

АННОТАЦИЯ

к дипломной работе студентки VI курса Факультета заочного обучения МГИИТ имени Ю.А. Сенкевича О.И. Скрипкиной (академическая группа 602-г) на тему: «Роль персонала в обеспечении гостиничного сервиса»

В работе рассмотрены теоретические вопросы по тематике управления персоналом. Дана общая характеристика исследуемого гостиничного предприятия и гостиничной сети, в которую входит исследуемая гостиница. Проведен подробный анализ существующего в гостинице кадрового потенциала. Проведен многофакторный SNW- анализ исследуемой гостиницы и ее конкурентов с целью выявления проблем в области управления персоналом. Проведен и представлен анализ жалоб гостей, обусловленных проблемами в области подготовки и квалификации персонала.

На основе проведенного анализа даны практические рекомендации по совершенствованию деятельности по организации: разработана и представлена программа по модернизации существующей системы управления персоналом гостиницы, разработана примерная программа обучения персонала.

SUMMARY

to the thesis of the student of the VI course of Faculty of correspondence course of MGIIT n.a. Yu.A. Senkevich O. I. Skripkina (the academic group 602-«g») on a subject: «A role of the personnel in ensuring hotel service»

In work theoretical questions on scope of human resource management are considered. The general characteristic of the studied hotel enterprise and a hotel network which includes the studied hotel is given. The detailed analysis of the personnel potential existing in hotel is carried out. Multiple-factor SNW-the analysis of the studied hotel and its competitors for the purpose of identification of problems in the field of human resource management is carried out. The analysis

of complaints of the guests caused by problems in the field of preparation and qualification of the personnel is carried out and submitted.

On the basis of the carried-out analysis practical recommendations about improvement of activities for the organization are made: the program for modernization of the existing personnel management system of hotel is developed and submitted, the approximate program of training of the personnel is developed.