Правительство Санкт-Петербурга

Комитет по образованию Санкт-Петербурга

САНКТ-ПЕТЕРБУРГСКОЕ ГОСУДАРСТВЕННОЕ БЮДЖЕТНОЕ ПРОФЕССИОНАЛЬНОЕ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЕ УЧРЕЖДЕНИЕ «РОССИЙСКИЙ КОЛЛЕДЖ ТРАДИЦИОННОЙ КУЛЬТУРЫ»

Методическое цикловое объединение по специальностям СПО 46.02.01, 034702 (документационное обеспечение управления и архивоведение), 43.02.11, 101101 (гостиничный сервис) и 43.02.10, 100401 (туризм)

К защите допустить
Зам.директора по УР
_____М.А.Пантелеева
«__08_»___04_____2016__
г.

Выпускная квалификационная работа
Формирование компетенций работников службы приема и размещения как фактор повышения конкурентоспособности

Тема:_____

Исполнитель
Студент(ка) _____Никитина Анастасия Константиновна_____
(ФИО)
группы _1-21г_____
специальность 101101
«Гостиничный сервис»
«___08__»_04_____ 2016 г.
(дата сдачи работы)

Научный руководитель
_____
(Ф.И.О., должность, ученая степень, звание)

2016г.

СОДЕРЖАНИЕ

Введение

Глава 1. Профессиональные компетенции сотрудников службы приема и размещения

1.1 Виды компетенций

1.2 Влияние профессиональных компетенций службы приема и размещения на конкурентоспособность гостиничного предприятия

1.3 Этапы формирования профессиональных компетенций сотрудников службы приема и размещения

Глава 2 Формирование профессиональных компетенций сотрудников службы приема и размещения гостиницы «Лицейская»

2.1 Служба приема и размещения в гостинице «Лицейская»

2.2 Анализ профессиональных компетенций службы приема и размещения «Лицейской»

2.3 Этапы формирования компетенций сотрудников службы приёма и размещения для повышения конкурентоспособности отеля «Лицейская »

ВВЕДЕНИЕ

Основу рыночной экономики составляет понятие конкуренции, как главной движущей силы взаимоотношений субъектов, в данной среде. Наиболее успешным участником такого соревнования является тот, кто способен выдерживать конкурентную борьбу на рынках. Невозможно добиться высоких показателей прибыли, просто удовлетворяя потребности людей. Необходимо пристально следить за конкурентами, которые пытаются переманить к себе как можно больше потребителей. Наконец, предприятия должны отслеживать возникновение новых потребностей, появление новых конкурентов и технологий.

В настоящее время гостиничный бизнес является одним из наиболее динамично развивающихся отраслей российской экономики и торговли услугами. Соответственно в гостиничном бизнесе наблюдается все более возрастающая конкуренция, особенно в больших городах. Услуга вообще и гостиничная услуга в частности принципиально отличаются от товара. Термин «конкуренция» имеет латинский корень, который обозначает «сталкиваться, соперничать, соревноваться». Следовательно, конкурентоспособный специалист имеет такие профессиональные и личностные качества, которые дают ему определенные преимущества перед другими кандидатами при приеме на работу.

Повышение уровня конкурентоспособности предприятия любой гостиницы, оптимизация функционирования и элементарное выживание в рыночной среде - фундаментальная проблема современной экономики. От её решения во многом зависит качество процессов, доходность гостиницы, адаптация к рыночным условиям и экономический рост. Актуальность темы заключается в необходимости повышения качества и скорости предоставления гостиничных услуг, процесс которых, начинается именно из службы приема и размещения. Самое главное, впечатления об отеле в целом также начинается именно с службы приема и размещения.

Именно поэтому, высокий уровень качества гостиничных услуг, профессиональные и моральные навыки, соблюдение основных стандартов являются ключевыми в работе этой службы так как, гость, в первую очередь, контактирует со службой приема и размещения, то необходимо иметь квалифицированных работников в этой службе. Персонал службы приема и размещения влияет на деятельность и конкурентоспособность гостиничного предприятия.

