**Тема 23.**[**Управління персоналом в готелі**](https://elearn.nubip.edu.ua/mod/book/view.php?id=259327)

**Мета заняття:** Знати механізм управління персоналом в готелі. Вміти  планувати робочий час, чисельність працівників готелю різних категорій., складати графіки виходу на роботу. Набути практичних навичок щодо форм організації праці в готелі.

**План практичного заняття**

1. Робочий час працівників підприємства готельного господарства.

2. Особливості режиму робочого часу в підрозділах готельного господарства

3. Методи вивчення робочого часу.

4. Характеристика графіків виходу на роботу працівників готельного господарства.

5. Розрахунок коефіцієнтів використання робочого часу, втрат робочого часу; зростання продуктивності праці.

6. Норми праці, що використовуються в готельному господарстві.

7. Раціональна організація праці робітників підприємства готельного господарства

**Хід роботи**

Опрацювання теми слід розпочати з того що робота у сфері готельного сервісу має ряд особливостей, знання яких дозволяє добитися підвищення ефективності і прибутковості підприємства:

-     робота в готелях супроводжується великими фізичними та нервовими навантаженнями;

-     різний контингент гостей вимагає особливого уміння і бажання знаходити спільну мову з самими різними людьми, оскільки серед постояльців готелю бувають багаті і бідні, молоді і немолоді, спокійні І запальні, тверезі і п'яні, представники різних національностей і спеціальностей, а також кримінальні елементи;

-     необхідність швидкого прийнятні рішення за будь-яких умов, що склалися в готелі;

-     необхідність координації різних служб і різних фахівців, які повинні взаємодіяти так, щоб всі проблеми, що виникають у клієнта, вирішувалися оперативно і без втручання менеджерів готелю;

-     необхідність дотримання стилю та стандартів роботи;

-     безперервність виробництва готельних послуг мають забезпечити їх якість в режимі цілодобового обслуговування;

-     сезонність роботи передбачає, що наявність роботи в готелі може залежати від сезону, тому і потреба в кадрах може змінюватися протягом сезонів.

Робота персоналу готельного підприємства пов’язана з низкою психологічних проблем, обумовлених національним менталітетом.

Для більш глибокого вивчення теми студенти повинні знати вимоги до обслуговуючого персоналу готелів, особливості організації праці в готельному господарстві, методи визначення потреби в персоналі.

Також студенти повинні розуміти як планувати кар’єру в готельному бізнесі. Знати основи професійної стики в готелі.

**Рекомендовані джерела:**

*Основна літера*[***тур***](https://elearn.nubip.edu.ua/mod/glossary/showentry.php?eid=198909&displayformat=dictionary)*а: 14,15,16,17*

*Додаткова література : 23,24,26,28*

*Internet-ресурси: 36,37,38,39,40,41,42*

**Завдання для студентів**

***Завдання 1.***

*Приклад розрахунку нормативної чисельності прибиральників службових приміщень*

Вихідні дані:

Сумарна площа приміщень – 2535 м2.

Площа службових приміщень – 1450 м2 (з коефіцієнтом заставленості від 0,2

до 0,4).

Площа зали засідань – 360 м2 (з коефіцієнтом заставленості 0,6).

Площа коридору – 405 м2 (з коефіцієнтом заставленості 0,3).

Площа чоловічого туалету – 40 м2. Площа жіночого туалету – 50 м2 Площа сходів – 150 м2.

Площа вестибюля – 80 м2 (з коефіцієнтом заставленості 0,3).

***Завдання 2.***

Вихідні дані: готель категорії 3 зірки має таку структуру номерного фонду:

вищої категорії двокімнатних двомісних номерів – 13ном./ 26місць; першої категорії однокімнатних одномісних номерів – 11 / 11; першої категорії однокімнатних двомісних номерів  –36 / 72; Разом – 60 ном./109місць.

Прибирання місць загального користування складає 2,5 хв Кількість наданих ліжко-діб на рік складає 38100

Кількість проживаючих в рік, 13300 чол.

Норматив явочної чисельності покоївок для другої та третьої зміни при заданих обсягах ліжко-діб і кількості мешканців складає 3,11 (довідкова величина).

Норми часу на прибирання одного номера, відповідно:1,59;0,99; 1,13. Коефіцієнт, що враховує плановані для даного готелю невиходи покоївок, 1,3

Норми чисельності покоївок, що працюють в II і III зміни приведені в додатку М, Навчальний посібник «Готельна справа», Корж Н.В., Левицька І.В., та ін.

***Завдання 3.***

Ррозрахунку чисельності швейцарів, сторожів (вахтерів).

Вихідні дані

Річний фонд робочого часу при цілодобовій роботі становить 8784 год. 24 год x 366 днів = 8784 годин на рік

Річний фонд робочого часу 1 робітника за балансом робочого часу для 8-ми годинного робочого дня – 2058 год. Коефіцієнт невиходів К = 1,08.

***Завдання 4.***

Визначимо чисельність покоївок для готелю зі 100 номерів виходячи з денного виробітку однієї покоївки в 16 кімнат і прогнозній зайнятості кімнат у 80%.

***2. Тестові завдання***

*1.        Основні   функціональні   обов'язки  персоналу   підприємств  готельного господарства викладені у:*

а) відповідних типових положеннях і інструкціях;

б) програмі розвитку підприємства;

в) наказах по персоналу.

 *2.   Кількість персоналу, який належить до контактної зони залежить від:*

а) обсягу реалізованих послуг;

б) місткості підприємства готельного господарства; в) немає правильної відповіді

*3.   Штатні нормативи, як будь-які технічні нормативи:*

а) не постійні; б) постійні;

в) змінюються в залежності від фаху персоналу

*4.       До   обслуговуючого  персоналу  підприємств  готельного  господарства висуваються вимоги до:*

а) кваліфікації;

б) манер поведінки; в) віку.

*5.    Персонал усіх категорій та типів підприємств готельного господарства повинен:*

а) уміти створювати на підприємстві атмосферу гостинності, бути  готовим доброзичливо виконати вимоги споживача, виявляти терпіння і стриманість;

б) удосконалювати атмосферу гостинності, виконувати технічні умови;

в) виявляти недоброзичливе ставлення персоналу до споживачів готельних послуг, удосконалювати систему обслуговування.

*6.     З метою удосконалення організації праці необхідно проводити аналіз витрат робочого часу за допомогою:*

а) хронометражу;

б) методу аналогів;

в) методу прямого нормування.