

Содержание

Введение	3
Глава 1. Особенности сервисной деятельности в гостинице	6
Организация сервисной деятельности	6
1.2. Основные требования к персоналу	11
1.3 Роль персонала в повышение качества гостиничных услуг.....	20
Глава 2. Анализ управления персоналом в гостинице «Бродвей 3*»	36
2.1 Характеристика гостиницы «Бродвей»	36
2.2 Состав и структура кадров гостиницы ООО «Бродвей»	46
2.3 Рекомендации по повышению роли персонала в обеспечение сервиса в гостинице «Бродвей»	55
Заключение	62
Список использованной литературы.....	65
Приложение	

Введение

В любом бизнесе, человеческие ресурсы являются наиболее мощными источниками. Как привлечь персонал, как в полной мере использовать сотрудников их способности и потенциал для того, чтобы помочь организации достигнуть поставленных целей? Этот вопрос, который каждый руководитель должен принимать во внимание при продаже гостиничной услуги.

Удобное расположение гостиницы, потрясающий номерной фонд, современный дизайн, великолепный ресторан, ряд достоинств гостиницы, но, если хоть один раз ваш гость столкнется с равнодушием персонала или невнимательным администратором, вы больше не вернете клиента. Что может быть наихудшим показателем для вашего предприятия. Поэтому для гостиниц, прежде всего, имеет значение не столько количество оказываемых услуг, сколько их качество и профессионализм. Руководство всегда старается вывести предприятие на желаемый уровень, но именно качество подготовки персонала подводит и планы роста и возможности гостиницы уходят в мечты.

Коллективная и слаженная работа, оперативное и моментальное решение организационных, финансовых, технических вопросов, вот что нужно для обеспечения качественной работы гостиницы.

Гостиничное обслуживание является сложным и многоступенчатым процессом, начиная с момента осознания клиентом своей потребности в услуге и заканчивая его отъездом из гостиницы. Очень важно понимать состав, содержание, взаимосвязь элементов, а также степень участия тех или иных отделов и работников отеля на каждой стадии этого процесса.

Актуальность темы бакалаврской работы заключается в том, что в гостиничной индустрии персонал играет ключевую роль. Эта роль продиктована спецификой этого вида деятельности. Персонал в индустрии