Цель данной работы –проанализировать этапы формирования профессиональных компетенций работников службы приёма и размещения гостиницы «Лицейская»

Объект исследования - формирование компетенций работников службы приема и размещения.

Предмет исследования - формирование профессиональных компетенций сотрудников службы приема и размещения гостиницы «Лицейская»

Для достижения цели были поставлены следующие *задачи:*

1. Проанализировать теоретические аспекты формирования профессиональных компетенций.
2. Рассмотреть профессиональные компетенции сотрудников службы приема и размещения гостиницы «Лицейская»
3. Проанализировать этапы формирования профессиональных компетенций сотрудников службы приема и размещения гостиницы «Лицейская»

Дипломная работа состоит из введения, двух глав, заключения и списка литературы и приложений.

ГЛАВА 1. Профессиональные компетенции сотрудников службы приема и размещения

1.1 Виды компетенций

Индустрия гостеприимства- это сфера предпринимательства, состоящая из таких видов обслуживания, которые опираются на принципы гостеприимства, характеризующая щедростью и дружелюбием по отношению к гостям. Размещение - самый важный элемент для гостя по прибытию в гостиницу. Основными средствами размещения являются здания различных типов и видов (от шалаша или бунгало до пяти звездночного отеля), приспособленные специально для приема и организации ночевки временных посетителей с различным уровнем сервиса. Средством размещения туристов являются любые объекты, которые предоставляют туристам, эпизодически или регулярно, место для ночевки и оказывающие различные услуги по приему и обслуживанию гостей.

Гостиница, отель — это коллективное средство размещения, состоящее из определенного количества номеров, имеющее единое руководство и предоставляющее набор услуг (заправка постелей, уборка номера и санузла).

Организационная структура гостиничного предприятия определяется назначением гостиницы, ее категорией, размером номерного фонда, местоположением, спецификой гостей и другими факторами. Она является отражением полномочий и обязанностей, возложенных на каждого ее работника.

Служба приёма и размещения является первым подразделением, с которым знакомятся гости. Стойка приёма и размещения находится в главном вестибюле у входа. Front office - это командный пункт гостиницы, место встречи гостя с отелем. Backoffice - помещение за стойкой, вне поля зрения гостей. Front office - это лицо отеля и более того, зачастую все общение гостя с отелем ограничивается общением с персоналом за стойкой

службы приема. Поэтому умение общаться с самыми разными людьми - важнейшее качество работников этой службы. Задача руководителя данной службы контролировать весь процесс приема и размещения гостей, умело разрешать конфликты, из-за которых может пострадать престиж гостиницы.

Неотъемлемым условием качественной и продуктивной работы службы приема и размещения является компетентность каждого сотрудника. Между понятиями «компетенция» и «компетентность» существуют различия. Способность, отражающая необходимые стандарты поведения, определяется как компетенция, а способность, необходимая для решения рабочих задач и для получения необходимых результатов работы, чаще всего определяется как компетентность. Компетенция является устойчивой частью человеческой личности и может предопределять поведение человека во множестве ситуаций и рабочих задач. Термин «профессиональная компетенция» чаще всего определяет способность сотрудника выполнять задачи с заданными страндартами и способность успешно действовать на основе практического опыта и знаний.

Иными словами, компетенция - это знания, а компетентность – способность успешно и качественно выполнять работу, задачи (действия). Успех гостиничного предприятия, во многом зависит от персонала. Вежливость, коммуникабельность, не конфликтность - лишь часть тех качеств, которыми должен обладать сотрудник гостиницы. Особые требования предъявляются к тем, кто работает непосредственно с гостями служба размещения. И от того, как персонал встретит гостя, как проинформирует его об услугах и условиях проживания, зависит первое впечатление о гостинице в целом.

В подходах к пониманию профессиональных компетенций, можно выделить два основных направления:

- способность персонала действовать в соответствии со стандартами;

- характеристика каждого сотрудника позволяющая добиться лучших результатов в работе.

