Содержание

Введение

1. Характеристика гостиницы "Венец"

2. Управление персоналом в гостинице "Венец"

Заключение

Приложение1. Положение в отношении внешнего вида работников ОАО "Гостиница Венец"

Приложение 2. Документация для аттестации сотрудника ОАО "Гостиница "Венец"

Приложение 3. Организационная структура отдела кадров

Приложение 4. Схема управления трудовыми ресурсами

Введение

В соответствии с учебным планом была пройдена производственная практика в ОАО "Гостиница "Венец" с 11 мая 2009г. по 5 июня 2009г. В процессе производственной практики необходимо было выполнить задания:

1. Охарактеризовать организацию ОАО "Гостиница "Венец".

2. Изучить управление персоналом в организации.

3. Провести анализ результатов с учетом индивидуального задания.

4. Сделать выводы, внести замечания и предложения.

В процессе прохождения практики я:

1. Ознакомилась с законодательством РФ, регулирующим деятельность организации.
2. Ознакомилась с учредительным документом – уставом.
3. Ознакомилась со структурой организации.
4. Ознакомилась с организацией и выполняемыми функциями и обязанностями работников организации.
5. Проанализировала структуру управления персоналом в организации.

1. Характеристика гостиницы "Венец"

Открытое акционерное общество "Гостиница "Венец" создано в процессе приватизации путем преобразования муниципального унитарного предприятия "Гостиница "Венец" на основании постановления Главы города Ульяновска от 05.09.2005 г. № 2005. Полное фирменное наименование гостиницы на русском языке: Открытое акционерное общество "Гостиница "Венец"; на английском языке: Public Corporation "Hotel "Venetc". Сокращенное фирменное наименование Общества на русском языке: ОАО "Гостиница "Венец"; на английском языке: "Hotel "Venetc". Общество создано с целью получения прибыли, наиболее полного и качественного удовлетворения потребностей российских и иностранных граждан, предприятий и организаций в продукции, работах и услугах, производимых Обществом и реализации на этой основе социальных и экономических интересов членов трудового коллектива и акционеров Общества и создания конкурентоспособных товаров, работ и услуг.

Основными видами деятельности Общества являются:

1. предоставление гостиничных услуг для временного проживания граждан;
2. экскурсионные услуги;
3. туристические услуги;
4. услуги хранения ценностей в сейфе;
5. услуги камеры хранения;
6. услуги химической чистки;
7. услуги прачечной;
8. услуги парикмахерской;
9. услуги косметологические и косметические, гелиотерапии;
10. бронирование и реализация билетов на различные виды транспорта;
11. бронирование и реализация билетов в театры, развлекательные центры, спортивные и иные зрелищные мероприятия;
12. оказание услуг автомобильной стоянки;
13. транспортные услуги;
14. реализация товаров первой необходимости, продуктов питания, в том числе алкогольной продукции;
15. услуги общественного питания;
16. спортивно - оздоровительные услуги (фитнес-центр, тренажерный зал, бассейн, баня, сауна);
17. медицинские и стоматологические услуги;
18. охранные услуги;
19. осуществление деятельности по эксплуатации электрических и тепловых сетей;
20. сдача в аренду собственных нежилых помещений.

Все вышеперечисленные виды деятельности осуществляются в соответствии с действующим законодательством РФ. Виды деятельности, подлежащие лицензированию, осуществляются после получения лицензии в установленном порядке.

Уставный капитал общества составляет 35 263 000 (тридцать пять миллионов двести шестьдесят три тысячи) рублей.

Уставный капитал общества поделён на 35263 (тридцать пять тысяч двести шестьдесят три) акции, номинальной стоимостью 1 000(одна тысяча) рублей каждая. Все размещенные акции Общества являются обыкновенными именными. Форма выпуска акций Общества – бездокументарная. Органами управления Обществом являются Общее собрание акционеров, Совет директоров Общества и Генеральный директор Общества – единоличный исполнительный орган. Высшим органом управления Обществом является Общее собрание акционеров. Контроль за финансово-хозяйственной деятельностью Общества осуществляет Ревизионная комиссия.

