

Зайцева Н.А.

Управление персоналом в гостиницах: учеб. пособие. /
Н.А. Зайцева.-М. : ФОРУМ : ИНФРА-М, 2016. - 416 с. - (Высшее
образование. Бакалавриат).

Содержание

ПРЕДИСЛОВИЕ	3
1. РОЛЬ И ФУНКЦИИ СЛУЖБЫ ПЕРСОНАЛА В ДЕЯТЕЛЬНОСТИ ГОСТИНИЦЫ	6
Основные направления деятельности кадровой службы в гостинице.....	6
Организационное построение службы управления персоналом.....	8
Совершенствование организационного проектирования службы персонала в гостинице.....	14
Оценка эффективности деятельности службы персонала гостиницы.....	19
2. ПОДБОР ПЕРСОНАЛА В ГОСТИНИЦАХ	24
Основные направления деятельности по подбору персонала ..	24
Источники набора персонала в гостиницах.....	25
Методики отбора персонала в гостиницах.....	29
Особенности подбора персонала в гостиницах.....	32
3. АДАПТАЦИЯ ПЕРСОНАЛА В ГОСТИНИЦАХ	34
Понятие и виды адаптации персонала в организации.....	34
Основные мероприятия по адаптации новых сотрудников.....	36
Использование испытательного срока в процессе адаптации нового сотрудника.....	39
Особенности адаптации отдельных категорий сотрудников в гостиницах.....	44
Разработка программ адаптации сотрудников в гостинице ..	46
Особенности вторичной адаптации сотрудников в гостинице ..	49
Эффективность программ адаптации персонала в гостиницах.....	50

4. ОЦЕНКА И АТТЕСТАЦИЯ ПЕРСОНАЛА	
В ГОСТИНИЦАХ	53
Цели и методы оценки работы служб (отделов), конкретных сотрудников	53
Проведение аттестации персонала в гостиницах.....	84
Использование в процессе оценки персонала гостиниц психологических тестов	88
5. ОБУЧЕНИЕ И РАЗВИТИЕ ПЕРСОНАЛА	
В ГОСТИНИЦАХ	92
Основные формы и методы обучения персонала	92
Формы и методы обучения, используемые в гостиничном бизнесе	100
Опыт построения системы обучения персонала гостиниц в России и за рубежом	107
Основные этапы построения системы обучения персонала в гостиницах	116
Оценка эффективности обучения персонала в гостиницах	120
Основные теории, методики и факторы, влияющие на систему развития персонала	126
Формы и методы развития персонала в гостиницах.....	131
Использование наставничества для обучения и развития персонала в гостиницах	134
Коучинг как форма развития персонала гостиниц.....	137
Проблемы сохранения сотрудников, прошедших обучение, на предприятиях индустрии гостеприимства.....	141
6. ПЛАНИРОВАНИЕ КАРЬЕРЫ В ГОСТИНИЦАХ	144
Виды карьеры	144
Процесс планирования карьеры	147
Особенности планирования карьеры в гостиничном бизнесе	149
Принципы формирования кадрового резерва	156
7. СТИМУЛИРОВАНИЕ ПЕРСОНАЛА	
В ГОСТИНИЦАХ	159
Основные понятия мотивации и стимулирования персонала ...	159
Теории мотивации персонала	163
Системы стимулирования персонала в гостиницах.....	168

Особенности формирования социального (компенсационного пакета) и премирования в гостиницах	172
Стимулирование отдельных категорий персонала в гостиницах	178
Связь системы стимулирования со стратегией гостиницы	189
Принципы формирования эффективной системы стимулирования персонала	190
8. ФОРМИРОВАНИЕ КОРПОРАТИВНОЙ КУЛЬТУРЫ В ГОСТИНИЦАХ	197
Понятие и виды корпоративной культуры	197
Основные направления деятельности по формированию корпоративной культуры в гостиницах	203
Элементы корпоративной культуры в гостиницах	211
Мониторинг и изменение корпоративной культуры в гостиницах	225
9. ПОВЫШЕНИЕ ЛОЯЛЬНОСТИ ПЕРСОНАЛА ГОСТИНИЦ	232
Основные подходы к определению понятия «лояльность персонала»	232
Виды лояльности персонала	236
Факторы, влияющие на лояльность персонала в гостиницах ...	239
Формирование, оценка и повышение лояльности персонала гостиниц	250
Оценка существующего уровня лояльности персонала, выявление и анализ «зон риска»	251
Разработка и реализация программы формирования лояльности персонала гостиницы	254
ТЕСТЫ ПО ДИСЦИПЛИНЕ «УПРАВЛЕНИЕ ПЕРСОНАЛОМ В ГОСТИНИЦАХ»	263
ПРИЛОЖЕНИЯ	315
ЛИТЕРАТУРА	400