Задание подготовлено в рамках проекта АНО «Лаборатория модернизации образовательных ресурсов» «Кадровый и учебно-методический ресурс формирования общих компетенций обучающихся по программам СПО», который реализуется с использованием гранта Президента Российской Федерации на развитие гражданского общества, предоставленного Фондом президентских грантов.

**Разработчики**

Севостьянова О.В., ГБПОУ «Самарский социально-педагогический колледж»

Чурбакова Е.В., ГБПОУ «Самарский государственный колледж сервисных технологий и дизайн»

**Назначение задания**

Компетенция в сфере коммуникации. Эффективное общение: монолог. Уровень II

43.02.14

ОП.01 Менеджмент и управление персоналом в гостиничном деле

Тема: Найм и отбор кадров для предприятий сферы гостеприимства

Вы работаете в клининговой компании, которая имеет большой опыт сотрудничества с гостиницами.

Вашего знакомого приняли на работу во вновь организованную гостиницу. На настоящий момент набран только основной персонал гостиницы, куда не вошли горничные. Директор гостиницы на совещании, посвященном набору основного персонала, объявил, что ждет предложений по организации быстрого набора и при этом отметил, что в настоящее время гостиница располагает недостаточными средствами. Вариант аутсорсинга он не рассматривал, и ваш знакомый смог убедить его выслушать разъяснения специалиста-практика, то есть ваши разъяснения. Разумеется, для вас это удобный повод убедить директора гостиницы не только передать работы по уборке на аутсорсинг, но и предать их именно в вашу компанию.

Изучите источники.

**Подготовьте выступление, с помощью которого вы убедите руководство гостиницы, что на этапе становления бизнеса следует использовать аутсорсинг для организации уборки помещений гостиницы. Кратко поясните, что представляет собой аутсорсинг процессов. Покажите преимущества аутсорсинга перед наймом персонала. Отработайте потенциальные возражения, связанные с недостатками аутсорсинга. Презентуйте услуги своей компании.**

При подготовке выступления вы можете сделать заметки: план выступления и/или данные, которые вы собираетесь упоминать в выступлении. Не переписывайте текст источников дословно.

На выступление вам отводится 3 минуты.

**Выступите перед (*аудитория).***

**После выступления будьте готовы ответить на вопросы.**

*Источник 1*

**Необходимость и возможность использования аутсорсинга на предприятии**

В условиях современной экономики выживают и добиваются успеха только те гостиничные компании, которые ведут свой бизнес максимально эффективно. Одной из наиболее успешных современных бизнес-моделей, позволяющих добиться серьезных конкурентных преимуществ, является аутсорсинг. Аутсорсинг - это передача неосновных функций предприятия и всех связанных с ним активов в управление профессиональному подрядчику.

Принцип аутсорсинга **-** оставляю себе то, что могу сделать лучше других, передаю внешнему исполнителю то, что он делает лучше других.

При применении услуг аутсорсинга высвобождаются внутренние ресурсы гостиниц, которые можно использовать для других целей. Кроме того, руководители гостиниц могут полностью сконцентрироваться на решении стратегических задач.

При использовании услуг аутсорсинга гостиница получает готовое решение по целому процессу.

Главное преимущество профессионального аутсорсера - это специалисты необходимой квалификации для выполнения разного рода работ. За счет привлечения опытных специалистов компании-аутсорсера улучшается уровень сервиса гостиницы в целом. Кроме того, можно отметить, новый подход в аутсорсинге - «команда как сервис» (Team as Service, TaaS), когда привлекаются не отдельные специалисты аутсорсера, из которых формируется команда под каждый конкретный заказ гостиницы, а нанимается уже сложившаяся команда аутсорсера для выполнения определенных задач, с которой гостиница заказчик может работать напрямую, как со своей собственной.

Использование услуг аутсорсинга снижает издержки гостиниц, связанные с содержанием штата собственных сотрудников, в том числе гостиница-заказчик услуг аутсорсинга избавляется от налоговой нагрузки по оплате за аутсорсинговый персонал и затрат, связанных с обучением, стимулированием и развитием этих сотрудников.

За счет эффективного внутреннего менеджмента компании-аутсорсера осуществляется внутренний, оперативный контроль работы, мотивация аутсорсингового персонала и быстрое взаимодействие с руководителями гостиниц по всем возникающим вопросам и проблемам. Помимо этого, компании-аутсорсеры организуют обучение и стажировку своего персонала перед выходом на объект, учитывая специфику каждой конкретной гостиницы.

