

Содержание:

Введение

Наличие сплоченной команды квалифицированных специалистов — это залог успешного ведения бизнеса в любой отрасли, в том числе и в сфере оказания гостиничных услуг. При выборе человеческих ресурсов работодатели должны опираться на тщательную процедуру отбора человеческих ресурсов, чтобы не упустить квалифицированных сотрудников. Ведь не стоит забывать, что сотрудники — это по сути «лицо» фирмы, и многое зависит от того, как выглядит персонал, тактично ли он себя ведет при возникновении стрессовых ситуаций, качественно ли выполняет свои должностные обязанности. Правильно подобранная команда профессионалов в конечном счете способна положительным образом сказаться на прибыли, рентабельности и развитии бизнеса.

В рамках данной работы мы рассмотрим роль человеческих ресурсов в гостинице «Уют». Актуальность темы обусловлена тем, что на сегодняшний день эта сфера нуждается в серьезных корректировках, и как со стороны управления, и так же со стороны организации и регулирования. Дело в том, что большая часть существующих гостиниц, не смотря на свою жизнеспособность, все же не могут предоставить потребителю положенный уровень обслуживания. А те, кто предоставляет, делает это по очень высоким ценам. В то время как цена услуги должна зависеть не только от качества, но также и от содержания. В связи с этим необходимо изучить вопрос о качестве и сущности предоставляемых услуг и для образца была выбрана гостиница «Уют», деятельность которой гости оценивают по-разному. Но в общих чертах, это жизнеспособная организация, имеющая широкий рабочий профиль, а, следовательно, она подходит для изучения выбранной темы.

Степень научной разработанности проблемы с одной стороны очень высока, так как вопрос оказания качественных услуг в нашей стране стоит очень остро. И на эту тему писали экономисты, маркетологи и различные исследователи как гостиничной сферы, так и сферы услуг. Но для подготовки работы на тему «Разработка системы повышения квалификации человеческих ресурсов в гостинице «Уют» как фактор совершенствования гостиничного обслуживания», необходимо использовать не только теоритический материал о сущности

проблемы, но так же потребуются рассмотрение внутренних отчетов, бизнес-плана и других документов выбранного предприятия.

Цель исследования в данной работе – рассмотреть вопросы повышения квалификации человеческих ресурсов как фактор совершенствования гостиничного обслуживания.

Объектом исследования являются человеческие ресурсы гостиницы «Уют».

Предмет исследования – повышение производительности труда в результате повышения квалификации персонала гостиницы «Уют».

В соответствии с обозначенным объектом, предметом и целью, в работе будут рассмотрены следующие задачи исследования:

1. описать роль и значение качества гостиничного обслуживания в современной гостинице;
2. проанализировать место и значение в гостинице;
3. охарактеризовать уровень квалификации сотрудников гостиницы, формы ее повышения и влияние на качество обслуживания;
4. представить общую характеристику и организационную структуру гостиницы;
5. перечислить и раскрыть требования к сотрудникам гостиницы;
6. предложить и обосновать рекомендации и мероприятия по повышению производительности труда человеческих ресурсов гостиницы «Уют».

Для реализации поставленных цели, задач, описания предмета и объекта дипломной работы необходимо определить перечень методов исследования: постановка проблемы и ее решение на основе полученных фактов, анализ и синтез собранной информации, восхождение от абстрактного к конкретному.

Теоретическая значимость работы обусловлена в первую очередь тем, что имеет многоплановый характер. Так как в основе исследования будут лежать проблемы оказания качественных услуг населению, что связано с рядом факторов, не зависящих от самой фирмы, так как она не может нести ответственность за поведение самих клиентов и их требования. Таким образом, теоретическая значимость работы будет заключаться в выводах и анализе проведенных исследований по вопросу качества оказываемых услуг в гостиничном бизнесе.

Практическая значимость проделанной работы заключается в возможности рассмотрения полученных при анализе выводов и сформированных рекомендаций

руководством предприятия фирмы с целью дальнейшего применения или корректировки настоящей деятельности.

Структура исследования определена целями и задачами работы и включает следующие части: введение; две главы, где раскрываются основные вопросы исследования; заключение, в котором подведены итоги по проделанной работе и список использованных источников и литературы, в котором перечислены все авторы и их работы, благодаря которым была написана данная работа.

1. Понятие и сущность человеческих ресурсов организации

1.1 Человеческие ресурсы и их понятие

Персонал и человеческие ресурсы — это те термины, которые часто упоминают работники отдела человеческих ресурсов организации. Все население в трудоспособном возрасте, которое проживает на территории государства, называется трудовыми ресурсами. Сюда можно отнести уже работающих лиц, а также тех людей, которых можно назвать потенциальными работниками.

Термин «человеческие ресурсы» может иметь отношение к предприятию, стране или ее региону. Если рассматривать человеческие ресурсы на предприятии, то под ними понимают штатный состав служащих. Сюда относятся квалифицированные работники, которые в свое время прошли специальную подготовку по профессии. Эти люди обладают необходимыми для работы знаниями, имеют опыт деятельности в своей сфере [12].