Гостиница "Венец" - самая крупная гостиница Ульяновска. Гостиница была построена в 1970 году и расположена в деловом, административном, историческом и культурном центре Ульяновска. С высоты птичьего полета из окон гостиницы открывается замечательная панорама города и реки Волги. В гостинице 287 номеров со всеми удобствами. В номерной фонд отеля входят апартаменты, люкс, студия, номера первой категории. Номера оборудованы всем необходимым для работы и отдыха, холодильниками, цветными телевизорами, спутниковым ТВ и телефоном. На каждом этаже стоят диспенсеры с экологически чистой питьевой водой. Рядом с гостиницей расположены Ленинский мемориал, Краеведческий и Художественные музеи, музей "Симбирская классическая гимназия", Театр драмы, бульвар. В целях продвижения Ульяновской области и города Ульяновска на всероссийском и международном уровне, развитии межрегионального и международного сотрудничества, привлечения в область туристов и инвестиций, гостиница "Венец" активно сотрудничает с Администрацией и Правительством Ульяновской области, мэрией города Ульяновска. Два современных конференц-зала на 50 и 54 места, комната для переговоров на 10 мест являются популярным местом проведения различных мероприятий у компаний и организаций Ульяновска, Москвы, Екатеринбурга, Самары, Пензы и других городов России и иностранных компаний. Конференц-залы оборудованы всем необходимым для семинаров и конференций: видеопроектор, спутниковое телевидение, DVD-проигрыватель, микрофоны, офисные доски, усилитель, персональный компьютер, выход в Интернет. Также имеются другие виды услуг: камера хранения, депозитные сейфовые ячейки для хранения ценностей, пункт обмена валюты, бизнес-центр, заказ такси, авиационные и железнодорожные билеты, парикмахерская, химчистка, прачечная, кафе, ресторан. В 2008 году введен в эксплуатацию построенный за счет собственных средств уникальный Бар "Олимп", расположенный на высоте 75 метров на крыше гостиницы.

В 2005 году гостиница приступила к поэтапной реконструкции. За счет собственных средств уже капитально отремонтировано более 30% номеров. Эта работа продолжается. Сертификат Категории С №0000499, регистрационный номер 00332 от 25 октября 2007 года, выданный Федеральным органом исполнительной власти в сфере туризма Правительства Российской Федерации, подтверждает, что Гостиница "Венец" соответствует категории Три звезды. Гостиница успешно прошла добровольную сертификацию по Государственной Системе Классификации гостиниц и других средств размещения. В сентябре 2008 гостиница "Венец" стала дипломантом Национальной туристской премии им. Ю.Сенкевича 2008 в номинации "Лучшая гостиница в категории 2-3 звезды". Трижды в 2005, 2006 и 2007 годах "Венец" награждался Грамотой Правительства Российской Федерации, участвуя во Всероссийском конкурсе "Российская организация высокой социальной эффективности". В 2008 году Гостинице вручен Сертификат, подтверждающий, что гостиница включена в официальный реестр Каталога "100 лучших гостиниц Приволжского федерального округа – 2008".

2. Управление персоналом в гостинице "Венец"

Гостиница - сложная организационная структура, характеризуемая распределением целей и задач управления между целыми подразделениями и отдельными работниками.

Управление персоналом можно определить как деятельность по обеспечению организации необходимым количеством сотрудников требуемой квалификации и качества в целом, их мотивации и использования в целях деловой (прежде всего экономической), а также социальной эффективности.

