

Содержание

Введение	3
Глава 1. Роль персонала на предприятиях индустрии туризма и современная оценка соответствия гостиницы определенной категории	5
1.1. Основные принципы и процедура классификации гостиничных предприятий в РФ	5
1.2. Международная классификация гостиниц	12
1.3. Требования, предъявляемые к персоналу гостиничного предприятия	23
Глава 2. Оценка персонала гостиницы «SK Royal»	28
2.1. Общая характеристика гостиницы «SK Royal»	28
2.2. Критерии оценки персонала гостиницы «SK Royal»	34
2.3. Соответствие гостиницы уровню классификации	39
2.4. Совершенствование подготовки персонала в гостинице «SK Royal»	42
Заключение	47
Список литературы	49
Приложение	

Введение

Персонал (от лат. Persona – личность) – это совокупность всех работников предприятия, занятых трудовой деятельностью, а также состоящих на балансе (входящих в штатный состав), но временно не работающих в связи с различными причинами (отпуск, болезнь, присмотр за ребенком и т.д.); это совокупность трудовых ресурсов, которые находятся в распоряжении предприятия и необходимы для исполнения определенных функций, достижения целей деятельности и перспективного развития. [6]

Гостиничный бизнес, где персонал является частью продукта, предъявляет высокие требования к уровню квалификации персонала. Стремительный рост технологий обслуживания гостей и управления отраслями требует постоянного совершенствования профессиональных знаний и навыков их сотрудников. При этом дело не ограничивается передачей работникам тех или иных знаний и развитием у них необходимых навыков – обучение также призвано повышать уровень трудовой мотивации, приверженности персонала своему отелю. В конечном итоге, именно обученный, высококвалифицированный персонал является стратегическим конкурентным преимуществом отеля и решающим фактором его развития.

В данной работе более содержательно будет рассмотрена роль персонала и требования к нему при прохождении классификации гостиницы «SK Royal».

На наш взгляд, эта тема актуальна на сегодняшний день. За последнее время требования к качеству услуг и сервису у туристов резко возросли, не все гостиницы соответствуют всем требованиям европейского уровня. Поэтому назрела необходимость по реконструкции гостиниц, разработке программ по приему и обслуживанию туристов и подготовке квалифицированного персонала. Все это подчеркивает актуальность, выбранной нами для исследования темы.

Объектом нашего исследования следует считать особенности обслуживания туристов на предприятиях туризма.