

Аннотация

В предложенной выпускной квалификационной работе приведены сведения о существующих и перспективных технологиях управления персоналом в гостинице. Раскрыты понятие гостиничной услуги и сущность технологического цикла обслуживания. Работа содержит практический материал для оценки состояния системы управления персоналом гостиничного предприятия и пути ее усовершенствования.

Приведены рекомендации по внедрению программ и процессов, способствующих совершенствованию управлению персонала в гостинице.

In the offered final qualification work data on existing and perspective technologies of human resource management are provided in hotel. The concept of hotel service and essence of a production cycle of service are opened. Work contains a practical material for an assessment of a condition of a personnel management system of the hotel enterprise and a way of its improvement.

Recommendations about introduction of programs and the processes promoting improvement management of the personnel in hotel are provided.

Оглавление

Введение.

1. Теоретические аспекты управления персоналом в гостиничном предприятии.

1.1. Роль управления персоналом в эффективности деятельности гостиничного предприятия.....	5
1.2. Кадровая политика.....	9
1.3. Подбор персонала.....	16
1.4. Оценка персонала.....	19
1.5. Расстановка персонала.....	22
1.5.1. Принципы расстановки персонала.....	22
1.5.2. Проблемы расстановки персонала.....	25
1.6. Адаптация персонала.....	27
1.7. Обучение персонала.....	33

2. Организационная структура гостиничного предприятия «Swissotel Красные Холмы»

2.1. Основы философии организации.....	36
--	----