В сфере сервиса и гостеприимства человек был и остается центральным звеном, вот почему хорошая команда специалистов является залогом успешности отеля. Рыночный опыт в гостиничной индустрии показывает, что на долю взаимоотношений между потребителем и служащим приходится от 75 до 90% возникающих "нештатных" ситуаций, результатом которых являются неудовлетворенность потребителя качеством обслуживания. По этой причине на первый план выступает профессиональная подготовка персонала гостиниц и применение эффективных концепций управления человеческими ресурсами. Профессиональные стандарты (квалификационные требования) утверждены постановлением Министерства труда и социального развития Российской Федерации № 8 от 17 мая 1999 г. Они предназначены для решения вопросов, связанных с обеспечением эффективной системы управления персоналом и качеством труда, регулированием трудовых отношений в организациях независимо от форм собственности. Профессиональные стандарты позволяют работодателю уточнять и расширять перечень должностных обязанностей, осуществлять подбор и расстановку кадров с учетом особенностей конкретной гостиницы.

Так как гостиница "Венец" является самой крупной в Ульяновске, чтобы грамотно организовать ее работу, требуется четкое построение системы управления кадрами. Генеральным директором гостиницы является Андрианов Сергей Александрович, который возглавляет ее с 2000 года. Заместителем генерального директора является Колесникова Любовь Владимировна, которая работает в гостинице еще с советских времен.

Структура гостиницы "Венец":

1. Служба эксплуатации и обслуживания номерного фонда:

* служба горничных
* административно-хозяйственная служба
* прачечная
* химчистка
* глажка белья
* другие службы, обеспечивающие номера гостиниц и гостей всеми необходимыми для комфортного отдыха принадлежностями

2. Служба общественного питания:

* кухня
* ресторан
* секция уборки внутренних помещений и мойки посуды
* отдел обслуживания массовых мероприятий
* обслуживание номеров

3. Административная служба:

* секретариат
* финансовая служба
* кадровая служба
* инспекторы по противопожарной безопасности и технике безопасности

4. Инженерные (технические) службы:

* главный инженер
* служба текущего ремонта
* служба благоустройства
* служба связи

5. Отдел продаж:

6. Коммерческая служба:

* коммерческий директор
* служба маркетинга

7. Служба безопасности

8. Служба приема и размещения.

9. Служба бронирования.

10.Вспомогательные и дополнительные службы.

Все службы гостиницы взаимосвязаны между собой. Рассмотрим это на примере работы службы горничных. На каждом этаже гостиницы работает по одной горничной, которая обслуживает все номера и следит за их состоянием. Всеми горничными управляет заведующая этажами, которая каждое утро дает им план работы на день, который они должны выполнить. Работник службы бронирования и размещения сообщает горничным о номерах, которые стоят на брони, а также о наличии выездных и въездных номеров. Далее каждая горничная планирует свою работу, определяет последовательность уборки и ее вид (текущая, выездная, генеральная). Если кому-то из гостей необходимо оказать дополнительные услуги, такие как, подшив одежды, глажка или стирка белья, то горничная сообщает об этом в соответствующую службу. При возникновении конфликтных ситуаций или жалоб гостя, горничная сообщает об этом заведующей этажами, которая также следит за ходом работы всего номерного фонда.

В деятельность менеджера по управлению персоналом в гостинице "Венец" входит решение следующих вопросов:

1. Подбор и наем персонала.

2. Подготовка и переподготовка персонала.

3. Регулирование трудовых отношений.

4. Кадровое планирование.

5. Заработная плата и условия труда.

Управление персоналом как специфическая деятельность осуществляется с помощью различных методов (способов) воздействия на сотрудников. Так, в зависимости от характера воздействия на человека выделяют:

* методы стимулирования, связанные с удовлетворением определенных потребностей сотрудника;
* методы информирования, предполагающие передачу сотруднику сведений, которые позволят ему самостоятельно строить свое организационное поведение;
* методы убеждения, т.е. непосредственного целенаправленного воздействия на внутренний мир, систему ценностей человека;
* методы принуждения (административного), основанные на угрозе или применении санкций.

