

Оглавление

Введение	3
Глава 1. Теоретические аспекты управления человеческими ресурсами в гостиничном бизнесе.....	7
1. 1. Система управления персоналом в организациях индустрии гостеприимства.....	7
1. 2. Основы квалификационных требований к персоналу в сфере туристических услуг и гостеприимства.....	18
1. 3. Развитие персонала в организациях индустрии туризма.....	26
1. 4. HR технологии.....	41
Глава 2. Управление персоналом в гостинице «Микрон»	53
2. 1. Характеристика и организационная структура предприятия	53
2. 2. Работа отдела персонала.....	57
2.3. Совершенствование системы управления персоналом. Внедрение системы оценки персонала.	60
Заключение	71
Список литературы	74
Приложение 1.....	78

Введение

Данная работа посвящена управлению человеческими ресурсами в гостиничном бизнесе и современным HR технологиям, которые применяются в гостиницах.

Актуальность исследования управления персоналом в гостиничной индустрии объясняется теми повышенными требованиями клиентов, которые предъявляются к гостиничным услугам в современных условиях. Персонал в индустрии гостеприимства является важнейшей составной частью конечного продукта и, следовательно, качество обслуживания в организациях гостиничного комплекса зависит от мастерства и сознательности их служащих. Удовлетворение клиента в сфере обслуживания достигается также вежливостью персонала и его отзывчивостью. Таким образом, эффективное управление людьми превращается в одну из важнейших функций гостиничной организации - в функцию управления персоналом.

Большинство организаций в индустрии гостеприимства не уделяют должного внимания управлению персоналом, считая персонал вспомогательным компонентом. Однако это неверный подход, так как люди в индустрии гостеприимства являются, по меньшей мере, частью предприятия и все больше частью самого гостиничного продукта, за который гостиницы и получают свой основной доход.

В перспективе в гостиничной индустрии будет происходить переориентация управления по пути повышения эффективности использования персонала. Поэтому наиболее передовые гостиничные организации в мире уже в настоящее время признают, что для того, чтобы стать клиентоориентированными, необходимо улучшение финансового положения персонала, проведение специальных программ по его развитию и мотивированию.

В современном бизнесе жесткую конкурентную борьбу выдерживают только гостиницы, которые могут предложить своим клиентам