ŋqdqȺeⱯ bɆ dədɆbⱯзə d ɕɔɑƃɔȺ ɈqddⱯqȺè

ГОСУДАРСТВЕННОЕ АВТОНОМНОЕ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЕ УЧРЕЖДЕНИЕ
ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ ГОРОДА МОСКВЫ

«МОСКОВСКИЙ ГОСУДАРСТВЕННЫЙ ИНСТИТУТ ИНДУСТРИИ ТУРИЗМА
имени Ю.А.СЕНКЕВИЧА»

Факультет заочного обучения

Кафедра «Гостиничное дело»

ДОПУЩЕНО К ЗАЩИТЕ
Заведующий кафедрой
«Гостиничное дело»
Д-р техн. наук, профессор
________________________Пасько О.В.
«______»_____________2017г.

ВЫПУСКНАЯ КВАЛИФИКАЦИОННАЯ РАБОТА

(бакалаврская работа)

Тема: «Роль персонала в обеспечении гостиничного сервиса (на примере отеля «Рэдиссон Блу Белорусская»)»

Выполнила:
Студентка 4 курса ГЗ1301-У группы
Халипова Кристина Сергеевна
Направление подготовки: 43.03.03 «Гостиничное дело»
Профиль: «Гостиничная деятельность»
____
«___»_________20__г.

Руководитель:
Канд. экон. наук, доцент
Никольская Елена_Юрьевна
____
«___»__________20__г.

Москва 2017

ŋqdqȺeⱯ bɆ dədɆbⱯзə d ɕɔɑƃɔȺ ɈqddⱯqȺè

ŋqdqɐeɎ bɆ dədɆbɎɜə d ɕɔɑbɔɐ Ɉqddɏqɐè

Содержание

Введение

1. Персонал гостиничного предприятия и его роль в процессе качественного обслуживания……………………………………………………………………..7

1.1. Персонал гостиничного предприятия и системный подход к теории сервисной деятельности………………………………………………………..7

1.2. Роль персонала в организации обслуживания клиентов в гостинице......16

1.3. Анализ зарубежного опыта организации сервисной деятельности гостиничных предприятий………………………………………………...25

2. Анализ деятельности персонала в гостинице «Рэдиссон Блу Белорусская»…………………………………………………………..….30

2.1. Общая характеристика гостиницы «Рэдиссон Блу Белорусская» 30

2.2 Анализ кадрового потенциала гостиницы «Рэдиссон Блу Белорусская»………………………………………………………………..…….49

2.3 Разработка рекомендаций по выбору методов совершенствования системы управления персоналом, с целью повышения качества услуг 63

Заключение………………………………………………………...……….80

Список литературы

Приложения

ŋqdqɐeɎ bɆ dədɆbɎɜə d ɕɔɑbɔɐ Ɉqddɏqɐè

ŋqdqɐeⱯ bɆ dədɆbⱯзə d ɕɔɑбɔɐ Ɉqddɐqɐè

Введение

Современные мировые тенденции определяют туризм как многогранное социально-экономическое явление, в виду того, что в настоящее время недостаточно научной методологической базы способной дать полную характеристику ему как объекту для исследования. При этом, ни один социальный, общественный, экономический институт не имеет возможности самостоятельного решения всей гаммы проблематики туризма.

Для XXI века характерной является тенденция появления больших массивов свободного времени и соответственно роста важности досуга как ценности общества, так как досуг предоставляет целую гамму возможностей для всестороннего развития личности ее самореализации, а также для реализации желаний и потребностей во всем многообразии действия.

Динамика количественных процессов международных туристических обменов ставит перед всеми субъектами туристической деятельности, управленческим персоналом, работниками, проблемы необходимости глубоких качественных преобразований предприятий индустрии туризма.

Гостиничный бизнес занимает одно из главных мест в современной индустрии туризма, которая, в свою очередь, определяет направление экономического развития страны и предоставляет возможность создавать рабочие места, что приводит к улучшению финансового состояния граждан и снижает накал социальной напряженности в обществе.

Прибыльность и эффективность финансово-хозяйственной деятельности предприятия гостиничной индустрии во многом зависит от уровня и качества сервиса, который предоставляют гостиничные комплексы. В свою очередь, гостиничный сервис, представляет собой огромный комплекс услуг для гостей и является основным фактором, который определяет перспективные направления развития туризма в целом.

Однако, качество и уровень предоставление сервисных услуг на предприятиях гостиничной индустрии, во многом, определяется качеством и

ŋqdqɐeⱯ bɆ dədɆbⱯзə d ɕɔɑбɔɐ Ɉqddɐqɐè