

Содержание

Введение.....	3
Глава 1. Основные квалификационные требования к персоналу, системе обучения и качеству предоставляемых услуг в гостинице.....	7
1.1. Требования к квалификации персонала в гостинице.....	7
1.2. Кадровая политика.....	13
1.3. Особенности подготовки персонала для гостиничного хозяйства	21
1.4. Персонал как фактор обеспечения качества гостиничных услуг	32
1.5. Взаимосвязь между качеством услуг и эффективностью гостиничного бизнеса.....	37
Глава 2. Анализ квалификации персонала и системы подготовки и обучения гостиницы ООО «Ард-отель».....	48
2.1. Краткая характеристика гостиницы ООО «Ард-отель».....	48
2.2. Должностные инструкции персонала гостиницы ООО «Ард-отель»	52
2.3. Подготовка и обучение персонала в гостинице ООО «Ард-отель»	56
2.4. Оценка качества услуг в соответствии с гостевыми анкетами и отзывами гостей.....	58
Глава 3. Рекомендации по совершенствованию системы подготовки и повышения квалификации персонала для гостиницы ООО «Ард-отель».....	61
3.1. Обучающие программы как метод повышения эффективности подготовки персонала для гостиницы.....	61
3.2. Дополнительные мероприятия по работе с персоналом	67
Заключение.....	75
Список литературы.....	80
Приложение.....	83

Введение

Спустя длительное время сфера гостеприимства превратилось в мощную индустрию, в которой работают множество высококлассных профессионалов, которые создают все лучшее для потребителей услуг. Индустрия гостеприимства охватывает самые разные сферы деятельности человека – отдых, развлечения, туризм, гостиничный и ресторанный бизнес, организацию выставок и проведение различных научных конференций, экскурсионную деятельность.

Непрерывно улучшаясь и обретая новые функции, понятие гостеприимство дошло и до наших дней, превратившись в самостоятельную и значительную отрасль, которая может приносить существенный доход, как собственникам, так и самой стране. Сейчас гостиничный бизнес подвергать рассмотрению в виде самостоятельной отрасли индустрии туризма.

Индустрия гостеприимства - это область предпринимательства, которая состоит из таких видов обслуживания, которые базируются на принципах гостеприимства, характеризующиеся щедростью, вниманием и чуткостью по отношению к гостям.¹

Именно в этой сфере бизнеса персонал это главный ресурс предприятия, так как 90% услуг, предоставляемых гостиницей, составляет качественная работа сотрудников отеля.

Без квалифицированного персонала гостиничное предприятие не сможет приносить прибыль, даже если она находится в самом красочном месте мира. Гость останется недовольным, если его разместят в одном из самых лучших номеров, но при этом он будет плохо обслужен. Именно поэтому каждая гостиница предъявляет высокие требования к персоналу и разрабатывает свою систему обучения.

Актуальность темы «Подготовка и повышение квалификации персонала в гостинице как повышение качества услуг» доказывает, что в

¹Романов В., Елканова Д., Сорокина Е., Осипов Д. Основы индустрии гостеприимства. - М.: Издательство: Дашков и Ко, 2009. С.248.