При применении гостиницей услуг аутсорсинга компания-аутсорсер значительно экономит время гостиниц на поиск нового сотрудника, оперативно предоставляя персонал нужной квалификации. Так, например, среднестатистическая компания-аутсорсер гарантирует вывод нового сотрудника в гостиницу в течение 3х часов в черте города, и в течение 5-7ми часов в гостиницу за его пределами. При использовании услуг аутсорсинга у руководителей гостиниц есть возможность варьировать состав команды и при необходимости наращивать или уменьшать объемы наемного персонала в сжатые сроки.

Таким образом, можно сказать, что эффективное применение услуг аутсорсинга предоставляет гостиницам много преимуществ, которые будут способствовать положительному репутационному фону гостиниц, повышать прибыль и стимулировать доходность бизнеса.

*Источник 2*

**Аутсорсинг в гостиничном бизнесе**

Основная задача любой гостиницы и отеля - принять гостей так, чтобы они были довольны сервисом и обязательно вернулись в отель в следующий раз. Создание комфорта и ощущения отдыха – основная задача руководства гостиницы. Гостиничный бизнес напрямую зависит от сезонных факторов и не всегда есть возможность держать постоянный штат из нескольких десятков сотрудников, тем более - на постоянной основе. Эффективным решением в данной ситуации является гостиничный аутсорсинг.

Нурия Архипова, Директор по развитию компании SLG согласилась стать нашим гостем и рассказать об особенностях работы в этой сфере и о тех преимуществах, которые получает руководитель, отдавая свой бизнес в профессиональные руки аутсорсеров.

***Добрый день! Расскажите нам, что такое аутсорсинг гостиничных услуг?***

Добрый день!

В свете сложившейся экономической обстановки, многие компании оказались перед необходимостью выбора: сокращение расходов или уменьшение штата.

Аутсорсинг гостиничных услуг решает массу проблем, связанных с полноценным функционированием гостиницы или отеля. Данный вид услуг подразумевает передачу некоторых функций нашей организации, которая имеет все возможности для осуществления потребностей гостиничного бизнеса в запрашиваемых объемах. Примером может служить предоставление официантов, горничных, поваров, административного персонала, профессиональной уборки и прочих услуг, которые необходимы для поддержания нормального функционирования гостиницы.

***Пожалуй, наиболее востребованной услугой гостиничного аутсорсинга является уборка номеров и территории, так ли это?***

Совершенно верно, качество услуг размещения во многом зависит от организации работы горничных. Именно горничные обеспечивают обслуживание гостей в номерах, поддерживают необходимую чистоту в гостевых комнатах, местах общего пользования и общественных зонах отеля, от них зависит комфорт и порядок в гостинице.

***Почему следует воспользоваться услугой аутсорсинга для гостиничного бизнеса?***

По большому счету аутсорсингом гостиничных услуг занимаются те компании, которые могут выполнить свои функции лучше остальных. Именно поэтому с управляющих и администраторов отпадают следующие функции:

длительный, а порой и невозможный поиск сотрудников с должным уровнем профессионализма, проведение обучающих курсов, стажировка персонала.

Поэтому аутсорсинг, прежде всего, дает возможность быстро набрать команду из профессиональных работников, которые станут на самом высоком уровне выполнять свои профессиональные обязанности.

В результате повышаются доходы, ведь клиенты, довольные обслуживанием, в большинстве случаев возвращаются именно в эту гостиницу.

***Расскажите немного о специфике гостиничного аутсорсинга***

Аутсорсинг в гостиничной отрасли - одна из самых востребованных услуг. Связана такая ситуация с тем, что гостиницы и отели в последнее время работают в условиях жесткой конкуренции. Поэтому повышение уровня обслуживания имеет ключевое значение в конкурентоспособности.

Ведь персонал - это лицо гостиницы, потому очень важно, чтоб он обладал достаточно высоким профессиональным уровнем и умел общаться с посетителями.

Гостиничный аутсорсинг является весьма выгодным для успешного ведения бизнеса.

Основным этапом перехода к аутсорсингу является выбор поставщика услуг и подписания с ним контракта.

