

Содержание

Введение.....	3
1. Теоретические аспекты роли персонала в обеспечении гостиничного сервиса.....	5
1.1. Понятие сервиса в гостиничной индустрии.....	5
1.2. Основные функции персонала гостиничной индустрии.....	11
1.3. Особенности управления персоналом на предприятиях индустрии гостеприимства.....	20
2. Анализ роли персонала в обеспечении гостиничного сервиса на примере гостиницы «Москва -Красные Холмы».....	40
2.1. Краткая характеристика гостиницы.....	40
2.2. Анализ структуры и квалификации персонала гостиницы.....	48
2.3. Разработка мероприятий по совершенствованию гостиничного сервиса в гостинице «Москва-Красные Холмы» и оценка их эффективности.....	62
Заключение.....	74
Список использованных источников.....	77

Введение

Индустрия гостиничного дела в России возникла с появлением и развитием тесных связей между людьми, становлением торговых отношений с соседними государствами, необходимостью совершения всевозможных поездок. Основную роль в сфере гостиничного бизнеса и для его успеха играет персонал.

Для клиента важными моментами являются: безопасность, стабильность, набор услуг, их доступность и оперативность оказания, культура поведения персонала. Человеческий фактор в индустрии гостеприимства играет ведущую роль, является важным ресурсом предприятия. Во время обслуживания определяющее взаимоотношение – между работником и клиентом, поэтому выбранная тема работы является весьма актуальной.

Целью работы является рассмотреть роль персонала в обеспечении гостиничного сервиса и разработка рекомендаций.

В соответствии с заданной целью в работе поставлены следующие задачи:

1. Рассмотреть теоретические аспекты роли персонала в обеспечении гостиничного сервиса.
2. Проанализировать структуру и квалификации персонала гостиницы «Москва - Красные Холмы».
3. Проанализировать основные функции персонала гостиничной индустрии.
4. Разработать мероприятия по повышению гостиничного сервиса.
5. Провести оценку экономической эффективности предложенных мероприятий.

Объект исследования – деятельность гостиницы «Москва - Красные Холмы».

Предмет исследования – анализ деятельности персонала на примере