Компетенции бывают:

Адаптивные – набор качеств, позволяющих сотруднику достигать цели в новой рабочей среде. Оценка адаптивных компетенций осуществляется также с помощью личностных тестов.

Внутриличностные компетенции – в основе лежит уверенность в работе сотрудника, склонность влиять на среду обитания, стремление к улучшению и кардинальному изменению существующей ситуации, нацеленность на результат и саморазвитие, развитое самосознание и навыки самоконтроля;

Интеллектуальные компетенции - сбор информации. Сотрудники систематически собирают всевозможную информацию, которая необходима для выполнения должностных задач. Умеет извлечь полезную информацию из опыта других сотрудников;

Инструментальные компетенции – владение нормами русского литературного языка, владение иностранным языком в устной и письменной форме, навыки использования программных средств и работы в компьютерных сетях, использование ресурсов Интренет;

Компетенция общения – способность ясно и уместно выражать свои мысли учитывая ситуацию, представлять и обосновывать свою точку зрения;

Математическая компетенция – способность пользоваться при решении различных заданий математическим языком, символами и методами во всех сферах;

Межличностные компетенции – способность сотрудника к самокритике, умение работать в команде и междисциплинарной команде, этические ценности, коммуникативные навыки;

Приобретенные компетенции – знания и умения, приобретенные на работе, а также в ходе обучения и повседневной деятельности. Оценку этих компетенций можно осуществлять с помощью тестов способностей;

Природные – базовые качества личности (экстраверсия-интроверсия, эмоциональная, стабильность-тревожность, приятность-цинизм, добросовестность-спонтанность).

Социальные или межличностные компетенции – умения строить и поддерживать оптимальные отношения с людьми (гостями, работниками). Наличие определенных навыков таких, как понимание людей и их поведения, навыки взаимодействия в общении с окружающими, умение предотвращать и разрешать конфликты. Набор профессиональных требований которые важны непосредственно для процесса общения в работе;

Системные компетенции – способность к принятию инновационных идей, самостоятельное обучение, изменение производственного профиля деятельности, способность сотрудника к лидерству, понимает культуру и обычаи других стран, способность применять знания на практике;

Специальнае (профессиональные) компетенции – умение выполнять профессиональные задачи сотрудником на высоком уровне;

Таким образом, для того, чтобы стать компетентным специалистом, необходимо овладеть совокупностью компетенций, среди которых можно выделить общие компетенции и профессиональные.

Компетенции различаются по уровням на:

1. Управленческие компетенции- применяемые в отношении руководящих должностей всех уровней управления. Включают в себя способности и личностные качества, составляющие совокупность умений и навыков, необходимых руководителям для успешного достижения бизнес-целей. Используются для оценки руководителей. Пример управленческих компетенций: Сотрудник успешно определяет потребности в ресурсах, в том числе и потребности персонала. Четко и ясно формулирует основные требования к персоналу имеет базовые представления об управлении рисками (виды рисков, риск-план).

Организаторские способности, навыки мотивации, управления конфликтами. Стресс менеджмент.

2. Корпоративные (ключевые) компетенции- поддерживают ценности компании и как правило, общие требования предъявляет компания ко всем сотрудникам. Включают в себя деловые и личностные качества, которые должны быть присущи каждому сотруднику. Часто перечень корпоративных компетенций можно встретить в презентационных и информационных материалах компаний. Пример корпоративной компетенции: Сотрудник понимает суть проблемы. Умеет находить необходимую информацию для решения, предлагает несколько альтернативных вариантов решения проблемы. Умеет правильно расставлять приоритеты, умеет ориентироваться в сложных проблемных ситуациях. Аккуратность, внимание к деталям работы. Навыки самоорганизации, надёжность, обучаемость. Умение решать проблемы компании.
3. Профессиональные компетенции – это требования к конкретной профессии. Профессиональные знания, умения, навыки и способности сотрудника выполнять задачи в соответствии с заданными стандартами. Пример профессиональной компетенции: Сотрудник умеет владеть профессиональным общением и поведением. Умение решать профессиональные задачи и оценивать результаты своего труда, способен самостоятельно приобретать новые знания и умения. Способен к профессиональному росту.

