

УНИВЕРСИТЕТ "ПРОФ. Д-Р АСЕН ЗЛАТАРОВ" - БУРГАС

ФАКУЛТЕТ ПО ОБЩЕСТВЕНИ НАУКИ

КУРСОВА РАБОТА

УПРАВЛЕНИЕ НА ЧОВЕШКИТЕ РЕСУРСИ В ХОТЕЛ АРМИРА

Виолета Стойкова

доц. д-р Дончо Керемидчиев

фак. №, курс и специалност

Бургас

2015

УВОД

Познанието и умението по управление на човешкия фактор в организацията изисква ясно разбиране за същността на самата организация. Успешната управленска практика показва, че организация, която ясно се осъзнава преди всичко като човешки феномен, има удовлетворяващи резултати. Разбирането за човешкия характер на организацията създава ключови механизми за актуализиране и стимулиране на основния фактор в организацията – човека.

Цел на настоящото изследване е да се представи организационна характеристика на управление на човешки ресурси. Целта се постига чрез изпълнение на задачите:

1. Представяне на модел на организационно функциониране;
2. Извеждане на препоръчителни организационни иновации в управлението;
3. Представяне схема на организационната структура на управление.

Обект на изследване е семеен хотел „Армира“, град Ивайловград.

Предмет на изследване е организационната структура при семеен хотел „Армира“, град Ивайловград.

I. ХОТЕЛ „АРМИРА”, ГР. ИВАЙЛОВГРАД

Семеен хотел „Армира” се намира в старата част на Ивайловград -ул. „Бор” 2 , 6970 Ивайловград- на 200 метра от центъра на града. Лесно може да се намери във възрожденската част на града.

Website www.hotelarmira.info

Контакти:

Ивайловград, ул. Бор 2

tel. +359 3661 8046, 6511; +359 888581139

bor_hasienda@abv.bg

www.hotelarmira.com

<http://www.facebook.com/HotelArmiraIvajlovgrad>

Комплекс „Армира” разполага с две хотелски сгради – хотел „Армира”*** и хотел „Бор”**. Общо местата за настаняване са 50 легла .

Хотел Армира*** разполага с 30 места за настаняване. Високото признание към работата е оценено по достойнство от експертите и специалистите в бранша. Качеството на туристическия продукт предлагано от Семейен хотел „Армира” е удостоено с награда.

Мисията на хотела е да привлече обикновения човек и да го превърне в турист обичащ природата, активния отдих, приключенията, природосъобразния начин на живот, да направи историята и културата още по-интересни за него. Мотото е: “Дай свобода на почивката си, избери природата, историята, приключението!!!”.

Стратегията на хотела е да се постигне висока рентабилност на продажбите и да се увеличи потока от гости, като предложи високо качество на услугите както вътре в хотела, така и при предоставянето на допълнителните услуги извън него, съчетавайки това с приемливи цени. Залага се на разнообразието от предлаганите допълнителни услуги, които в сравнение с конкурентите са значително повече и на това, че хотелът е първият в региона с категория “три звезди”.

II. МОДЕЛ НА ОРГАНИЗАЦИОННО ФУНКЦИОНИРАНЕ НА

Всяка организация се създава в името на някаква цел и предвид извършването на определена дейност. Семейен хотел „Армира“ предлага туристически пакет услуги на основа хотелиерство. Хотелиерството е сложен производствен процес, тъй като това е дейност в сферата на услугите и се произвежда услуга. Крайният продукт не е осезаем и не може да бъде измерен в количествени единици. Стратегията на хотела е да се постигне висока рентабилност на продажбите и да се увеличи потока от гости, като предложи високо качество на услугите както вътре в хотела, така и при предоставянето на допълнителните услуги извън него, съчетавайки това с приемливи цени. Залага се на разнообразието от предлаганите допълнителни услуги, които в сравнение с

конкурентите са значително повече и на това, че хотелът е първият в региона с категория “три звезди”.

Зад цялата технология по обслужването на гостите в хотела се крие един голям и сплотен екип от хора. Всъщност човешкият фактор е основополагащия в хотелиерството, тъй като хората са тези, които *произвеждат* услугата. Определям модела на организационно функциониране на семеен хотел „Армира“ като тип традиционен. Традиционната система на управление е характерна за семейната форма на организационната дейност [1, 7 - 22]. Мотивацията за труд сред човешкия ресурс на семеен хотел „Армира“ произтича от самата тъкан на организацията (семеен хотел) и израства по естествен начин от нея. Като цяло се осигурява висока ефективност на работа, въпреки че самата организация не е лишена от проблеми и конфликти. Наблюдава се високо ефективна вътрешноорганизационна комуникация. Тя е резултат от високото мотивационно равнище и свобода на общуване поради семейните връзки и отношения. Наблюдава се също така и ефективна комуникация с външната среда. Тя е резултат от възможността на почти всички членове на организацията да бъдат в пряк контакт с външната среда.

Семейните връзки и отношения обаче при модела на организационното функциониране на семеен хотел „Армира“ пораждаат голяма зависимост от фактора личност, т.е. зависимост на организацията от личността, която изпълнява ролята на ръководител. Семейните връзки и отношения водят и до отсъствие на систематичен подход в управленско-организационната дейност. Организацията е естествено ограничена поради семейната форма на организационна дейност.

III. ПРЕПОРЪЧИТЕЛНИ ОРГАНИЗАЦИОННИ ИНОВАЦИИ В УПРАВЛЕНИЕТО

Технологичният процес и времевият цикъл на изпълнение на туристическото обслужване миксират компонентите на трите под-системи – материална база на семеен хотел „Армира“, природни и културни ресурси на региона (град Ивайловград) и човешките ресурси - в рамките на последователни и паралелни дейности за създаване и реализиране от начало до край на услугите,