

Додаток А

Оцінювання ефективності використання трудових ресурсів готельно-ресторанного комплексу «Avalon palace»

Таблиця А1 – Дані для факторного аналізу рентабельності персоналу готельно-ресторанного комплексу «Avalon palace»

Показник	Значення показника		Зміни
	план	факт	
Прибуток від надання послуг, тис.грн.	470	865	+395
Середньооблікова чисельність працівників, чол.	38	47	+9
Виручка від надання послуг, тис.грн.	913	1570	+582
Надання послуг у поточних цінах, тис.грн.	988	2020	+1032
Частка виручки у вартості наданих послуг, %	92,41	77,72	-14,68
Прибуток на одного працівника, тис.грн.	12,37	18,40	+6,03
Рентабельність обороту, %	51,48	55,10	+3,62
Середній виробіток у звітному періоді на одного працівника (в поточних цінах), тис.грн.	26	42,98	+16,98
Середній виробіток у звітному періоді на одного працівника (в цінах базового періоду), тис.грн.	26	32	+6

Таблиця А2 – Вихідні дані для факторного аналізу

Показник	Значення показника		Зміни	
	План	Факт	Абс.	Відн. %
Виконання робіт в планових цінах, тис.грн.	988	1504	+516	52,2
Середня чисельність обслуговуючого персоналу у звітному періоді	38	47	+9	+23,68
У тому числі робітників	19	25	+6	+31,6
Частка робітників у загальній чисельності працівників(Ч)	50	53,19	+3,19	+6,38
Дні, які відпрацював один робітник за звітний період(Д)	125	131	+6	+4,8
Години, які відпрацювали всі робітники	16625	25414	+8789	+52,9
Середня тривалість робочого дня, год.(Т)	7	7,76	+0,76	+10,86
Середній виробіток одного працівника, тис.грн. (за звітний період)	26	32	+6	+23,08
Виробіток робітника, (тис.грн.):	52	60,16	+8,16	+15,69
за звітний період (РВР);	0,416	0,459	+0,043	+10,34
середньоденний (ДВ);	59,43	59,15	-0,28	-0,47
середньогодинний, грн.(ГВ)				
Непродуктивні витрати часу (ФРЧн), людино-год.	-	-	-	-
Надпланова економія часу за рахунок інноваційних заходів (ФРЧе), людино-год.	-	-	-	-
Зміна вартості наданих послуг за рахунок структурних зрушень	-	-	-	-

Додаток Б

Посадова інструкція адміністратора готелю

1. Загальні положення

1.1 Дана посадова інструкція визначає функціональні обов'язки, права і відповідальність адміністратора готелю

1.2 Адміністратор готелю відноситься до категорії фахівців.

1.3 Адміністратор готелю призначається на посаду і звільняється з посади в установленому чинним трудовим законодавством порядку наказом директора готелю.

1.4 Посадове підпорядкування:

1.4.1	Пряме підпорядкування	директору готелю
1.4.2.	Додаткове підпорядкування	---
1.4.3	Віддає розпорядження	---
1.4.4	Працівника заміщає	особа, призначена у встановленому порядку
1.4.5	Працівник заміщає	---

1. Кваліфікаційні вимоги до адміністратора готелю:

2.1.	Освіта*	вища професійна
2.2.	Досвід роботи	не менш 5 років
2.3.	Знання	Постанови, розпорядження, накази, інші

		<p>керівні і нормативні документи вищестоящих і інших органів з питань готельного обслуговування.</p> <p>Правила надання готельних послуг в Україні.</p> <p>Правила і методи організації процесу обслуговування клієнтів.</p> <p>Порядок утримання житлових і інших приміщень готелю.</p> <p>Основи естетики, етики, психології й обслуговування відвідувачів.</p> <p>Основи економіки, організації праці і керування.</p> <p>Структуру керування готелем, права й обов'язки працівників готелю.</p> <p>Законодавство про працю.</p> <p>Правила внутрішнього розпорядку.</p> <p>Правила і норми охорони праці, техніки безпеки, виробничої санітарії і протипожежного захисту.</p>
2.4.	Навички	роботи по спеціальності
2.5.	Додаткові вимоги	-

1. Документи, які регламентують діяльність адміністратора готелю

3.1 Зовнішні документи:

Законодавчі і нормативні акти стосовно роботи, що виконується.

3.2 Внутрішні документи:

Статут підприємства, Накази і розпорядження директора готелю; Положення про готель, Посадова інструкція адміністратора готелю, Правила внутрішнього трудового розпорядку.