Важнейшим принципом руководства персоналом является обеспечение ответственности каждого работника за результаты своего труда; каждый сотрудник обязан знать, кому он подчинен и от кого может получить приказания. Менеджер гостиницы точно определяет для каждого подчиненного конечные цели его труда. При этом важно подробно охарактеризовать механизм и этапы их достижения. В этом случае меньше приходится давать поручений, связанных с частными задачами, больше проявляется самостоятельность работника. Менеджер обеспечивает разработку и применение четких инструкций, указаний, использование которых позволяет действовать без дополнительных разъяснений и весьма инициативно. В гостинице "Венец" социально-экономические и социально-психологические методы управления персоналом явно преобладают над административными. Руководство направляется на осуществление сотрудничества персонала и администрации в целях достижения поставленных перед фирмой целей. Все чаще применяется принцип коллегиальности в управлении, когда менеджеры работают в тесном контакте друг с другом, связаны узами сотрудничества, взаимозависимости и взаимопомощи.

В современном мире наблюдается тенденция к сближению и интеграции двух понятий: работа с персоналом и руководство персоналом организации. Однако эти две важнейшие сферы имеют и свою специфику. Они различаются не только по субъекту, но и по своим функциям.

Так, главная функция работы с персоналом, или работы с кадрами, как часто называют этот вид деятельности, - обеспечение организации оптимальным количеством работников необходимой квалификации. Среди особенностей этой функции выделяются следующие:

* Непостоянство работы с каждым отдельным сотрудником. Как правило, служба персонала занимается им не каждодневно, а по мере необходимости.
* Вспомогательный характер деятельности. Работа с персоналом не несет в себе постоянного и непосредственного руководства сотрудниками предприятия.
* Из этого вытекает ограниченность властных полномочий. Менеджеры по работе с персоналом не имеют таких полномочий, как линейные, непосредственные руководители, а потому менеджер по персоналу не может непосредственно влиять на производственный процесс, такое влияние происходит опосредованно, через другие механизмы.

Главная функция руководства персоналом в гостинице "Венец" – непосредственное постоянное руководство сотрудниками организации в процессе производственной деятельности. Для этой деятельности характерны следующие особенности:

* Постоянная работа с каждым подчиненным. Так как руководитель несет ответственность за деятельность своих подчиненных, осуществляемую ими на протяжении всего рабочего дня, то, соответственно и работа с подчиненными, в частности руководство ими, будет выполняться постоянно.
* Основополагающий характер деятельности. Работа линейных менеджеров непосредственно направлена на достижение и реализацию основных целей производственного процесса.
* Властные полномочия. Непосредственный руководитель, ответственный за производственный процесс на вверенном ему участке, наделен большими, по сравнению с функциональными менеджерами, властными полномочиями.

Понимание различий в системе работы с персоналом и управление им – важное звено в формировании грамотной политики менеджмента человеческих ресурсов на предприятии. Практическая деятельность работы с персоналом предприятия всегда разнообразна. При этом предприятие, основной деятельностью которого является предоставление услуг, в частности гостиничных, обладает своими специфическими векторами приложения.

По мнению многих специалистов по кадровым службам, все службы персонала нашей страны можно условно разделить на три группы:

* Перешедшие на новые кадровые технологии.
* Частично перешедшие на новые технологии.
* Работающие по-старому.

Кадровые службы, работающие по новым технологиям, отличаются от служб, придерживающихся традиционного подхода, следующими характеристиками:

