

Оглавление

Введение.....	3
Глава 1. Организация сервиса на гостиничном предприятии.....	6
1.1. Управление человеческими ресурсами в гостинице.....	6
1.2. Организационная структура управления гостиницы.....	12
1.3. Основные службы гостиницы и их функции.....	18
Глава 2. Анализ деятельности гостиничного предприятия на примере гостиницы «Crowne Plaza»	33
2.1. Характеристика гостиницы «Crowne Plaza»	33
2.2. Анализ кадрового персонала гостиницы «Crowne Plaza».....	38
2.3. Современные методы подбора и расстановки кадров в гостинице «Crowne Plaza»	56
Глава 3. Разработка мероприятий по улучшению работы персонала гостиницы «Crowne Plaza»	63
3.1. План мероприятий по совершенствованию работы персонала гостиницы «Crowne Plaza»	63
3.2. Расчет эффективности мероприятий по улучшению работы персонала	65
Заключение.....	71
Список используемых источников.....	76
Приложение	79

Введение

Индустрия гостеприимства, включающая в себя гостиничный, ресторанный бизнес, отдых и развлечения, организацию конференций и многое другое – это сфера деятельности, которая имеет высокие темпы развития и приносит хорошие доходы. Современные гости, останавливаясь в отеле, ожидают от гостиничного предприятия качественного сервиса, предоставить который может только высококвалифицированный персонал.

Процесс предоставления услуги связан с навыками, умением, мотивацией сотрудников гостиницы, с одной стороны, и ожиданиями и поведением гостя – с другой. Несмотря на все обучение и подготовку персонала, всего одна незначительная ошибка или непредсказуемая просьба гостя может закончиться тем, что гость будет не удовлетворен обслуживанием. Поэтому персонал гостиницы должен быть в состоянии хорошо выполнить возникшие задачи. «Идеальным служащим в подразделении, непосредственно общающимся с потребителями, является не продавец в классическом смысле этого слова, а человек, умеющий решать проблемы». Роберт Мэкей [21, с. 265] Гости ждут внимания к себе, прежде всего, поэтому у человека, работающего в гостиничном бизнесе, должна быть внутренняя потребность помогать. Если отбирать на работу в гостиницу по этому критерию, то в последствие окупятся затраты на обучение.

Актуальность темы обоснована тем, что российский гостиничный бизнес, который еще только развивается и формируется, остро нуждается в квалифицированных кадрах, ведь грамотно подобранный, обученный, аттестованный персонал – это залог успеха в деятельности любого предприятия, в том числе и гостиницы. Впечатление от гостиницы в целом складывается от качества и уровня сервиса, который предоставляет персонал. Квалифицированный персонал найти крайне тяжело, поэтому задача кадровой службы не только суметь найти такой персонал, но и удержать его.