

Эта часть работы выложена в ознакомительных целях. Если вы хотите получить работу полностью, то приобретите ее воспользовавшись формой заказа на странице с готовой работой:

<https://stuservis.ru/kurovaya-rabota/393034>

Тип работы: Курсовая работа

Предмет: Гостиничное дело

ВВЕДЕНИЕ 2

РАЗДЕЛ I. ПЕРСОНАЛ КАК КЛЮЧЕВОЙ ФАКТОР ОБСЛУЖИВАНИЯ ГОСТИНИЦЫ 5

1.1 Роль персонала в обслуживании гостей 5

1.2. Категории гостей и специфика их обслуживания 7

1.3 Требования, предъявляемые к внешнему виду и личной гигиене персонала гостиницы 14

РАЗДЕЛ II. ПЕРСОНАЛ АПАРТ-ОТЕЛЯ «YE'S MITINO», ЕГО КВАЛИФИКАЦИЯ И СООТВЕТСТВИЕ ТРЕБОВАНИЯМ ГОСТИНИЦЫ 17

2.1 Технологический цикл обслуживания гостей в Апарта-отеле «YE'S Mitino» 17

2.2 Апарта-отель «YE'S Mitino» и его персонал 19

2.3 Требования к персоналу в Апарта-отеле «YE'S Mitino» 20

ЗАКЛЮЧЕНИЕ 25

СПИСОК ИСПОЛЬЗОВАННЫХ ИСТОЧНИКОВ 27

ВВЕДЕНИЕ

В последние годы туристическая отрасль в России развивается быстрыми темпами. Развитие туризма и гостиничного хозяйства неразрывно связаны между собой. Современный отель – это предприятие, на котором работают люди разных специальностей, разного уровня образования. Чем больше хороших отелей будет в России, тем быстрее будет возрождаться въездной и внутренний туризм. Гостиницы как средство размещения занимают одно из главных мест в формировании туристского продукта. Соответственно, чем выше качество обслуживания в отеле, тем выше гарантия предоставления услуг на уровне мировых стандартов, тем выше конкурентоспособность российского туристического бизнеса на зарубежных рынках. В последние годы требования к качеству обслуживания и комфорту отелей резко возросли у российских граждан, которые теперь имеют возможность сравнивать условия проживания в наших и зарубежных гостиницах.

Каждый управляющий отелем – будь то огромный пятизвездочный дворец или скромный, уютный небольшой отель – стремится к тому, чтобы у гостя остались самые лучшие впечатления от пребывания в отеле на долгие годы.

Ключевыми факторами успеха являются любые параметры отраслевой организации, усиливающие конкурентные преимущества организации. Кроме того, они должны быть устойчивыми в нестабильной рыночной зоне и недоступными для легкого воспроизводства конкурентами, а также реализовываться при разработке маркетинговой стратегии.

Среди множества условий, определяющих эффективность туристско-гостиничного бизнеса, высокое качество услуг, ведущее место занимает профессиональная компетентность, постоянное профессиональное развитие персонала в технологии туристского обслуживания. Кадровая работа – подбор, расстановка кадров, повышение квалификации, повышение квалификации и т. д. – требуют постоянного внимания руководителей отелей. Высокопрофессиональные специалисты – основа и залог имиджа отеля. Актуальность курсовой работы заключается в том, чтобы доказать, что квалифицированный персонал является ключевым фактором в организации обслуживания гостей во время пребывания в гостинице. Ведь в острой конкурентной борьбе победит именно та компания, которая создала все необходимые условия для высокой культуры обслуживания.

Целью курсовой работы является изучение влияния квалификации персонала на качество предоставляемых услуг на примере Апарта-отеля «YE'S Mitino».

Для достижения поставленной цели в курсовой работе необходимо решить следующие задачи:

- Проанализировать персонал, как ключевой фактор в организации обслуживания гостей.
- Проанализировать факторы, способствующие повышению эффективности деятельности гостиниц.
- Выделить и охарактеризовать основные требования к персоналу в Апарта-отеле «YE'S Mitino»;
- Подробно рассмотреть особенности обслуживания клиентов гостиницы в сравнении между

квалифицированным работником и не имеющим квалификации.

- Изучить особенности обслуживания клиентов персоналом на примере Апарта-отеля «YE'S Mitino».

Объектом курсовой работы являются современные требования для организации обслуживания гостей, квалифицированным персоналом.

Предметом курсовой работы являются современные требования для организации обслуживания гостей в Апарта-отеле «YE'S Mitino».