Модель компетенций – это набор компетенций, который необходим гостиничному предприятию для решения стоящих задач или работнику для выполнения определенной работы. Модели могут содержать детальное описание стандартов поведения персонала или конкретных должностей, ведущих к достижению специальных целей.

1.2 Квалификационные требования к персоналу службы приема и размещения

Весь персонал гостиницы с точки зрения квалификационных требований можно разделить на три группы:

1. Руководящий состав (администрация отеля, начальники отделов);

   Руководящие работники: соответствие навыков занимаемой должности, профессиональная эффективность - выполнение поставленных задач при максимальном использовании имеющихся ресурсов, способность принимать решения, здраво рассуждать, межличностная и коммуникативная компетентность, умение убеждать, уважение к другим, способность обучать и профессионально развивать своих коллег, лидерство на собственном примере, делегирование задач, организационные навыки и планирование.

2. Персонал, работающий с гостями (официанты, горничные, швейцары, портье);

3. Поддерживающие отделы (инженеры, техники, складские рабочие, стюарды).

Сотрудники службы приема и размещения относятся ко второй группе и к ним предъявляются следующие квалификационные требования.

- Знание и применение служебного этикета - это свод правил, который помогает ориентироваться во взаимоотношениях с людьми, не совершить оплошности, не попасть в неловкое положение самому и не поставить в такое положение другого. Иными словами - соблюдение служебного этикета помогает эффективной работе, личному успеху и авторитету, успеху всего коллектива.
- Знание иностранных языков – это может быть свободное владение , возможность понимать письменную информацию работа с текстами

- Возможность разработки единых стандартов описания эффективности работы, которые будут способствовать установлению взаимопонимания между сотрудниками разных отделов. Вырабатывается единое для всех понимание, что такое "эффективное руководство" и "командная работа".
- Возможность проведения оценки компетенций сотрудников и выявления их соответствия требуемому уровню.
- Возможность определить сильные и слабые стороны каждого сотрудника и использовать эту информацию для его развития.

Сотрудники службы приема и размещения должен обладать следующими личными качествами:

- высочайший энергетический потенциал;
- энтузиазм в работе;
- умение находить индивидуальный подход к гостям;
- терпеливость в общении с клиентами и уверенность в себе;
- аккуратная внешность, хорошая дикция;
- умение работать самостоятельно;
- высокая работоспособность и выносливость;
- рациональность стиля работы;
- умение преодолевать кризисные ситуации и находить правильный выход из создавшегося положения.
- вежливость, дружелюбие, взаимодействие с коллегами, отношения с гостями;
- гибкость, адаптируемость;
- принятие ответственности, инициативность;
- дисциплинированность, пунктуальность;
- качество выполняемой работы, внимание к деталям;
- работа с нагрузкой, при стрессе;
- способность выполнять задания до конца;
- осознание затрат.

Весь обслуживающий персонал должен пройти профессиональную подготовку согласно установленным стандартам. Степень подготовки должна соответствовать предоставляемым ими услугам. Регулярно, но не реже одного раза в пять лет, проводится переаттестация производственного, обслуживающего, административно-управленческого и технического персонала для подтверждения или повышения квалификационного разряда. Не реже чем через три года должна проводиться профессиональная переподготовка работников гостиничного предприятия на курсах повышения квалификации по специальной программе. Для гостиниц категории "одна звезда" работники службы приема и размещения обязаны владеть одним языком международного общения или наиболее употребляемым в этом регионе языка международного общения с клиентами гостиничного комплекса.

Для гостиниц категории "две звезды" требования аналогичны, возможно наличие ресторана при отеле или кафе, предлагаются различные варианты питания.

