

Содержание

Введение	3
Глава 1. Персонал и его роль на предприятии индустрии гостеприимства...	7
1.1. Роль службы персонала в индустрии гостеприимства	7
1.2. Значение и функции обслуживающего персонала в гостиничном бизнесе.....	15
1.3. Нормативно-правовые основы работы персонала гостиницы.....	23
Глава 2. Анализ деятельности службы персонала на примере мини-отеля «Калипсо».....	36
2.1. Общая характеристика деятельности мини-отеля «Калипсо».....	36
2.2. Анализ деятельности кадровой службы мини-отеля «Калипсо»...	43
2.3. Разработка рекомендаций по совершенствованию работы персонала мини-отеля «Калипсо».....	55
2.4. Экономическое обоснование предлагаемых рекомендаций.....	60
Заключение.....	65
Список используемой литературы.....	68
Приложение.....	72

Введение

Актуальность темы. Гостиничное хозяйство – это быстрорастущая туристская отрасль, в которой качество услуг во многом зависит от культуры поведения персонала гостиничного комплекса: а именно характера взаимодействия персонала и гостей, их профессиональной подготовки, владения иностранными языками, имиджа и внешнего вида работников гостиницы, и как следствие, качество услуг является важнейшей составляющей культуры обслуживания персоналом гостей.

Выбор данной темы обусловлен тем, что в настоящее время, в связи с трансформацией и преобразованием экономики страны, возросли и требования к культуре обслуживания и сервиса.

Роль персонала в такой сфере как обеспечение гостиничного сервиса важна и значима, ведь одним из решающих факторов эффективности и конкурентоспособности предприятия является обеспечение высокого качества кадрового потенциала и в острой конкурентной борьбе победит именно то предприятие, на котором созданы все необходимые условия для высокой культуры обслуживания.

Гостиница, по определению ВТО, – это коллективное средство размещения, состоящее из определенного количества номеров, имеющее единое руководство, предоставляющее набор услуг (минимум – заправку постелей, уборку номера и санузла) и сгруппированное в классы и категории в соответствии с предоставляемыми услугами и оборудованием номером.¹

На сегодняшний день, понятие индустрии гостеприимства невозможно свести только к обеспечению приезжих людей пищей и жильем. Каждая гостиница старается расширить свой спектр услуг и улучшить качества обслуживания, которое является важной задачей для любого гостиничного предприятия.

¹ Уваров Е.К. Международные туристические организации: справочник. – Москва. – 2010. – 75 с.