* Организация проводит проверку работы с персоналом как минимум один раз в два года.
* Сотрудники службы по персоналу имеют профессиональную подготовку по специальностям "психолог", "социолог", "юрист", "экономист".
* Служба выполняет две функции: оформленные трудовых отношений и управление трудовыми отношениями.
* Оформление трудовых отношений осуществляют специалисты с профессиональным образованием.
* В организации есть этический кодекс.
* Каждый сотрудник отдела по персоналу специализируется по определенному направлению работы по управлению персоналом.
* В организации нет работников, которые не соответствуют занимаемой должности, или количество не превышает 10% от общего числа персонала.
* Служба по персоналу участвует в планировании стратегических и тактических задач организации и их решении.
* Служба по персоналу регулярно изучает рынок труда.
* Организация заработной платы – функция кадровой службы.
* Используемые ресурсы для подбора кадров весьма разнообразны.
* Оплата труда менеджера по управлению персоналом соответствует рейтингам оплаты других подобных организаций.
* Служба по персоналу осуществляет планирование карьеры сотрудников.
* Служба постоянно работает с консультантами.
* Служба по персоналу имеет программу развития персонала.
* Службы используют новые методики управления дисциплинарными отношениями.
* Службы имеют новые методики подготовки и переподготовки кадров.
* Структуры службы по персоналу определяются функциями и задачами организации, а не только численностью персонала.
* Служба использует постоянно обновляемую систему мотивации труда
* Техническое службы по персоналу достаточно.
* Служба безопасности находиться в системе кадровой службы.
* Служба по персоналу владеет оценкой работников.
* Служба по персоналу не ограничивает работу с новым сотрудником только его приемом и оформление документов.
* Работники организации знают программу повышения доходов сотрудников.
* У службы по персоналу есть программа по поддержанию здоровья сотрудников.
* Подбор и расстановку кадров осуществляют не линейные менеджеры, а специалисты, работники службы по персоналу совместно с менеджерами.
* Менеджеры службы по персоналу несут личную ответственность за ошибки, допущенные при подборе кадров.
* Служба по персоналу фиксирует все случаи нарушений трудовой дисциплины.
* Служба имеет современные методы дисциплинарного расследования.
* Служба по персоналу проводит ежегодную оценку персонала и перестановку кадров на основе этой оценки.
* Служба по персоналу постоянно сотрудничает с линейными менеджерами и руководителями подразделений.
* Служба по персоналу при подборе кадров использует новейшие методики, позволяющие свести к минимуму вероятность ошибки.
* В организации есть описание всех рабочих мест с определением трудовых функций на рабочем месте.

Проанализировав данные характеристики, можно сделать вывод, что служба управления персоналом гостиницы "Венец" относится к службам, частично перешедшим на новые технологии.

Таким образом, работа с персоналом предполагает следующее:

* Планирование трудовых ресурсов: их оценку, набор рабочей силы, планирование потребности в кадрах, отбор персонала, социально-психологическую адаптацию принятого работника.
* Прогноз потребности в кадрах, исходя из стратегических целей развития организации.
* Создание системы мотивации работников к высокопроизводительному труду.
* Оценку кадров и проведение необходимых перестановок: разработку плана оценки и критериев, подбор и согласование методов оценки и методик, проведение оценки, анализ результатов и их использование для движения трудовых ресурсов предприятия.
* Подготовку кадров: организацию обучения вновь принятых и уже работающих сотрудников, и по мере необходимости, руководящего состава.
* Определения материального вознаграждения сотрудников в целях привлечения и сохранения ценных кадров.

Во многих странах мира в последнее время серьезно пересматривают значение и функции служб, занимающихся персоналом. Особенно важно это для предприятий, которые работают в сфере производства услуг. Предприятие, работающие вне индустрии гостеприимства, должны четко осознавать, что именно обслуживающий персонал является основным фактором производственного процесса-обслуживания. И от того, будет ли соответствовать персонал гостиницы уровню, на который она претендует, во многом зависит прибыльность предприятия.

В условиях острой конкуренции, когда строятся новые отели, увеличивается объем предложений на рынке гостиничных услуг, все большее значение получает качество обслуживания. Именно оно выходит на первый план, оставляя позади материальные компоненты этого бизнеса.

Однако для эффективной работы персонала отель должен с помощью службы по персоналу осуществлять грамотно продуманную политику менеджмента человеческих ресурсов.