Для гостиниц категории "3 звезды" всему персоналу, имеющему контакты с проживающими, необходимо знание в достаточном объеме минимум двух языков международного (обычно первым является английский) общения или других языков, наиболее употребляемых клиентами гостиницы в этом регионе. Приемлемый уровень сервиса в отеле без излишеств. Наличие (мини-бара, кондиционера и другие удобства). Персонал гостиницы одет в фирменную одежду, имеющую разделение по службам.

В гостиницах категории "четыре звезды" персоналу требуется знание двух языков, но на более высоком уровне. Гостиницы высокого класса. Повышенный уровень сервиса.

Для гостиниц категории "пять звезд" всему персоналу, работающему с гостями, необходимо свободное владение минимум тремя иностранными языками. Отели представляющие обслуживание на самом высоком уровне.

Персонал всех категорий гостиниц должен уметь создавать атмосферу гостеприимства, быть готовым доброжелательно выполнить просьбу проживающего, проявлять терпение и сдержанность в отношении проживающих, а также иметь соответствующий внешний вид.

Уровень сервисного обслуживания в гостиницах во многом зависит от персонала, к поведению которого предъявляются все более высокие требования.

При прибытии гостя персонал службы приема и размещения должен:

- приветствовать гостя;
- обращаться к гостю по имени (должен узнать имя в службе приема или на этикетке на багаже гостя);
- регистрация гостей, расселение;
- объяснить расположение ресторанов, средств отдыха, лифтов;
- проводить в номер;
- помочь развесить одежду гостя в шкафу;
- разместить багаж, чемоданы должны быть помещены в стойку багажа, а не на кровати или на полу;
- объяснить действие освещения, телевидения и кондиционера;
- указать запасные выходы;
- предложить открыть или закрыть шторы;
- объяснить любые необычные особенности в номере;
- предложить дополнительные услуги.

Персонал всех категорий

Квалификационные требования сотрудников службы приема и размещения:

Высшее образование или полное общее среднее образование, (младший специалист) индивидуальная подготовка и стаж работы в гостиничной индустрии не менее 2-ух лет. Для гостиниц, обслуживающих иностранных граждан - владение одним из основных иностранных языков (Английский, Французский, Немецкий). Для персонала очень важно знать и уметь применять в работе правила пользования внутреннего распорядка в отеле,

прейскурант цен на номера и места, правила приема и обслуживания граждан, перечень услуг которые предоставляются, правила этикета, порядок оформления и расчетов с лицами, которые проживают в гостинице, эксплуатационную документацию, размещение и часы работы объектов бытового обслуживания, номера телефонов других отелей, торговых учреждений, скорой медицинской помощи, отделение милиции, пожарной охраны, аварийных служб, правила охраны труда и противопожарной защиты.

Сотрудник следит за своевременностью оплаты за проживание в гостинице и за услуги, не допуская задолженности. Обеспечивает правильное использование номеров и мест, следит за своевременной их подготовкой для заселения и согласовывает срок проживания. Ведет учет лиц, проживающих в отеле, осуществляет контроль за освобождением номеров и мест. Составляет сведения о загруженности отеля за текущие сутки, оформляет перевод лиц, проживающих в отеле, из одного номера в другой по их просьбе. Принимает меры по разрешению конфликтов, которые возникают между лицами, проживающими в гостинице, и обслуживающим персоналом. Принимает заявки на бронирование мест.

1.3 Влияние компетенций сотрудников службы приёма и размещения на повышение уровня конкурентоспособности(КАК ВЛИЯЕТ КОМПЕТ.СОТРУДНИК на повышение)

ПРИМЕР: КОМПЕТЕНЦИЙ СОТРУДНИКА (КОМУНИКАБЕЛЬНОСТЬ КАК ВЛИЯЕТ НА КОНКУРЕНТОСПОСБНОСТЬ)

Все гостиницы стремятся к достижению максимально высокого эффекта в использовании своих ресурсов, для обеспечения конкурентных преимуществ над соперниками. Конкурентоспособность – это относительная оценка преимуществ организации, товаров и услуг которая позволяет с