1. Посадові обов'язки адміністратора готелю

Адміністратор готелю:

- 4.1. Забезпечує роботу з ефективного і культурного обслуговування клієнтів, створенню для них комфортних умов.
- 4.2. Здійснює контроль за своєчасною підготовкою номерів до прийому прибуваючих до готелю, дотриманням чистоти в готелі, регулярною зміною білизни в номерах, збереженням майна й устаткування.
- 4.3. Інформує проживаючих у готелі про надані додаткові платні послуги, приймає замовлення на їх виконання і контролює їх виконання.
- 4.4. Дає усні довідки, що стосуються готелю, розташування міських визначних пам'яток, видовищних, спортивних споруд і т.д.
- 4.5. Приймає й оформляє необхідні документи.
- 4.6. Здійснює контроль за виконанням працівниками вказівок керівництва організації.
- 4.7. Контролює дотримання працівниками організації трудової і виробничої дисципліни, правил і норм охорони праці, техніки безпеки, вимог виробничої санітарії і гігієни.
- 4.8. Вживає заходи до вирішення конфліктів, що виникають при обслуговуванні проживаючих.
- 4.9. Розглядає претензії, пов'язані з незадовільним обслуговуванням клієнтів і проводить відповідні організаційно-технічні заходи.

4.10. Інформує керівництво організації про наявні недоліки в обслуговуванні клієнтів, вживає заходів до їх ліквідації.

1. Права адміністратора готелю

Адміністратор готелю має право:

5.1. Знайомитися з проектами рішень керівництва підприємства стосовно його діяльності.

5.2. Подавати пропозиції з удосконалення роботи, пов'язаної з передбаченими даною інструкцією обов'язками.

5.3. В межах своєї компетенції повідомляти безпосередньому керівнику про всі недоліки в діяльності підприємства (структурного підрозділу, окремих працівників), виявлені у процесі виконання своїх посадових прав і обов'язків і вносити пропозиції по їх усуненню.

5.4. Запитувати особисто або за дорученням безпосереднього керівника від керівників підрозділів і інших спеціалістів інформацію і документи, необхідні для виконання його посадових обов'язків.

5.5. Залучати спеціалістів усіх (окремих) структурних підрозділів до вирішення задач, покладених на нього (якщо це передбачено положеннями про структурні підрозділи, якщо ні - то з дозволу керівника організації).

5.6. Вимагати від керівництва підприємства, свого безпосереднього керівника надання допомоги у виконанні обов'язків, передбачених даною посадовою інструкцією.

1. Відповідальність адміністратора готелю

Адміністратор готелю несе відповідальність:

6.1. За неналежне виконання або невиконання своїх посадових обов'язків, передбачених даною посадовою інструкцією, - у межах, визначених чинним трудовим законодавством України.

6.2. За правопорушення, здійснені в процесі виконання своєї діяльності, - в межах, визначених чинним адміністративним, кримінальним і цивільним законодавством України.

6.3. За причинені матеріальні втрати - в межах, визначених чинним трудовим і цивільним законодавством України.

1. Умови роботи адміністратора готелю

Режим роботи адміністратора готелю визначається згідно з Правилами внутрішнього трудового розпорядку, встановленими на підприємстві.

1. Умови оплати праці

Умови оплати праці адміністратора готелю визначаються згідно з Положенням про оплату праці персоналу.

9 Кінцеві положення

9.1 Дана Посадова інструкція складена в двох екземплярах, один із яких зберігається у Підприємства, інший — у працівника.

9.2 Задачі, Обов'язки, Права і Відповідальність можуть бути уточнені відповідно до зміни Структури, Задач і Функцій структурного підрозділу і робочого місця.

9.3 Зміни і доповнення до даної Посадової інструкції вносяться наказом генерального директора підприємства.

Керівник структурного підрозділу		
	(підпис)	(прізвище, ініціали)
УЗГОДЖЕНО:		
Начальник юридичного відділу		

(підпис)	(прізвище, ініціали)	
00.00.0000		
З інструкцією ознайомлений:		
	(підпис)	(прізвище, ініціали)
	00.00.00	

Анкета

П.І.Б. _____
(дата народження, місце народження): _____

дом. адреса:/ прописка/ район. _____

Тимчасово проживаю: _____

Район: _____ домашн. тел. _____ конт.тел. _____

Сімейний стан: _____ Чоловік(дружина) (П.І.Б., число, місяць, рік нар.)

Діти (П.І.Б., число, місяць, рік народження) _____

Освіта _____ Навчальний заклад, професія за освітою _____

Чи вчитеся Ви зараз? Де? Форма навчання (стац./заочн.) _____

Знання ПК (рівень, програми) _____

Знання іноземних мов, рівень _____

Відомості про роботу _____
(останнє місце роботи, посада, дата прийому, звільнення)

Додаткові відомості про себе (хобі або інш.) _____

Додаткова освіта: _____

Паспорт: серія _____ № _____ виданий _____
(Ким) _____

Ідентифікаційний № _____ Труд.книжка. серія _____ № _____

Мене попереджено про те, що в разі розголошення мною положень, які складають комерційну таємницю, мене можуть притягти до карної відповідальності по ст. 231, 232 Кримінального Кодексу України чи звільнити з роботи.

_____ (підпис)

Керівництво Фірми попередило мене про звільнення з роботи за перебування на робочому місці в нетверезому стані, а також про покарання за інші правопорушення. У разі прийняття мною рішення про переміну місця праці я зобов'язуюсь відпрацювати не менше 14 календарних днів з моменту повідомлення Керівництво Фірми про моє звільнення.

Підпис _____ дата _____