В специальной литературе обычно называют следующие основные функции службы по персоналу:

* Обеспечение кадрами: определение потребности, поиск сотрудников, заключение трудовых договоров, ознакомление с рабочими местами и условиями труда, расторжение трудовых договоров, передвижение кадров.
* Подготовка, переподготовка и повышение квалификации работающих специалистов.
* Оформление трудовых правоотношений.
* Организация оплаты труда, аттестация рабочих мест, определение структуры оплаты труда и структуры льгот, системы показателей труда, анализ рынка труда.
* Выявление социальной и психологической напряженности в коллективе и снятие её.
* Развитие отношений с органами рабочего самоуправления.
* Координация работы по стабилизации условий труда и соблюдение техники безопасности.

Функции управления персоналом осуществляются его субъектами - должностными лицами и организациями, непосредственно занятыми этой деятельностью. Субъектами управления персоналом являются:

* + руководители всех уровней;
  + службы персонала (отделы кадров);
  + органы трудовых коллективов: советы трудовых коллективов, производственные советы, общие собрания членов трудовых коллективов.

Важно так же помнить, что структура кадровой службы определяется её функциями и задачами, но никак не наоборот.

На предприятиях гостиничной индустрии значительной частью службы по персоналу должен являться сектор, занимающийся изучения кадров с точки зрения их соответствия занимаемым должностям. В этой связи характерно, что обслуживающий персонал должен соответствовать ожиданиям потребителей услуг гостиниц.

Для более грамотной работы с обслуживающим персоналом гостиниц недостаточно иметь только должностные инструкции. Необходимо выделить показатели качественного сервисного обслуживания – своеобразный эталон деятельности сотрудников ключевых служб, работающих с гостями.

Так, например, следует помнить, что если отель рассчитан по большей части на семейный отдых и основную долю проживающих в нем гостей составляют супружеские пары с детьми, то обслуживание в целом и персонал в частности должны быть направлены на удовлетворение потребностей, возникающих у этой категории клиентов. То есть желательно иметь в гостинице так называемую комнату детского досуга, аниматоров, которые будут заниматься с детьми, а так же специальные развлекательные программы семейного отдыха. при этом персонал также должен обладать особыми социально – психологическими качествами и навыками работы, то есть на первый план выходят навыки общения с детьми, начальные знания возрастной психологии и так далее. Следовательно, служба по персоналу должна, использую сведения о категориях гостей, проживающих в гостинице, подготовить обслуживающий персонал, развивая именно те навыки, которые будут наиболее востребованы клиентами.

Заключение

Производственная практика была пройдена в ОАО "Гостиница "Венец" в должности практиканта. За время практики я ознакомилась с работой некоторых служб гостиницы – номерного фонда, прачечной, службой приема, размещения и бронирования, отделом продаж. За время практики я не только ознакомилась с основными принципами организации работы гостиницы, но и подробно изучила должностные инструкции работников гостиницы, инструкцию по работе с жалобами проживающих, технологии работы работников номерного фонда и прачечной, и многое другое. Например, за время нахождения в номерном фонде я изучила технологию проведения уборочных работ в помещениях номерного фонда гостиницы, технологию заправки постели в номере, технологию комплектации рабочей тележки, положение о порядке посещения гостей, комплектацию мини-бара, комплектацию номерного фонда, стандарты комплектации номерного фонда.

В процессе практики были выполнены задания, данные руководителем практики от университета:

1. Охарактеризовать организацию ОАО "Гостиница "Венец".

2. Изучить управление персоналом в организации.

3. Провести анализ результатов с учетом индивидуального задания.

4. Сделать выводы, внести замечания и предложения.

По итогам можно сделать следующие выводы: ОАО "Гостиница "Венец" - общество, созданное в процессе приватизации путем преобразования муниципального унитарного предприятия "Гостиница "Венец" на основании постановления Главы города Ульяновска, ключевая сфера деятельности которого - предоставление гостиничных услуг для временного проживания граждан. Организация активно сотрудничает с Администрацией и Правительством Ульяновской области, мэрией города Ульяновска. Работа гостиницы организована таким образом, что в процессе ее функционирования достигается наибольшая эффективность. Среди методов воздействия на сотрудников в организации преобладают социально-экономические и социально-психологические, такие, как методы стимулирования информирования, убеждения. Основной принцип руководства персоналом – обеспечение ответственности каждого работника за результаты своего труда.