большей эффективностью удовлетворять потребности потребителей и приносить прибыль на вложенный капитал. Основной целью (миссией) гостиничного предприятия является удовлетворение потребностей потребителя. Конкурентоспособность предприятия - это его преимущество по отношению к другим предприятиям данной отрасли внутри страны и за ее пределами. Очевидно, что за каждым фактором стоит деятельность сотрудника. Так, качество продукции, услуг организации напрямую зависят от квалификации работников изготовивших товар, услугу. Другими словами, конкурентоспособность предприятия, формируется на основе солидарности и сотрудничества всех участников производственного процесса. Одним из условий конкурентоспособности гостиничных предприятий становится творческое участие каждого сотрудника в поиске новых путей того, как можно лучше сделать свою работу и работу своих коллег. Для достижения экономической выгоды и целей организации, от использования знаний работников, необходимо стимулировать, мотивировать и развивать персонал. Конкурентоспособность организации напрямую зависит от степени квалификации персонала, участвующего в процессе удовлетворения потребности потребителя. При этом достижение конкурентоспособности - не самоцель, а обязательное условие обеспечения высокого качества жизни. Конкурентоспособный персонал организации - это только часть конкурентоспособности самой организации.

Для эффективного развития гостиничного предприятия надо планировать компетенции персонала, необходимые для успешного выполнения работниками задач в профессиональной деятельности с учетом стратегии развития гостиницы. Чем выше квалификация и личностное проявление конкурентоспособности (работоспособности и трудоспособности) персонала, тем плодотворнее функционирует гостиничное предприятие и более эффективен результат. Процесс формирования работоспособности сотрудников раскрывается через трудовой потенциал работодателя и рабочие места, в рамках которых работник реализует свой трудовой ресурс. Рабочее

место, уровень подготовки, качество организации труда, статус данного рабочего места и условия труда на нем - это и будет оценкой трудового потенциала. Формирование работоспособности происходит на рабочем месте, обладающим высоким уровнем организации труда, соответствующем всем требованиям охраны труда, а также удовлетворяющим личность, которая трудится на этом рабочем месте. Только в этих условиях происходит понимание работником процесса своего труда, его усовершенствование, что влияет на интенсивность труда.

ГЛАВА 2. Формирование профессиональных компетенций сотрудников службы приема и размещения гостиницы «Лицейская»

2.1 Служба приема и размещения в гостинице «Лицейская»

Учебная гостиница « РКТК Лицейская» Санкт-Петербургского бюджетного профессионального образовательного учреждения (СПБ ГБ ПОУ) «Российский колледж традиционной культуры» расположена на востоке города в Невском районе в живописной части Санкт-Петербурга, на правом берегу реки Невы. В 10-15 минутах езды на наземном транспорте от станции метро «Ломоносовская» зелёная ветка и «Улица Дыбенко» (оранжевая линия). До Невского проспекта и Московского вокзала от гостиницы можно доехать на транспорте за 20-30 минут. Гостиница представляет собой современное молодежное общежитие, в котором комфортно и недорого могут разместиться студенты, молодежные компании и туристические группы, прибывшие в Санкт-Петербург, чтобы повышать свой культурный и профессиональный уровень. Неподалеку разместился Ледовый дворец - крупнейшая концертная площадка города.

Год основания:	1991 год
Категория:	без звезд
Название Гостиницы:	"Учебная Гостиница Лицейская»
Количество номеров:	
Количество этажей:	12
Количество конференц-залов:	нет
Расстояние от аэропорта:	17 км
Расчетный час:	12 часов
Вид оплаты	Наличный расчет и безнал.
Кредитные карты:	American Express, VISA, EuroCard/ MasterCard

В Гостиницу « Лицейская» входят службы такие как:

- служба приёма и размещения
- обслуживание гостиничного фонда (House Keeping)
- инженерно техническая
- служба организации питания

Основной является служба приема и размещения. Начиная работу, администратор должен посмотреть журнал с записями предыдущей смены. В журнал записывается вся информация о том, что произошло за смену, о потребностях гостя, обратившихся в службу в этот период времени. Перед началом работы так же необходимо просмотреть информацию о наличии свободных мест и заявки на текущие сутки. Служба приёма и размещения должна обеспечивать максимальную загрузку гостиницы, не допуская необоснованных простоев.

