

ОГЛАВЛЕНИЕ

Введение.....	3
Глава 1. Организация работы персонала гостиницы как функции гостиничного менеджмента.....	6
1.1. Общая характеристика и практические подходы к организации работы персонала гостиничного предприятия	6
1.2. Нормативно-правовое регулирование внутренней организации работы персонала.	16
1.3. Человеческий фактор и проблема текучести кадров в гостинице	22
1.4. Роль корпоративной культуры в организации работы персонала гостиницы	29
Глава 2. Кадровая политика гостиничного предприятия на примере туристско-гостиничного комплекса «Космос».....	37
2.1. Характеристика ГК «Космос»	37
2.2. Содержание кадровой политики гостиничного предприятия. Цели, задачи и инструменты планирования персонала в гостинице	42
2.3. Технология подбора персонала в гостиницу как ключевой элемент кадровой политики.....	47
2.4. Разработка мероприятий по совершенствованию кадровой	54
2.4.1. Содержание процесса адаптации персонала ГК «Космос».....	54
2.4.2. Обучение и развитие персонала ГК «Космос»	58
Заключение.....	62
Список литературы.....	64
Приложения.....	67

Введение

Гостиница – это сложный, во многом уникальный функционирующий механизм, где к персоналу предъявляются определенные требования, включая клиентоориентированный подход. В настоящее время отечественная индустрия гостеприимства, особенно московский гостинично – туристский комплекс, переживает период бурного роста и подъема. В сфере гостеприимства повышенный спрос на квалифицированный персонал. Это связано со стремительным развитием отрасли в целом и появлением на рынке новых игроков, динамичным развитием деятельности международных гостиничных операторов, привносящих в традиционную практику организации работы персонала в гостинице опыт современного международного гостиничного менеджмента. Гостиничное хозяйство стало одной из наиболее быстро и динамично развивающихся отраслей экономики столичного мегаполиса. Это объясняется целенаправленными мерами, предпринимаемыми Правительством Москвы по реализации стратегической задачи превращения столицы в крупнейший деловой и туристский центр общемирового значения. В этой связи в Москве высокие принципы российского гостеприимства возведены в ранг муниципальной политики и закреплены в соответствующей Декларации принципов гостеприимства Москвы как мирового туристского центра. Первым и главным впечатлением иностранцев от пребывания в Москве согласно указанной декларации должно стать проявленное неподдельное радушие и гостеприимство по отношению к ним. Все это тесно связано с вопросами создания благоприятных условий для дальнейшего интенсивного развития инфраструктуры гостеприимства, строительства и реконструкции столичных отелей, повышения качества сервиса и менеджмента во всех звеньях, обслуживающих туристов в Москве.

По мере реализации этих планов в жизнь создаются все новые и новые рабочие места. Требуются новые кадры специалистов и персонала для гостиничных предприятий. В связи со строительством новых и капитальной