Управление персоналом в организации имеет четкую структуру, что позволяет достигать всех целей, поставленных перед фирмой. Поэтому замечаний у меня нет.

Приложение 1. Положение в отношении внешнего вида работников ОАО "Гостиница Венец"

1. Общие положения

Настоящее Положение разработано в соответствии с требованиями, предъявляемыми к персоналу гостиниц. Цель положения – поддержание общего имиджа гостиницы, повышение уровня сервиса на рынке гостиничных услуг.

Положение устанавливает стандарты внешнего вида персонала гостиницы.

2. Стандарты внешнего вида работников.

2.1. Бейдж - ношение бейджей для всех сотрудников обязательно, носятся на левой стороне одежды.

2.2. Парфюмерные средства допускаются, но не с резким ароматом. использование дезодорантов желательно.

2.3. Макияж допускается неяркий, не привлекающий внимание. Ногти должны быть чистыми, обработанными, средней длины. Использование лака для ногтей неярких оттенков, без декора. Для горничных лак нежелателен.

2.4. Украшения – серьги классического стиля, цепочка (одна), неяркая нитка бус кольца не больше двух, не считая обручального. Яркие, крупные блестящие украшения не допускаются.

2.5. Прическа – волосы должны быть опрятными, чисто вымытыми, подстриженными, хорошо уложенными. Ежедневное бритье. У мужчин борода и усы допускаются только у категории лиц, непосредственно не контактирующих с гостями. Борода и усы должны быть ухожены, аккуратно подстрижены. У мужчин не должна быть очень короткая стрижка (под "ноль"). У женщин недопустимы яркие заколки, непрокрашенные волосы, неестественно яркие цвета волос, а также небрежно распущенные и закрывающие лицо волосы.

В гостинице "Венец" существует категория работников, которые должны находиться на работе в форменной и спец.одежде (работники службы эксплуатации, размещения, хозяйственной группы, службы безопасности, технических служб). Ношение форменной одежды в рабочее время обязательно. Вся одежда и обувь должны быть чистыми, опрятными. Рекомендуется под форменной одеждой и спецодеждой носить однотонные рубашки светлых тонов.

1. Старшая горничная, горничная – комплект хлопчатобумажный (белая блуза, фартук – туника, брюки, белая спецобувь, белые носки).

2. Старший администратор, администратор, заведующая этажами, заведующая службой размещения – костюм, белая блузка, черная обувь, колготки телесного цвета. В летнее время допускается ношение блузки без пиджака.

3. Работники прачечной – комплект хлопчатобумажный, спецобувь, шапочка.

4. Радиотехник по ремонту и обслуживанию аппаратуры, грузчик, уборщик территории, мусоропровода, уборщик мехуборки территории, токарь, электромонтер, слесарь – сантехник, электромеханик по лифтам, столяр, мастер РЭС, мастер связи, мастер ППА, мастер КИПиА - костюм хлопчатобумажный, обувь темного цвета, черные носки.

Для начальников технических служб, бухгалтерии и прочих специалистов устанавливается деловой стиль одежды. Начальникам технических служб разрешается ношение форменной одежды.

Для мужчин – костюм классических цветов, джинсы и шорты не допускаются. Рубашки белые, однотонные, светлых тонов, майки, футболки, спортивная одежда не допускается. Галстуки в деловом стиле обязательны, допускается ношение рубашек без галстука в жаркое время года (20 гр). Туфли классического типа (цвет черный или коричневый), сандалии, обувь с открытым носком или пяткой, спортивная обувь не допускаются.