2.2 Анализ профессиональных компетенций службы приема и размещения «Лицейской»

2.3 Этапы формирования компетенций сотрудников службы приёма и размещения для повышения конкурентоспособности отеля «Лицейская »

ТЕЗАУРУС

1. Рыночная экономика- экономика, основанная на принципах свободного предпринимательства, многообразия форм собственности.

Рыночная экономика социальноэкономическая система, развивающаяся на о снове частнойсобственности и товарноденежных отношений. Рыночная экон омика опирается на принципы свободыпредпринимательства и выбора.

2. Конкуренция - ситуация, в которой любой желающий что-либо купить или продать может выбирать междуразличными поставщиками или покупателями. Это борьба между экономическими субъектами за максимально эффективное использование факторов производства.

3. Прибыль — положительная разница между суммарными доходами (в которые входит выручка от реализации товаров и услуг, полученные штрафы и компенсации, процентные доходы и т. п.)

и затратами на производство или приобретение, хранение, транспортировку, сбыт этих товаров и услуг.

4. Потребитель — гражданин, имеющий намерения заказать или приобрести, либо заказывающий, приобретающий или использующий товары (работы, услуги) исключительно для личных, семейных, домашних и иных нужд, не связанных с осуществлением предпринимательской деятельности.

5. Туризм временные выезды (путешествия) людей в другую страну или местность, отличную от местапостоянного жительства на срок от 24 часо в до 6 месяцев в течение одного календарного года или ссовершением не мен ее одной ночевки в развлекательных, оздоровительных, спортивных, гостевы х,познавательных, религиозных и иных целях.

6. Услуга — результат, по меньшей мере, одного действия, обязательно осуществлённого при взаимодействии поставщика и потребителя.

7. Компетенция (соответствовать, подходить) — способность применять знания, умения, успешно действовать на основе практического опыта при решении задач общего рода, также в определенной широкой области.

8. Компетентность — способность к осуществлению реального, жизненного действия и квалификационная характеристика индивида, взятая в момент его включения в деятельность, качество человека, обладающего всесторонними знаниями в какой-либо области и мнение которого поэтому является веским, авторитетным.

9. Цель – это конечный результат деятельности организации. Конечный желаемый результат. Цель определяется в процессе планирования и регулируется функциями управления.

10. Гостиница, отель — средство размещения, состоящее из определенного количества номеров, имеющее единое руководство и предоставляющее набор услуг (заправка постелей, уборка номера и санузла).

11. Front- office — общее наименование группы подразделений или процессов в организациях, отвечающих за непосредственную работу с клиентами, заказчиками.

12. Бронирование - размещение и подтверждение заявки на туристическую услугу.

13. Менеджмент — управление, руководство, администрирование, умение распоряжаться, владеть, управлять или Управление производством — разработка и создание (организация), максимально эффективное использование (управление) и контроль социально-экономических систем.

14. Инновация— это внедрённое новшество, обеспечивающее качественный рост эффективности процессов или продукции, востребованное рынком.

СПИСОК ЛИТЕРАТУРЫ

1. . Алешин Б. Повышения конкурентоспособности. Экономика России 2008.

2. Андреева И.В., Кошелева С.В.,Спивак В.А. Управление персоналом.- СПб. Олма-Пресс 2010.

3. Виханский О.С. Стратегическое управление: Учебник. - М.Гардарика. 2005.

4. Зинов В.Г. Менеджмент инноваций: Кадровое обеспечение.2009.

5. Карякин А.М. Управление персоналом. 2005.

6. Кибанов А.Я. - Управление персоналом организации. Практикум. Учеб. пособие. (2-е изд.) 2009.

7. Моргунов Е.Б. Управление персоналом: исследования, оценка, обучение. - М.: Бизнес-школа «Интел-Синтез», 2009.