перспективы. –2021. –С. 202-205.Режим доступа: <https://www.elibrary.ru/item.asp?id=45749898> (дата обращения 20.09.2023)
23. Кубышкина Е. В. Пути повышения эффективности управления [Электронный ресурс] //Будущее науки-2021. –2021. –С. 181-183. Режим доступа: <https://www.elibrary.ru/item.asp?id=45741351> (дата обращения:

20.09.2023)

24. Лезина Е.Г. Развитие персонала на предприятиях электроэнергетики [Электронный ресурс] //Социально-экономические науки и гуманитарные исследования. –2014. –№. 2.–5 с. Режим доступа: <https://cyberleninka.ru/article/n/razvitie-personala-na-predpriyatiyah-elektroenergetiki> (дата обращения: 20.09.2023)

25. Ленская И. Ю.Управление персоналом организации: конспекты лекций. [Электронный ресурс] / Ленская И. Ю., Шиндряева И. В., Ширяева В. А. //-М.: Мир науки,2017. Режим доступа: <http://izd-mn.com/PDF/06MNNPU17.pdf> (дата обращения: 20.09.2023)

26. hh.ru: [Электронный ресурс]. URL: <https://spb.hh.ru> (дата обращения: 20.10.2023)

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/kursovaya-rabota/400216>