

## СОДЕРЖАНИЕ

<b>ВВЕДЕНИЕ</b> .....	<b>5</b>
<b>Глава I. Управление человеческими ресурсами на предприятиях гостиничной индустрии</b> .....	<b>9</b>
Функции управления персоналом в сфере гостиничного сервиса.....	9
Типы кадровой политики и ее влияние на процесс управления персоналом .....	11
Организационная структура и значение службы управления человеческими ресурсами на предприятиях сферы гостиничного сервиса.....	15
Формирование кадровой политики гостиничного предприятия .....	19
Планирование, найм и отбор человеческих ресурсов.....	19
Профессиональное развитие и обучение персонала .....	33
<i>Виды и уровни тренингов</i> .....	37
<i>Организация тренинга на примере зарубежных отелей</i> .....	39
<i>Польза тренингов</i> .....	41
Мотивация персонала .....	42
<i>Существующая практика и проблемы</i> .....	45
Организация обратной связи и формирование работы в команде.....	46
<i>Создание эффективной команды</i> .....	47
Аттестация как метод повышения эффективности оценки персонала .....	51
<i>Внедрение системы аттестации или формальной оценки:         за и против</i> .....	52
<i>Основные цели аттестации</i> .....	54
<i>Критерии оценки</i> .....	55
<i>Методы оценки</i> .....	61
<i>Подготовка и проведение аттестации</i> .....	62
<i>Анализ результатов аттестации</i> .....	63
<i>Некоторые поведенческие ошибки при проведении         аттестации</i> .....	65
<i>Оценка работы</i> .....	72
Корпоративная культура гостиничного предприятия.....	75
<b>Глава II. Методы совершенствования управления человеческими ресурсами на предприятиях гостиничной индустрии</b> .....	<b>81</b>
Разработка адаптационной программы для новых сотрудников ....	81
Разработка модели мотивационного профиля персонала .....	83
<i>Основы построения модели «Мотивация — стимул»</i> .....	83
<i>Типы мотивации и мотивационный профиль</i> .....	84
<i>Формы стимулирования и их соответствие         мотивационным типам</i> .....	88
<i>Применение модели «Мотивация — стимул»</i> .....	89
Построение мотивационного типа персонала.....	89
Методика сбора информации .....	89
<i>Методика разработки положения о стимулировании             персонала</i> .....	94
<i>Процедура разработки Положения о стимулировании             персонала</i> .....	97
<b>Глава III. Кадровая безопасность</b> .....	<b>101</b>
Представители групп риска в организации.....	101

<i>Типы зависимостей</i> .....	101
<i>Средства возникновения зависимостей</i> .....	102
Основные группы риска .....	103
<i>Члены религиозных новообразований (РНО)</i> .....	103
<i>Алкоголизм</i> .....	105
<i>Наркомания</i> .....	107
<i>Игроки</i> .....	110
<i>Участники финансовых пирамид</i> .....	112
Общие меры предотвращения отрицательных влияний групп риска для безопасности предприятия.....	114
<b>Заключение</b> .....	<b>115</b>
<b>Приложения</b> .....	<b>117</b>
<b>Список литературы</b> .....	<b>135</b>

*Автор книги — специалист-практик, руководитель отдела по управлению человеческими ресурсами крупной, динамично развивающейся петербургской компании, знакомит читателей с новыми формами работы с кадрами, основанными на заинтересованности в количестве и качестве труда, росте квалификации и профессионализма, конечных результатов работы. В данной книге предлагается модель мотивационного профиля персонала и адаптационная программа для новых сотрудников, разработанная применительно к предприятиям гостиничного сервиса.*

*Издание адресовано руководителям и работникам служб персонала предприятий гостиничного бизнеса.*