

Разработка системы кадрового обеспечения отеля Кортъярд Марриотт Санкт-Петербург Центр.

Выполнила
Научный руководитель

Соколова С. В.
к.э.н. Кадырбаева А.К.

Санкт – Петербург
2020 год

КОРТЪЯРД МАРРИОТТ САНКТ-ПЕТЕРБУРГ ЦЕНТР

Набережная канала
Грибоедова, 166,
пересечение с Канонерской
улицей, Санкт-Петербург,
Российская Федерация,
190121

Объект группового,
делового и
индивидуального
туризма

COURTYARD[®]
BY MARRIOTT

273 номера различных категории

8 конференц-залов общей площадью 652м²

Уютный фитнес зал для гостей отеля

Ресторан для завтрака и группового обслуживания
«Поэма»

Бар Онегин

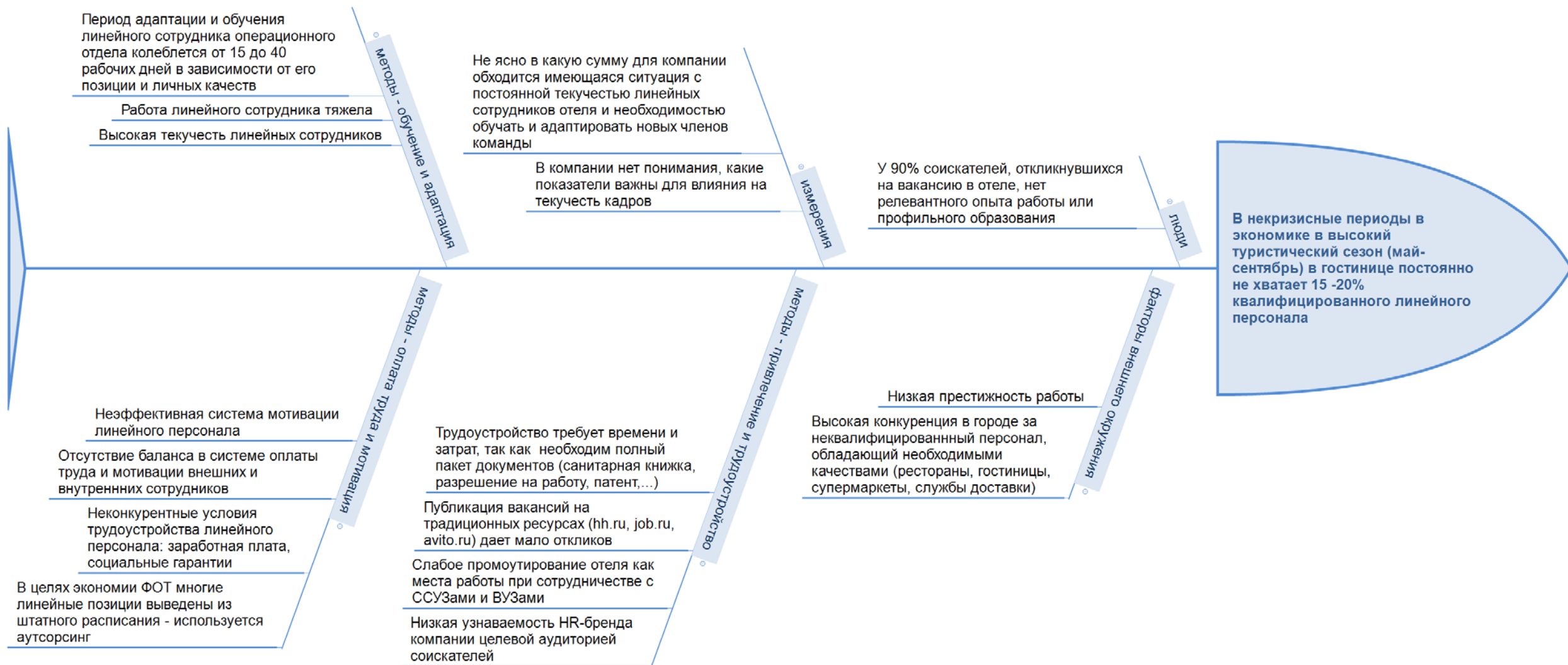
Ресторан – пивоварня «Бирштубе» - закрыт на
реновацию

A3: ПРОБЛЕМА

В некризисные периоды в экономике в высокий туристический сезон (май-сентябрь) в гостинице постоянно не хватает 15 - 20% квалифицированного линейного персонала



A3: ДИАГРАММА ИШИКАВЫ



A3

B1 ЦЕЛЬ ПО SMART

Создать условия, чтобы в некризисные периоды в экономике в высокий туристический сезон (май-сентябрь) штат в гостинице был полностью укомплектован квалифицированным линейным персоналом