РАЗДЕЛ I. ПЕРСОНАЛ КАК КЛЮЧЕВОЙ ФАКТОР ОБСЛУЖИВАНИЯ ГОСТИНИЦЫ

1.1 Роль персонала в обслуживании гостей

Одну из ключевых ролей в популярности гостиницы играет персонал – наиболее уязвимая и нестабильная составляющая успеха гостиничного бизнеса. Репутация отеля серьёзно зависит от человеческого фактора. Без квалифицированного обслуживающего персонала отель «мертв», каким бы красивым ни был его интерьер. Можно устроить гостя в прекрасно оформленном роскошном номере, но, если плохо его обслужить, он больше сюда не придет и не посоветует сходить своим друзьям. Поэтому девизом гостиничного бизнеса можно назвать знаменитый лозунг «Кадры решают все».

Гостиничный бизнес включает в себя множество услуг, в которых работают люди разных профессий. Швейцары встречают посетителей у входа. Гости размещаются в номерах и с ними напрямую общаются сотрудники ресепшена и обслуживающего персонала. Горничные следят за чистотой жилья. Повара и официанты работают круглосуточно. Все вместе они создают атмосферу гостеприимства.

В любом отеле существуют свои стандарты обслуживающего персонала, определяемые классом отеля, сегментом рынка, на котором он работает, набором дополнительных услуг, фактором сезонности, конкуренцией, системой управления персоналом, которая не только осуществляет подбор персонала, но и выбирает модель управления предприятием. Управление должно быть простым и гибким, обеспечивать эффективность и конкурентоспособность, ориентироваться на подбор и расстановку кадров, развитие трудового коллектива предприятия. [1]

Самая престижная и высокооплачиваемая работа в отеле связана с приемом и обслуживанием гостей. В разных гостиницах соответствующие должности называются по-разному – администраторы, менеджеры по приему, кассир-администратор. Эти сотрудники – лицо отеля, и от их поведения зависят первые впечатления от пребывания гостя в стране, городе и самом отеле. Администратор (кассир-администратор) встречает гостей, проводит все операции по их регистрации, выдает ключи, принимает оплату, контролирует их выезд. Обязательным условием для претендента на должность сотрудника службы приема является свободное владение английским языком. Некоторые пятизвездочные отели требуют знания второго языка, обычно французского или немецкого. Сейчас все отели высоких категорий компьютеризированы, а некоторые имеют собственные компьютерные программы для управления гостиничным комплексом, поэтому персонал на стойке регистрации должен владеть компьютером на уровне пользователя. Раньше работа кассира-администратора считалась чисто женской, но сейчас в службе приема все чаще можно встретить молодых мужчин. С сотрудниками-мужчинами спокойнее в случае любой конфликтной ситуации. Менеджер отеля из специальной службы взаимодействия с гостями, характерной для пятизвездочных отелей, выполняет личные и деловые задания конкретного клиента: покупает авиа- и железнодорожные билеты, организует аренду автомобилей, организует экскурсии в другие города, покупает билеты в театр, бронирует столик в ресторане, ночном клубе, помогает продлить визу. Если клиенту предоставлен максимум услуг, то, придя снова, он обязательно остановится там, где ему понравилось. За заполняемость отеля отвечает отдел продаж: его сотрудники заключают договоры с туристическими агентствами и другими заинтересованными структурами. Обычные менеджеры по продажам выполняют всю работу с документами (подготовка договоров, отправка факсов), а менеджеры ведут переговоры напрямую. [2]

1.2. Категории гостей и специфика их обслуживания

В отелях высокого класса разработаны стандарты поведения сотрудников: как они должны выглядеть, разговаривать с гостями, вести телефонные переговоры. В кадровой службе есть даже такая особая должность, как специалист по соблюдению норм поведения, который следит за поведением сотрудников в течение дня. Стандарты разработаны на всех уровнях, абсолютно для всех должностей – к внешнему виду обслуживающего персонала предъявляются довольно жесткие требования.