Для женщин:

1. Деловой костюм – классическая юбка, блузка, брюки классического стиля, платье делового стиля, допускается тонкий джемпер, водолазки неярких цветов. Не допускаются джемпера толстой вязки, джинсы, бриджи, юбки короче 5 см выше колена, декольтированные, с большим количеством рюш, воланов, бесформенные сарафаны ярких расцветок, одежда без рукавов.

2. Обувь – туфли классического типа, высота каблука рекомендуется в пределах от 4 до 8 см, белая обувь не приветствуется. Босоножки, сандалии, туфли с открытым носком и пяткой, спортивная обувь не допускаются.

3. Колготки или чулки только телесного цвета в любое время года. Не допускается рисунок, сетка и т.п.

Введено в действие с 01.08.2007г.

Приложение 2. Документация для аттестации сотрудника ОАО "Гостиница "Венец"

Опросный лист аттестуемого.

1.Фамилия, имя, отчество\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

2.Подразделение \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

3.Должность \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

4.Год рождения\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

5.Национальность\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

6.Семейное положение\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

7.Учебное заведение (год окончания)\_\_\_\_\_

8.Специальность \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

9.Вид обучения (очное, вечернее, заочное)\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

10.Общий стаж работы\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

11.Стаж работы в данной должности\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

12.Основные функции должности\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

13.Какой общественной работой занимается\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

14.Учился (учится) на курсах повышения квалификации (когда, где\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

15.Имеет ли публикации, методические разработки за период с последней аттестации\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

16.Какие награды (поощрения) имеет за период аттестации\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

17.Имеет ли взыскания за период аттестации\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

18.Какие знания и в какой области Вы хотели бы углубить и расширить?\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

19. Какую специализацию по профессии, и какие методы Вы хотели бы изучить\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

20.Где хотели бы пройти стажировку? У кого из передовых руководителей пройти практику?\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

21.Где бы Вы соответственно Вашим способностям и интересам хотели поработать\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

22.Кого предлагаете на свое место в резерв\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

23.Удовлетворены ли Вы своей работой и что Вам мешает\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

24.Ваши замечания и предложения по кадровой, организационной и технико-экономической жизни организации (можно предлагать даже идеальный вариант) \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

"\_\_\_"\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_20\_\_\_года. Аттестуемый\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

Приложение 3. Организационная структура отдела кадров

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| Сектор найма рабочей силы |  | Сектор подготовки и продвижения персонала | |
| Планирование  Набор  Отбор  Интервьюирование, тестирование  Организация других испытаний |  | Разработка программ обучения  Профобучение  Корректировка жизненных планов | |
|  |  |  | |
| Сектор стимулирования и оплаты труда |  | Сектор изучения кадров, оценки кадров | |
| Анализ трудовых процессов  Планирование затрат на персонал  Тарифные соглашения  Изучение мотивации труда  Установление систем стимулов и компенсаций  Разработка систем оплаты труда: тарифных и бестарифных  Разработка других методов оплаты труда |  | Анализ качества трудовой жизни, степени удовлетворения важнейших личных потребностей через деятельность в организации  Определение морально- психологического климата в коллективе  Организация оценки кадров  Внутрифирменные перемещения  Оценка содержания труда  Планирование оптимального состава персонала | |
|  |  |  | |
| Сектор трудовых отношений |  |  | |
| Изучение социальной напряжённости  Заключение коллективных договоров  Развитие отношений с органами рабочего самоуправления |  |  | |
|  |  |  | |
| Сектор стратегического управления персоналом |  | Сектор профориентации и адаптации | |
| Разработка стратеги управления персоналом для достижения целей организации  Планирование развития персонала  Анализ информации по рынку труда  планирование потребности в персонале  Обеспечение руководства кадровой информацией |  | Профориентация в коллективе  Адаптация кадров в коллективе  Планирование сохранения персонала | |
|  | | | |
| Сектор охраны труда и техники безопасности |  | |  |
| Группа медицинского обслуживания персонала  Изучение условий труда и их корректировка  Управление отношениями по охране труда |  | |  |

Приложение 3. Схема управления трудовыми ресурсами