C3 ПЛАН ДЕЙСТВИЙ

COURTYARD[®]
BY MARRIOTT

Один из возможных методов решения проблемы – это сократить период адаптации и обучения линейного сотрудника операционного отдела до 5-10 рабочих дней за счет создания внешнего кадрового резерва - собственной базы квалифицированных соискателей для вакансий линейного персонала, разработать простую и понятную "дорожную карту" трудоустройства, обучения и адаптации сотрудника в отеле

БИЗНЕС – МОДЕЛЬ ПРОЕКТА

Ключевые партнеры и поставщики	Ключевые активности	Ценностное предложение	Взаимодействие с клиентами	Потребительские сегменты
<p>Выбранный для сотрудничества колледж, который обучает студентов по специальности Гостиничное дело, Гостиничный сервис</p> <p>Компания HRS - осуществляет продажу, установку и поддержку специального программного обеспечения для гостиниц (системы Opera, Micros, ...)</p> <p>Менеджмент гостиницы</p> <p>Отдел кадров отеля</p>	<p>Практико-ориентированное обучение студентов, в том числе знакомство со специализированным программным обеспечением</p> <p>Целевая практика в различных отделах гостиницы под руководством опытных наставников</p> <p>Трудоустройство</p> <p>Мотивация персонала</p>	<p>Практико-ориентированное обучение студентов на базе гостиницы с возможностью трудоустройства лучших во время учебы</p>	<p>Организационные вопросы взаимодействия между колледжем и отелем решаются через отдел кадров отеля</p> <p>Менеджеры, обучающие студентов и курирующие практику взаимодействуют с учениками напрямую</p>	<p>Студенты ССУЗа, обучающиеся по специальности Гостиничное дело, Гостиничный сервис</p> <p>Сотрудники-менеджеры, обучающие студентов и руководящие их практикой в компании</p>
	<p>Ключевые компетенции и ресурсы</p> <p>Оборудованное помещение для занятий с необходимой оргтехникой и выходом в локальную сеть</p> <p>Лицензионное программное обеспечение (Opera, Micros, MC или Materials control), в том числе учебные версии</p> <p>Высокопрофессиональная команда менеджеров, члены которой готовы обучать студентов</p> <p>Договор с профильным колледжем о сотрудничестве в процессе обучения студентов</p> <p>Разработанная совместно с руководством колледжа программа обучения и практики студентов</p>		<p>Каналы поставки</p> <p>Колледж предлагает студентам новую программу обучения и осуществляет набор</p>	
<p>Структура затрат</p> <p>Затраты на закупку оргтехники, необходимой для занятий</p> <p>Затраты на установку программного обеспечения для обучения (само ПО у отеля уже есть)</p> <p>Затраты на дополнительную оплату менеджерам гостиницы учебных часов и времени, потраченного на разработку и ведение проекта, учебных программ и программ практики</p> <p>Затраты на оформление учебной аудитории</p> <p>Затраты на ведение проекта</p>			<p>Источники доходов</p> <p>Наработка собственной базы соискателей - нет необходимости оплачивать размещение вакансии или доступ к специализированным базам</p> <p>Отсутствие расходов на обучение персонала в оплачиваемое рабочее время сразу после трудоустройства</p> <p>Сокращение времени, которое тратит отдел персонала и менеджеры операционных отделов на поиск и подбор кандидатов на линейные позиции в компании</p> <p>Работа стажеров в отеле</p>	

ЦЕННОСТНЫЕ ХАРАКТЕРИСТИКИ ПРОЕКТА

COURTYARD[®]
BY MARRIOTT

ДИФФЕРЕНЦИРУЮЩИЕ

1. Руководством гостиницы гарантируется качественная практика для студентов: интересная, полезная, разнообразная
2. Реальная возможность трудоустройства по специальности для студентов еще во время учебы - дополнительный бонус для рекламы ССУЗа при поступлении
3. Укрепление HR-бренда гостиницы и увеличение его привлекательности на рынке труда

БАЗОВЫЕ

1. Бесперебойное обеспечение гостиницы качественно обученным линейным персоналом
2. Рост показателя «Готовность рекомендовать отель» за счет увеличения производительности труда и качества обслуживания гостей линейным персоналом
3. Обучение студентов опытными менеджерами гостиницы
4. Курс занятий по специализированному гостиничному программному обеспечению (Opera, Micros, Materials control) для студентов от специалистов индустрии

