



**НОВ
БЪЛГАРСКИ
УНИВЕРСИТЕТ**

КУРСОВА РАБОТА

НА ТЕМА:

**Управление и развитие на човешкия
потенциал в хотелиерството**

Изготвил:

Проверил:

София, 2016

ВЪВЕДЕНИЕ

Професионализъм, развитие на човешките ресурси и честата мотивация са кардиналните фактори към успешен хотелиерски бизнес¹. Редовното обучение на персонала в областта на комуникационните е задължително за модернизиранието на персонала на първа линия с оглед предоставяне на качествени услуги. Това гарантира както компетентност, така и професионални умения.

Липсата на адекватно обучение на персонала на хотела е контрапродуктивно, защото това често води до ниска производителност и ангажимент в хотелиерския бизнес. Обратно, практиката на развитие на човешките ресурси (ПРЧР), която включва периодично обучение на персонала, е важен фактор на УЧР, който трябва да бъде официално укрепен в оперативното функциониране на всяка организация, въпреки че много малко организации обръщат необходимото внимание на този факт².

Ето защо целта на тази курсова работа е да се изследват факторите, водещи до неадекватни ПРЧР³. Ръководството на хотела трябва да изпълнява редовно обучение. Това ще гарантира професионализъм на персонала. Освен, че е безплатен инструмент за доброто управление, обучението насърчава производителността на услугата и помага за стабилност на организацията.

Усъвършенстването на хотелските служители с уменията, които са необходими за осъществяване на тяхната работа е много важно, поради това те трябва да са добре обучени, за да получат умения за предоставяне на качествена услуга на клиентите на хотела. Това може да бъде в противоречие с практиката на човешките ресурси в някои хотели.

Подходът на работодателя към ПРЧР е ключов фактор за стимулиране на подобрението на експертизата и производителността на персонала на хотела. Това ще доведе до подобряване на доходите на персонала и ръководството на хотела чрез продължаващ клиентски поток.

Трябва да се отбележи, че поради липсата на адекватна инфраструктура, някои HR специалисти в хотелската индустрия не са адекватно квалифицирани. Това ясно засяга производителността на работниците.

¹ G.N Chandler, and G. M. McEvoy, "Human Resource Management, TQM, and Firm Performance in Small and MediumSize Enterprises", *Entrepreneurship: Theory and Practice*, 25, 1,43-58 (2000)

² Harrison, J. S., & Enz, C. A. (2005). *Hospitality strategic management*. Hoboken, NJ: Wiley.

³ Judge, T. A., Thoresen, C. J., Bono, J. E., & Patton, G. K. (2001). The job-satisfaction-job performance relationship: A qualitative and quantitative review. *Psychological Bulletin*, 127, 376-407.