***Какие основные критерии выбора поставщика услуг?***

1. Доверие. Насколько опытен этот поставщик услуг, сколько у него довольных клиентов в данный момент.
2. Надёжность. Удовлетворяет ли этот поставщик услуг требования своих клиентов.
3. Гибкость. Работает ли этот поставщик по одному образцу или он достаточно гибок, чтобы быстро удовлетворить потребности, а в дальнейшем корректировать свою работу в зависимости от того, будет ли расширяться или, наоборот, сворачивать свою деятельность гостиница.
4. Возможность экономии. Сможет ли этот поставщик услуг предложить большую экономию, чем другие.
5. Обслуживание. Насколько высок уровень обслуживания, предлагаемый этим поставщиком, по сравнению с тем, что предприятие получает сейчас, или с тем, что предлагают предприятию другие поставщики.
6. Навыки управления. Если предприятие расширяется или сворачивает свою деятельность, достаточно ли у поставщика услуг времени, умения и желания для того, чтобы удовлетворить потребности предприятия.
7. Кадровая политика.

Оценивая потенциального поставщика услуг, необходимо представлять его возможности в отношении развития бизнеса, стремление к совершенствованию технологий, которые имеют непосредственное отношение к передаваемым функциям.

***Какие преимущества получает клиент, воспользовавшийся такой услугой?***

Благодаря такой услуге, как [аутсорсинг](https://www.slg-company.com/autsorsing/) гостиничного бизнеса, все финансовые риски со стороны заказчика сводятся к минимуму. Услугой можно воспользоваться во время сезона, когда катастрофически не хватает своего персонала, но и большее количество людей нет смысла держать в штате. Можно и на постоянную работу. Заказчик сам выбирает, на какое время ему требуется персонал.

*Источник 3*

**Преимущества и недостатки аутсорсинга**

История практического применения услуги в России насчитывает достаточное количество лет, чтобы можно было опираться на результаты аналитических исследований. Мнения аналитиков очевидно свидетельствуют в пользу кадрового аутсорсинга, поэтому владельцам организаций следует внимательно ознакомиться с преимущественными тезисами сотрудничества с аутсорсинговыми компаниями:

* Отсутствие необходимости самостоятельно управлять побочными бизнес-процессами при сохранении выгод и прибыли от них.
* Гарантия привлечения квалифицированных специалистов. Аутсорсинговая компания привлекает к работе над проектом сотрудников с необходимым уровнем квалификации и практического опыта.
* Сокращение постоянного штата сотрудников. Компания-работодатель получает возможность отказаться от постоянного содержания штатных подразделений по направлениям, переданным в стороннее управление.
* Снижение затрат на заработную плату. Сокращение штата - очевидный плюс для зарплатной ведомости, поскольку оплата труда наемных работников входит в обязанности арендодателя.
* Повышение производительности компании. Не самая очевидная, но одна из самых важных выгод от использования аутсорсинга персонала. Руководство компании избавляется от необходимости управления непрофильными функциями, и получает возможность сосредоточить ресурсы на главном направлении.
* Сохранность юридического статуса. Экономия на налоговых выплатах за счет принадлежности к малому бизнесу - существенное подспорье в финансовом плане, поэтому выгода от сокращения числа штатных рабочих и специалистов монетизируется в виде льгот.
* Снижение нагрузки на отдел кадров и бухгалтерию. Кадровое делопроизводство - непростая задача, которая требует постоянного вложения средств. Поэтому полная или частичная передача аутсорсинговой компании функций по подбору, учету и сопровождению персонала является оптимальным решением кадрового вопроса.
* Отсутствие споров и разногласий. Работодателю не требуется решать конфликтные ситуации с участием аутсорсеров или трудовых комиссий, проверяющих производственные условия, качество охраны труда и соблюдение техники безопасности. Отсутствие трудовых соглашений с арендованными исполнителями полностью снимает ответственность за ход и результаты их деятельности.
* Гарантия достижения результатов в соответствии с договором. Контракт между работодателем и аутсорсинговой компанией предусматривает полный перечень обязательств и требований сторон, включая уровень ответственности при возмещении затрат, понесенных работодателем в результате срыва сроков или ненадлежащего качества работы.
* Оплата по факту. Заключив контракт, владелец организации избавляется от бремени выплат за время простоя, услуги аутсорсера оплачиваются строго по тарифу предоставляющей фирмы.
* Универсализм услуги. Вариативность сотрудничества в области аутсорсинга практически безгранична. В стороннее управление могут передаваться различные функции, более или менее отстраненные от основной специфики деятельности предприятия - от делопроизводства и бухгалтерии до транспортно-логистических операций.

