

УДК 640.41:658.3(4)

ББК 65.432-64-2(4)

У-66

Перевод с английского языка

М.А. Баскаковой

EURHODIP – Ассоциация школ гостиничного бизнеса и общественного питания в Европе, основанная на базе Школы гостиничного бизнеса в Коксийде (Бельгия) в 1989 г. С этого времени 76 школ данного направления стали членами Ассоциации. Совет директоров состоит из представителей соответствующих стран. Основные направления деятельности Ассоциации:

- организация европейских экзаменов с целью получения Европейского диплома (Менеджмент);
- организация семинаров для преподавателей;
- организация ежегодной конференции для сотрудников школ гостиничного и ресторанного бизнеса и представителей гостиничной и ресторанной индустрии.

Кроме того, выпущены учебные пособия, предназначенные для студентов и выпускников упомянутых школ, а также для профессионалов в соответствующей области.

Пособие «Управление человеческими ресурсами в европейском гостиничном бизнесе» составлено Паоло Григолли и Джанлука Чеполларо из Академии коммерции и туризма в Тренто.

ISBN 90 5720 0333

ISBN 978-5-279-02450-6

© Continental Publishing, Belgium

© EURHODIP

© Финансы и статистика, 2014

У66 Управление человеческими ресурсами в европейском гостиничном бизнесе: Учеб. пособие: Пер. с англ. – М.: Финансы и статистика, 2014. – 120 с.: ил. Пер. изд.: Human Resource Management in the European Hotel Industry. – EURHODIP, Gistel, Belgium.

ISBN 978-5-279-02450-6

Применяется в 76 школах Ассоциации EURHODIP по подготовке гостиничного персонала в Европе в целях унификации обучения в области туризма и гостиничного хозяйства в рамках программы «Гостиничный менеджмент». Показана роль персонала в предложении и продвижении услуг при ориентации на клиента. Выпускается совместно с пособием «Европейский гостиничный маркетинг» (М.: Финансы и статистика, 2002).

Для преподавателей и студентов учебных заведений, готовящих специалистов для организаций сферы туризма и гостеприимства. Рекомендуется для менеджмента и владельцев, других работников отелей, ресторанов и туристских фирм.

**УДК 640.41:658.3(4)
ББК 65.432–64–2(4)**

Оглавление



Предисловие	5
Введение	
 <i>Часть 1.</i> ТЕОРИЯ	11
<i>Глава 1.</i> Ориентация на клиента	13
<i>Глава 2.</i> Определение услуг, товаров и продуктов	16
<i>Глава 3.</i> Компоненты питания как продукта	25
<i>Глава 4.</i> Производство услуг	36
<i>Глава 5.</i> Качество услуг	44
<i>Глава 6.</i> Поиск путей удовлетворения потребностей клиента	49
<i>Глава 7.</i> Управление персоналом	52
 <i>Часть 2.</i> КОНКРЕТНЫЕ СИТУАЦИИ	59
Введение в раздел	61
<i>Пример 1.</i> Отель «Бош»	66
<i>Пример 2.</i> Курортный отель «Клифф Бэй»	75
<i>Пример 3.</i> Отель «Питт»	84
<i>Пример 4.</i> Отель «Зенит»	92
<i>Пример 5.</i> Отель «Рейнбоу»	101
Приложение	112
