ŋqdqɐeɏ bɆ dədɆbɏɜə d ɕɔɑbɔɐ Ɉqddɏqɐè

АННОТАЦИЯ

к дипломной работе студента V курса МГИИТ им. Ю.А. Сенкевича Фаизова Аделя Марсельевича на тему: «Совершенствование технологии работы службы (на примере одной из служб гостиничного предприятия)»

В работе рассмотрен широкий круг вопросов, относящихся к деятельности службы управления персоналом сетевого гостиничного предприятия. Дана краткая характеристика исследуемого сетевого гостиничного предприятия московского региона (гостиницы «Холидей Инн Москва Сущевский»). На основе проведенного анализа даны практические рекомендации по совершенствованию деятельности по заявленной в теме тематике.

Ключевые слова: сетевые гостиницы, совершенствования технологии, стандарты обслуживания, информационные технологии, обучение персонала

SUMMARY

to the thesis of the student of the V course MGIIT of Yu.A.Senkevich Faizov Adel Marselyevich on a subject: "Improvement of technology of work of service (on the example of one of services of the hotel enterprise)"

In work the wide range of the questions relating to activity of service of human resource management of the network hotel enterprise is considered. The short characteristic of the studied network hotel enterprise of the Moscow region (Holidey Inn Moskva Sushchevsky hotel) is given. On the basis of the carried-out analysis practical recommendations about activity improvement about the subject declared in a subject are made.

Keywords: network hotels, technology improvement, service standards, information technologies, personnel training

ŋqdqɐeɏ bɆ dədɆbɏɜə d ɕɔɑbɔɐ Ɉqddɏqɐè

ŋqdqyaɣ bɆ dəqɆɓɣзə d ɐɑɑƃɔɣ ɟqdqɣqyə

ОГЛАВЛЕНИЕ

ВВЕДЕНИЕ 5
ГЛАВА 1. ТЕОРЕТИЧЕСКИЕ ОСНОВЫ ОРГАНИЗАЦИИ ГОСТИНИЧНОГО БИЗНЕСА НА СОВРЕМЕННОМ ЭТАПЕ 7
1.1. Эволюция и тенденции развития международных гостиничных цепей 8
1.2. Стратегии управления в ведущих гостиничных цепях 17
1.3. Состояние и перспективы развития современных отелей на российском рынке 24
ГЛАВА 2. ТЕХНОЛОГИЯ ОБСЛУЖИВАНИЯ В ГОСТИНИЦЕ «ХОЛИДЕЙ ИНН МОСКВА СУЩЕВСКИЙ» 36
2.1. Организационная структура гостиницы «Холидей Инн Москва Сущевский» 37
2.2. Стандарты обслуживания и должностные инструкции гостиницы «Холидей Инн Москва Сущевский» 49
2.3. Система управления персоналом в гостинице «Холидей Инн Москва Сущевский» 59
ГЛАВА 3. СОВЕРШЕНСТВОВАНИЕ КАЧЕСТВА ОБСЛУЖИВАНИЯ В ГОСТИНИЦЕ «ХОЛИДЕЙ ИНН МОСКВА СУЩЕВСКИЙ» 67
3.1. Использование информационных технологий в гостинице для повышения эффективности работы 68
3.2. Совершенствование обучающей деятельности гостиницы......................78
3.3. Оценка результативности обучающей деятельности..............................83
ЗАКЛЮЧЕНИЕ 95
СПИСОК ЛИТЕРАТУРЫ И ИСТОЧНИКОВ ИНФОРМАЦИИ..99
Приложения

ŋqdqyaɣ bɆ dəqɆɓɣзə d ɐɑɑƃɔɣ ɟqdqɣqyə