ПРОДУКТ ПРОЕКТА

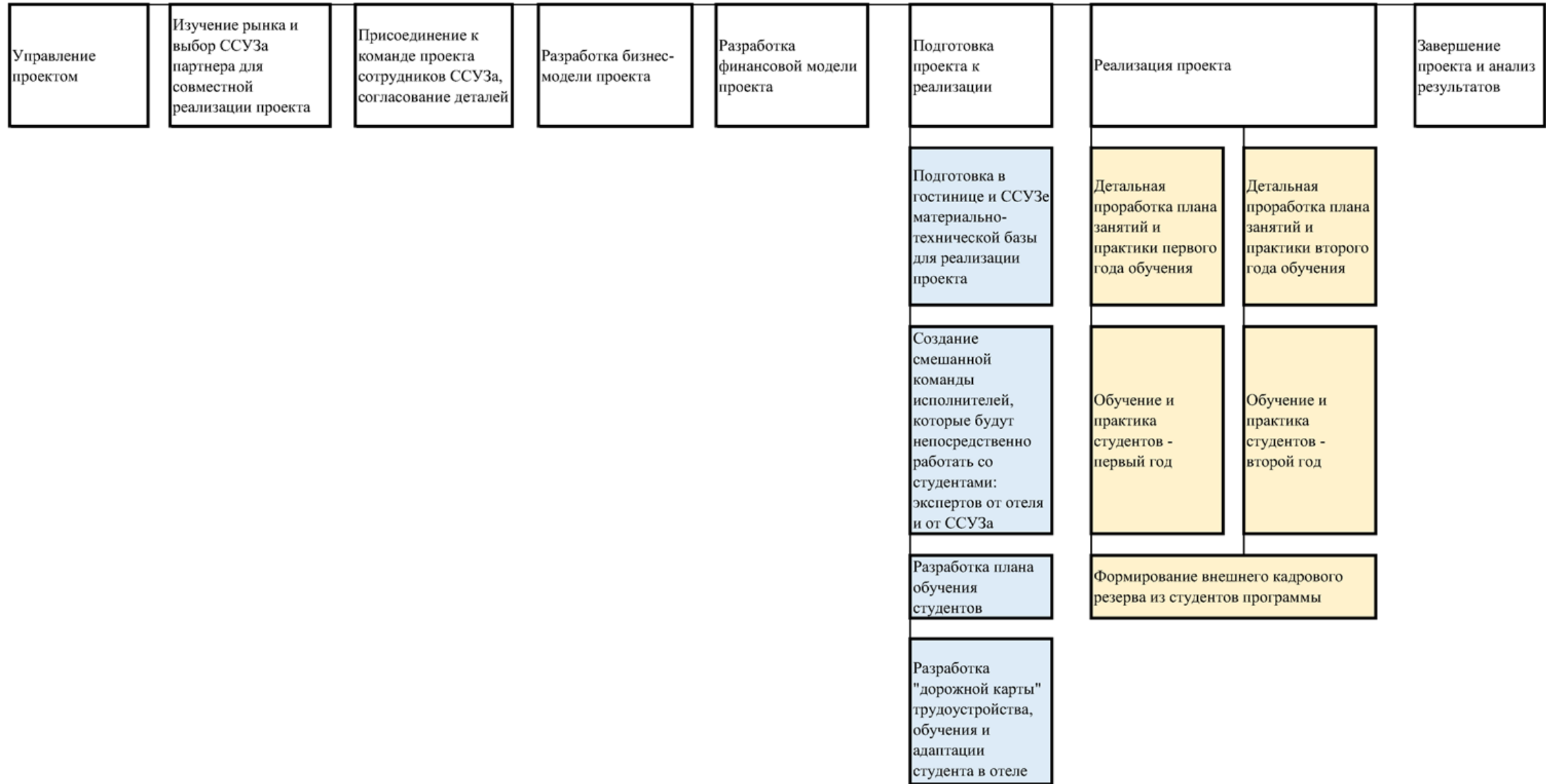
Качественно обученные, обладающие необходимыми практическими навыками работы в гостинице выпускники колледжа, лояльные сотрудники для отеля, в котором они проходили обучение и стажировки.

СТЕЙКХОЛДЕРЫ ПРОЕКТА

COURTYARD[®]
BY MARRIOTT

- Руководство гостиницы
- Менеджер проекта
- Коллектив менеджеров, которые будут преподавать студентам и организовывать практику в отеле
- Линейные сотрудники операционных отделов гостиницы, не участвующие в проекте
- Руководство ССУЗа-партнера
- Преподаватели ССУЗа, задействованные в работе по проекту
- Преподаватели ССУЗа, не задействованные в работе по проекту
- Студенты ССУЗа - участники проекта
- Комитет по образованию Администрации Санкт-Петербурга

ИЕРАРХИЧЕСКАЯ СТРУКТУРА РАБОТ



ОСНОВНЫЕ ПОКАЗАТЕЛИ ЭФФЕКТИВНОСТИ ПРОЕКТА

COURTYARD[®]
BY MARRIOTT

Объем инвестиций в проект	688179, 45 рублей
Прибыль за весь период	994515, 77 рублей
Период окупаемости	9 кварталов
Длительность проекта	12 кварталов
Внутренняя ставка доходности проекта (IRR)	56%
Рентабельность инвестиций (ROI)	145%