Приведенные преимущества кадрового аутсорсинга однозначно трактуют распространенную услугу как средство получения дополнительной выгоды в части экономии на трудозатратах и денежных ресурсах. Но для практической реализации достоинств этого метода управления следует сделать правильный выбор исполнителя, то есть компании, предоставляющей аутсорсинговые услуги.

Как и любое внешне привлекательное предложение, вместе с очевидными плюсами аутсорсинг имеет определенный набор минусов, оценить риски от которых необходимо заранее, до заключения договора. Перечень таких недостатков включает следующие пункты:

* Опасность некачественного решения поставленных задач. Репутация и опыт работы говорят о многом, но фактически в достоверности утверждений компании можно убедиться лишь по окончании сотрудничества.
* Отсутствие понимания корпоративного стиля. Нюансы этики и взаимоотношений внутри коллектива и с партнерами необходимо донести до сторонних исполнителей заранее, на стадии согласования условий контракта.
* Опасность утечки важной коммерческой информации и личных данных. Конфиденциальность - главная проблема современного общества. Опасаясь рисков, связанных с незаконным использованием важных сведений или возможной передачей их третьим лицам, нужно досконально прописать в договоре права и обязанности компании в части разглашения информации.
* Зависимость результата от профессионализма других людей. Отношения на доверии неизменно приводят к убыткам. Гарантия защиты - наличие раздела о материальной ответственности сторон за нарушение условий соглашения.
* Отсутствие контроля и рычагов управления. Арендованные сотрудники и подразделения не входят в штат компании заказчика, поэтому не обязаны подчиняться приказам ее руководства. Решение проблемы - присутствие персонального менеджера по аутсорсингу, который отвечает за связь заказчика с аутсорсерами.
* Риск ухода от ответственности за счет недостатков правовой базы в отношении новых способов управления. Неблагонадежность компаний, которые специализируются на услугах по аутсорсингу кадров, или их банкротство могут привести к продолжительным судебным разбирательствам. Фактическое качество работы аутсорсингового агентства можно оценить только по отзывам реальных клиентов.

*Использованы материалы источников:* [*https://scienceforum.ru/2015/article/2015014233*](https://scienceforum.ru/2015/article/2015014233)*;* [*https://profreserv.ru/blog/preimushchestva-i-nedostatki-autsorsinga/*](https://profreserv.ru/blog/preimushchestva-i-nedostatki-autsorsinga/)*;* [*https://www.slg-company.com/autsorsing-v-gostinichnom-biznese/*](https://www.slg-company.com/autsorsing-v-gostinichnom-biznese/)

Инструмент проверки

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| *Содержание сообщения* | Приведена информация о том, что представляет собой аутсорсинг | 1 балл |
| Приведены преимущества аутсорсинга: |  |
| снижаются издержки, связанные с содержанием штата собственных квалифицированных сотрудников (социальный пакт, обучение) | 1 балл |
| имеется возможность варьирования / увеличения / уменьшения количества персонала в короткие сроки | 1 балл |
| снимается задача приобретения и хранения оборудования и средств для уборки- | 1 балл |
| Отработаны потенциальные возражения, связанные с недостатками аутсорсинга:некачественное решение поставленных задач | 1 балл |
| отсутствие контроля и рычагов управления | 1 балл |
| опасность нарушение условий соглашения | 1 балл |
| Высказан призыв использовать аутсорсинг для организации уборки помещений гостиницы | 1 балл |
| Приведен перечень услуг компании, которую «представляет» обучающийся | 1 балл |
| в перечень входят услуги помимо уборки номеров и иных помещений, востребованные в гостинице | 1 балл |
| Заявлены преимущества \ показаны конкурентные преимущества услуг компании | 2 балла |
| Дан ответ на вопрос на понимание | 1 балл |
| Дан ответ на вопрос в развитие темы | 1 балл |
| *максимально за содержание* | *14 баллов* |
| *Организация сообщения* | Произношение отчетливое, голос достаточной громкости | 1 балл |
| Соблюден регламент (2 мин. – 3 мин. 15 сек.) | 1 балл |
| Смысловые блоки выступления отделены паузами | 1 балл |
| Смысловые блоки выступления выделены с помощью вербальных средств (средств логической связи) | 2 баллов |
| Соблюден жанр презентации | 2 баллов |
| *максимально за организацию* | *7 баллов* |
| ***Максимальный балл*** | ***21 балл*** |

Шкала может быть дополнена разделом «грамотность речи», который оценивается, согласно параметрам единой шкалы для оценки устных ответов (максимум – 3 балла).