



# **КУРСОВА РАБОТА**

**НА ТЕМА**

**„АНАЛИЗ И ПРОЕКТИРАНЕ НА СИСТЕМА ЗА УПРАВЛЕНИЕ НА  
КАЧЕСТВОТО НА ХОТЕЛ ТРИТЕ ДЕЛФИНА“**

**Изготвил:**

**Проверил:**

**София, 2016**

## **УВОД**

Условията, в които функционират съвременните организации се характеризират с широко развитие и приложение на нова техника, технологии, комуникационни и информационни системи. Въпреки това човешкият фактор заема водещо място като основна производителна и творческа сила в организацията. Дейностите по набиране и подбор на персонал имат водеща роля в процеса на привличане на кандидати, с необходимите за организацията образование, опит, квалификация, способстващи за подобряване на качеството на продукцията.

С цел усъвършенстване на управлението на човешките ресурси, ръководствата на много организации полагат сериозни усилия в дейностите по набиране и подбор на подходящ персонал. Въвеждат се и се прилагат различни теоретични и практически методи, модели и техники за оценяване на кандидатите за работа и прогнозиране на бъдещото им поведение в трудовия процес. Въпреки това в редица случаи се наблюдава назначаване на неподходящи кандидати, текучество, слаба трудова мотивация. Независимо от усилията на мениджъри и експерти все пак съществува вероятност в процеса на наемане на персонал да бъдат назначени неподходящи кандидати, което води до негативни последици.

С глобализацията на световната икономика одитът на човешките ресурси и по-специално подбора на персонал, става все по-актуален. Основните причини за това са, от една страна, увеличаващите се текущи разходи на организациите за доставянето и използването на необходимите работници и служители, от друга страна, от увеличаващите се инвестиции за умножаването на човешкия капитал и, от трета страна, от увеличаващата се роля на човешките ресурси за нарастването на производителността на труда, за увеличаване качеството на продуктите и услугите, за увеличаване на конкурентната способност на организациите. Оттук произтича необходимостта да се търсят възможности за създаването на такава организация на работата във всяка икономическа система, която ще направи възможно своевременното разкриване на фактическите и/или на потенциалните слабости във функционирането на човешките ресурси и тяхното преодоляване като част от общата задача за повишаване ефективността и конкурентоспособността на производството.

### **1. Анализ на системата за управление на качеството в хотел Трите делфина.**