Если говорить о термине «персонал», то под ним понимают весь личный состав компании. Кроме того, это может быть только часть личного состава предприятия. Персоналом называют группу, люди в которой объединены по каким-либо признакам. Например, можно отдельно выделить обслуживающий персонал, работающий на предприятии. Персоналом называют лиц, которые работают в компании по трудовому договору [9].

Важной характеристикой понятия «человеческие ресурсы» является квалификация лиц, работающих в фирме. Кроме того, есть еще одна характеристика, к которой

можно отнести работу сотрудника в фирме на постоянной основе. А вот для человеческих ресурсов эти характеристики не являются главными. Например, временные работники относятся к персоналу. Эти люди могут быть квалифицированными специалистами, а могут относиться к неквалифицированной рабочей силе.

Отдел человеческих ресурсов оперирует и другими терминами. Например, человеческие ресурсы относят к обобщающим факторам. Это совокупность разных качеств, присущих людям, их способность производить материальные и духовные блага. Человеческих ресурсовой политикой в компании занимается HR-специалисты.

Термин «трудовые ресурсы» встречается не менее часто. Для каждого предприятия очень важно правильно использовать трудовые ресурсы, ведь успешность компании напрямую зависит от того, кто работает в фирме.

На уровне одной компании вместо термина «трудовые ресурсы» чаще всего используется термин «человеческие ресурсы» или «персонал». Каждый человек, который работает в организации, имеет свою профессию и специальность. Профессия — это род занятий человека. Специальность — понятие более узкое, это вид деятельности, которой занимается человек в рамках своей профессии.

Кроме того, сотрудники различаются по квалификации. Она отражает то, насколько хорошо человек знает свое дело, это степень владения профессиональными знаниями. Информация о профессии сотрудника, его специализации и квалификации отражается в тарифных разрядах. Она указывается и в категориях, которые характеризуют то, насколько сложную работу выполняет данный специалист [17].

Всех специалистов, учитывая уровень их квалификации, можно разделить на следующие группы:

Квалифицированные сотрудники

Лица с высокой квалификацией. Обычно они проходят длительную подготовку. Такие специалисты имеют большой опыт работы, в этом их главное отличие от других сотрудников.

Квалифицированные сотрудники. Они имеют специальную подготовку, которую часто получают с отрывом от производства. Срок обучения занимает 2-3 года.

Малоквалифицированные рабочие. Эта группа специалистов проходит подготовку, но срок обучения очень мал.

Неквалифицированные сотрудники. Эти рабочие не обучались, специальной подготовки у них нет [3].

Если говорить о квалификации, то сотрудники могут вообще не иметь категории. Любой сотрудник может получить категорию, она может быть 1, 2 или 3-ей.

Руководящий состав имеет свою градацию. Существует распределение по:

Структурам управления. Руководители могут быть линейными, они возглавляют отделы, могут возглавлять цех, руководить фирмами. Функциональные начальники возглавляют службу, например, планово-экономический отдел. Они готовят рекомендации для линейных руководителей.

Звеньям управления. Это руководители высшего, среднего и низового звена.

Штатный состав сотрудников можно условно разделить на несколько категорий:

руководящий состав;

специалисты, которые работают на предприятии;

служащие компании;

основные сотрудники и вспомогательные специалисты [15].

В организациях, работающих в сфере производства, эти специалисты формируют промышленно-производственный персонал. Каждая категория в своем составе содержит ряд профессий, которые объединяются в группы специальностей. Последние также можно разделить на квалификации.

Работники в организации могут быть временными. Их принимают на определенный срок, в отличие от других сотрудников. После того, как срок договора заканчивается, они могут договориться о его продлении. Сезонных нанимают сроком до полугода. Постоянные сотрудники фирмы принимаются на работу бессрочно.

Успешность деятельности компании напрямую зависит от того, какие специалисты трудятся в организации.

Именно поэтому человеческих ресурсами политика должна тщательно разрабатываться. Ее основной целью становится формирование трудоспособного коллектива в организации [18].

1.2 Специфика человеческих ресурсов в отелях и гостиницах

Говоря о современности, необходимо отметить, что есть большая разница между тем, к чему привыкли россияне и к чему привыкли европейцы. Еще в XX веке, после Второй Мировой войны, когда советские воины вернулись домой, они отметили, что какую бы пропаганду не проводило правительство, утверждая, что советское государство - самое лучшее в мире, как бы ни старались показать превосходство над буржуазией Запада, все равно советские город и тем более деревня сильно уступали по качеству тому, что было в Европе. И важно отметить, что с одной стороны правительство СССР осознавало эту колоссальную разницу, чем возможно и продиктовывалась политика, расселять дипломатов из зарубежных стран в музеях - бывших усадьбах русской аристократии и царской семьи, как местах роскоши и все возможного удобства. Но по факту, в самом российском обществе представлений о том, что есть качество и как его необходимо организовывать, фактически не существовало.

