Оглавление

Введение…………………………………………………………………...3

Глава 1. Требования и функциональные обязанности персонала в индустрии гостеприимства…………………………………………………………….....5

1.1 Требования к персоналу в гостиничной индустрии…...…………………….5

1.2 Функциональные обязанности персонала гостиниц…………...…………..11

Глава 2 Анализ кадровой политики в гостинице «Космос»……….....……….....27

2.1 Характеристика гостиницы «Космос»………………………………….....27

2.2 Анализ деятельности отдела кадров в гостинице «Космос»………...……31

2.3 Рекомендации по совершенствованию работы кадровой службы…….....56

Заключение…………………………………………………………………..60

Список использованных источников……………………………………...62

Приложение…………………………………………………………………64

ŋqdqɏeɎ bɆ dədɆbɎзə d ɕɔɑbɔɏ ɈqddɎqɏè

Введение

Актуальность исследования роли персонала в современных гостиницах объясняется тем, что гости и клиенты гостиниц предъявляют достаточно высокие требования к предоставляемым услугам. Качество обслуживания гостей напрямую зависит от профессиональных качеств сотрудников организации, так как именно сотрудники являются важнейшей часть гостиничного продукта. Клиенты становятся довольными и удовлетворенными, когда сотрудники общаются с ними вежливо и отзывчиво.

На современном рынке гостиничных услуг только отели с качественным обслуживанием могут выдержать жесткую конкурентную борьбу. Но, как мы знаем, качественное обслуживание не может происходить без профессионального, подготовленного персонала. Так как в наше время отрасль туризма и гостеприимства в скорости своего развития уступает только нефтедобывающей промышленности и некоторым другим, то и запросы гостиниц в профессиональных кадрах очень велика.

Каждая российская гостиница сталкивается с проблемой поиска своего метода управления сотрудниками, при котором сложившаяся в отрасли ситуация будет преодолена. Для того чтобы решить данную проблему, предприятиям гостиничного бизнеса следует вводить новую политику руководства кадров. Нужно отходить от методов авторитарного стиля, и переходить к современным методам, при которых персонал координируется и мотивируется на осмысленное обслуживание, которое ориентированно на клиента.

В Российской Федерации помимо общих проблем присущих мировой индустрии гостеприимства, имеют место и свои частные проблемы, которые связанны с особенностями отечественной индустрии.

ŋqdqɏeɎ bɆ dədɆbɎзə d ɕɔɑbɔɏ ɈqddɎqɏè