

Содержание

Введение	3
Глава 1. Обеспечение кадрового функционирования в гостиничных предприятиях.....	6
1.1. Организация предоставления услуг в гостиничных предприятиях	6
1.2. Обеспечение эффективной системы управления персоналом в гостиничных предприятиях.....	14
1.3. Организация рабочего процесса с персоналом в гостиничных предприятиях.....	17
1.4. Улучшение профессиональной подготовки персонала в гостиничных предприятиях.....	22
Глава 2. Анализ сложившейся практики управления персоналом в гостинице «Шератон Шереметьево Аэропорт Отель»	26
2.1. История и характеристика деятельности гостиницы	26
2.2. Организационная структура гостиницы «Шератон Шереметьево Аэропорт Отель»	35
2.3. Формирование кадровой политики гостиницы ООО «Шератон Шереметьево Аэропорт Отель».....	39
2.4. Анализ действующей системы повышения профессиональной подготовки персонала на примере службы приема и размещения	46
2.5. Внедрение современных методов стимулирования и мотивирования персонала гостиничного предприятия.....	51
2.6. Повышение профессиональной подготовки администраторов службы приема и размещения в гостинице «Шератон Шереметьево Аэропорт Отель».....	57
Заключение.....	67
Список используемой литературы	70
Приложения.....	74

Введение

Острая нехватка высококвалифицированных, отвечающих на все необходимые последние требования кадровой политики организаций, подтверждает актуальность темы, а выпускная квалификационная работа представляет собой описание организационных мероприятий по повышению профессиональной подготовки персонала на примере гостиницы ООО «Шератон Шереметьево Аэропорт Отель».

Особенностью гостиничного бизнеса является сам персонал, так как это основополагающая часть любого гостиничного продукта и гостиничного предприятия. Сотрудники гостиничного предприятия – должны выполнять все свои обязанности на самом высоком уровне, чтобы добиться высочайшего уровня предоставления услуг на время пребывания гостей и сделать так, чтобы они стали постоянными гостями. Общее впечатление у гостя от отеля и пребывания в целом, формируется благодаря отношению, внешнему виду и готовности персонала выполнять любой запрос от гостя. Для поддержания и усовершенствования конкурентоспособности необходима разработка методов и процедур, связанных с подготовкой персонала. Успех любого гостиничного предприятия напрямую зависит от уровня квалификации и компетенции всех ее сотрудников.

Процесс обучения должен быть непрерывным. В результате обучения и повышения уровня квалификации, персонал гостиничного предприятия приобретает чувство гордости за принадлежность к гостиничному предприятию и получает удовлетворение от своей работы. Такое настроение персонала, после прохождения обучения, способствует наилучшему качеству и уровню обслуживанию гостей. Правильно подобранная программа обучения, которая положительно сказывается на организации в целом, может оказывать огромное влияние на развитие организации на рынке услуг. Любое гостиничное предприятие, которое желает получить