1. Трудовой кодекс Российской Федерации" от 30.12.2001 N 197-ФЗ // СПС Консультант Плюс
 2. Постановление Правительства РФ от 18.11.2020 N 1860 "Об утверждении Положения о классификации гостиниц" // http://www.consultant.ru/document/cons_doc_LAW_368948/
- Учебники и учебные пособия:
1. Агеева Е.А. Кадровый потенциал гостиниц: понятие, сущность, особенности // Сервис plus. 2011. № 3. С.
 2. Базарова, Т.Ю. Управление персоналом: Учебник для вузов / Т.Ю. Базарова, Б.Л. Ерёмкина. - М.: ЮНИТИ,
 3. Байлик С.И. Гостиничное хозяйство: организация, управление, обслуживание. - Киев: Альтерпресс, 2011.
 4. Балашова Е.А. Гостиничный бизнес. Как достичь безупречного сервиса / Е.А. Балашова [Электронный ресурс]. - Режим доступа: <https://valenbigunoff.livejournal.com/7413.html>
 5. Браймер, Р. Основы управления в индустрии гостеприимства /Р. Браймер. - М.: Русь,
 6. Ваген Линн Ван Дер. Гостиничный бизнес. - Ростов - на - Дону: Феникс, 2012.
 7. Горбань А.С. Формирование критериев и показателей оценки эффективности системы управления персоналом на предприятии в сфере сервиса / А.С. Горбань, Т.Ю. Синюк // Экономические проблемы России и региона. Ученые записки / Министерство науки и высшего образования Российской Федерации; Ростовский государственный экономический университет (РИНХ). - Ростов н/Д, 2020. - С. 134-139 [Электронный ресурс]. - Режим доступа: https://www.elibrary.ru/author_items.asp?authorid=738149
 8. Горбань А.С. Диагностика методов повышения эффективности управления персоналом на предприятии / А.С. Горбань, Т.Ю. Синюк // Инновационные стратегии и механизмы управления экономикой: материалы XVIII международной научно-практической конференции профессорско-преподавательского состава, молодых ученых и студентов / под ред. И.В. Мишуровой, Т.Ю. Синюк. - 2018. - С. 19-23 [Электронный ресурс]. - Режим доступа: https://www.elibrary.ru/author_items.asp?authorid=738149
 9. Ёхина М.А. Организация обслуживания в гостиницах: учеб. пособие для студ. сред. проф. образования/М.А. Ёхина. - М.: Издательский центр "Академия", 2011
 10. Кобяк М.В., Скобкин С.С. Управление качеством в гостинице: учеб. Пособие - М.: Магистр, 2013.
 11. Круглов Д.В. Управление человеческими ресурсами: современный подход. - М.: Юрайт, 2016. - 270 с.
 12. Морозов М.А., Морозова Н.С. Ключевые факторы конкурентоспособности в условиях цифровой экономики // Теория и практика развития предпринимательства: современные концепции, цифровые технологии и эффективная система. Материалы VI Международного научного конгресса : сб. ст. / под науч. ред. А.В. Шарковой, О.Н. Васильевой, Б. Оторовой. М., 2018. С. 380-383.
 13. Морозова Н.С. Особенности управления персоналом в условиях цифровой экономики // Человеческий капитал в формате цифровой экономики. Международная научная конференция, посвященная 90-летию С.П. Капицы : сб. докладов. М., 2018. С. 324-331.
 14. Морозова Н.С. Формирование лояльности как инструмент повышения конкурентоспособности гостиничного предприятия// Современные проблемы сервиса и туризма. 2010. № 2. С. 31-36.
 15. Организация обучения и дополнительное профессиональное образование персонала / под редакцией А. Кибанова. - М.: Проспект, 2015. - 72 с. 5.
 16. Потапова И. И. Организация обслуживания гостей в процессе проживания: учебник. Издательский центр «Академия», 2015.
 17. Синюк Т.Ю. Проблемы управления персоналом в индустрии гостеприимства / Т.Ю. Синюк, Д.Г. Милкина // Экономические проблемы России и региона. Ученые записки / Министерство образования и науки РФ; Ростовский государственный экономический университет (РИНХ); Факультет менеджмента и предпринимательства. - Ростов н/Д, 2018. - С. 166-170 [Электронный ресурс]. - Режим доступа: https://www.elibrary.ru/author_items.asp?authorid=738149
 18. Уокер Д. Введение в гостеприимство. - М.: ЮНИТИ, 2014.
 19. Управление человеческими ресурсами [Текст]: Учеб. пособие / Под ред. А.М. Руденко. - Ростов р/Дону : Феникс, 2015. - 350 с.
 20. Чудновский А.Д. Гостиничный и туристский бизнес. - М.: Ассоциация авторов и издателей "Тандем". Изд - во "ЭКМОС", 2013.
- Интернет ресурсы
1. В отелях России начались сокращения // Welcome Times. URL: <https://welcometimes.ru/news/votelyah-rossii-nachalis-sokrashcheniya>
 2. Портал для профессионалов гостиничного и ресторанного бизнеса [Электронный ресурс]. - Режим доступа: <https://clck.ru/DTgrSorganizatsiey>
 3. Marriott сократит 850 сотрудников отеля на Таймс-сквер // Интерфакс. URL: <https://tourism.interfax.ru/ru/news/articles/75529/>

Эта часть работы выложена в ознакомительных целях. Если вы хотите получить работу полностью, то приобретите ее воспользовавшись формой заказа на странице с готовой работой:

<https://stuservis.ru/kurovaya-rabota/393034>