

ГОСУДАРСТВЕННОЕ АВТОНОМНОЕ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЕ УЧРЕЖДЕНИЕ  
ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ ГОРОДА МОСКВЫ  
«МОСКОВСКИЙ ГОСУДАРСТВЕННЫЙ ИНСТИТУТ ИНДУСТРИИ ТУРИЗМА  
имени Ю.А.СЕНКЕВИЧА»

---

Факультет заочного обучения

Кафедра «Гостиничного дело»

ДОПУЩЕНО К ЗАЩИТЕ  
Заведующий кафедрой  
«Гостиничное дело»  
Д-р техн. наук, профессор  
\_\_\_\_\_ О.В. Пасько  
« \_\_\_\_ » \_\_\_\_\_ 201\_ г.

ВЫПУСКНАЯ КВАЛИФИКАЦИОННАЯ РАБОТА  
(бакалаврская работа)

Тема: «Роль персонала в обеспечении гостиничного и ресторанного  
сервиса»

Выполнил:  
Студент: 5 курса РЗ 1201 группы  
Ли Борис Робертович  
Направление подготовки: 43.03. 03  
«Гостиничное дело»  
Профиль: «Ресторанная деятельность»  
\_\_\_\_\_  
« \_\_\_\_ » \_\_\_\_\_ 201\_ г.

Руководитель:  
Ст. преподаватель  
Лысоиваненко Елена Николаевна  
\_\_\_\_\_  
« \_\_\_\_ » \_\_\_\_\_ 201\_ г.

Москва 2017

## Содержание

Введение.....	3
Глава 1. Теоретические основы формирования кадрового состава организации.....	7
1.1 Понятие и структура персонала организации.....	7
1.2.Содержание процесса формирования персонала организации.....	20
Глава 2. Анализ деятельности ресторанного предприятия ООО «Тамерлан».....	31
2.1. Общая характеристика ООО «Тамерлан».....	31
2.2. Анализ деятельности и организационной структуры управления ООО «Тамерлан» .....	34
2.3. Особенности кадровой работы по формированию персонала ресторанного предприятия.....	46
2.4. Разработка рекомендаций и предложений по совершенствованию роли персонала в обеспечении ресторанного сервиса ООО «Тамерлан».....	61
Заключение.....	66
Список литературы.....	69
Приложения.....	72

## Введение

Актуальность темы обоснована быстрорастущей тенденцией развития предприятий питания, в которой качество услуг во многом зависит от культуры поведения персонала: характер взаимодействия персонала и гостей, профессиональная подготовка персонала, внешний вид работников ресторана. 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 гостинично-ресторанного 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 – это коллективное средство размещения, состоящее из определенного количества номеров, имеющее единое руководство, предоставляющее набор услуг (минимум – заправку постелей, уборку номера и санузда) и сгруппированное в классы и категории в соответствии с предоставляемыми услугами и оборудованием номером.<sup>1</sup>

Деятельность в сфере гостеприимства предполагает тесную степень контакта и координацию между служащими и гостями, поэтому человеческий труд является важным детерминантом<sup>2</sup> прибыльности предприятия.

---

<sup>1</sup> Уваров Е.К. Международные туристические организации: справочник. – Москва. – 2013. – 75 с.

<sup>2</sup> Детерминанта- доминирующее влияние или основной фактор. - <http://vocabulary.ru/termin/determinant.html>