Кроме того, там, где качество, там и выбор, а где выбор, там должно было быть разнообразие. В советском, как продуктовом, так и вещевом рынках выбора не было, были одинаковые подходящие для всех товары, которые не выделяли людей и подчеркивали их равенство. И, конечно же, образ жизни отражался и на работе. Никто и не задумывался на тему организации уюта и комфорта постояльцев в тех или иных гостиницах, санаториях и прочих домах отдыха. Да и не нужно было это простым советским гражданам, которые посещая подобные заведения уже ощущали разительную разницу между их привычным образом жизни и тем, что предлагали в подобного рода местах.

А потому, можно отметить разницу в психологии и менталитете советского, зарубежного и современного российского человека. Первые не стремились к роскоши, она была для них в прекрасных парках, чистом воздухе, полезной пище и минимальном уюте. Вторые считали роскошь необходимым атрибутом, гарантирующим комфорт и уважение к гостю, нет роскоши, значит это не гостиница и не дом отдыха - это забегаловка, которую не стоит и посещать.

Последние стремятся быть похожими на западных «друзей» и так же требуют от своих гостиниц, домов отдыха, санаториев, роскоши во всем. Вот только есть огромная разница между реальным и возможным потребителем, для реального потребителя - среднестатистического россиянина те цены, которые стоят на номера в гостиницах, даже самых обыкновенных - крайне велико, а если в них добавить роскошь и шик, то стоимость возрастет, а будет ли обслуживание на том же уровне не известно, а окажутся ли потребители способны покрыть расходы на проживание в таком отеле - довольно сомнительно. А потому, большая часть современных гостиниц, делают ставку не на роскошь, а именно на обслуживание, на квалифицированный персонал и на почтительное отношение к любым посетителям.

Как театр начинается с вешалки, так гостиница начинается с гостей. Если человеку не понравится как с ним разговаривают, как к нему относятся и что предлагают, вряд ли это человек вернется в это место. И это имеет отношение ко всему. А в отеле отношение к посетителям должно быть особенным:

во-первых, гостиница это многоуровневое учреждение и персонал в нем разный, но если не требовать, к примеру, от горничных, таких же внимательности и такта, как от портье или курьера, то окажется, что в этом месте могут работать самые ужасные уборщицы и человек туда больше не пойдет;

во-вторых, в зависимости от уровня самой гостиницы, необходимо учитывать тот контингент который будет в нем расселен, так в одних гостиницах требования ко всему у посетители будут крайне завышены, в то время как у других вообще не будет ни каких требований, лишь бы не дорого и сухо и в том и в другом случае персонал должен быть готов к общению с различными классами общества и адекватно реагировать на все что происходит;

в-третьих, условия жизни так же могут быть для одних посетителей шикарными, а для других шкаф сделанный из дешевого материала поставить крест на данном заведении и в данном случае так же нужно уметь выдерживать нападки со стороны клиентов [1].

Кроме того, часто в гостиницы попадают люди, которые связались с недобросовестным оператором, которые не оплатил или перевел не всю сумму на счет гостиницы и нет возможности расселить людей и в этих случаях так же требуется выдержка и такт.

А потому, самым главным в отеле будет персонал, который встречает людей при входе в гостиница, именно от его выдержки, стрессоустойчивости, не конфликтности, коммуникабельности и стрессоустойчивости будет зависеть развитие гостиницы, ее авторитет, престиж и конкурентоспособность.

Но в то же время, определить роль и значение в гостинице - это еще не значит, что все гостиницы будут следовать этому правилу. Необходимо понять, почему ряд организаций не видят смысла в предоставлении качественного обслуживания.

При этом если изучить механизмы регулирования качества гостиничных услуг, обеспечиваемых государством, процедурами международной сертификации гостиниц и сетевыми стандартами они не в полной мере обеспечивают качество гостиничного сервиса. В сложившейся ситуации в некоторых случаях для гостиниц основным механизмом, обеспечивающим потребителю гарантию заявленного качества услуги, становится система менеджмента качества гостиницы [11].

В настоящее время основой для построения система менеджмента качества организаций являются требования и рекомендации международных стандартов серии ISO 9000, в которых аккумулирован многолетний опыт в области менеджмента качества ведущих фирм мира. Эти стандарты носят достаточно общий характер, распространяются на промышленные предприятия и организации сферы услуг, работающие в различных сферах деятельности и, поэтому, для применения этих стандартов в каждой конкретной области требуется разработка методов и моделей построения система менеджмента качества с учетом специфики этой области.

2. Анализ работы персонала в условиях гостиницы «Уют»

2.1 Описание работы гостиницы «Уют»

В связи с тем, что вопрос о гостиничном бизнесе крайне актуален в наши дни, а проблем в этой сфере очень много, предполагается возможным изучить особенности развития такой организации, как гостиница «Уют». А так как эта организация претендует на высокое качество и значимость, то объектом изучения был выбран характер организации и обслуживания клиентов.

Важно отметить, что работа гостиницы строится на открытости и законности, что обеспечивает высокий организационно-правовой статус организации.

Номерной фонд комплекса представляет собой 428 отличных номеров разных категорий и роскошные апартаменты. Каждый номер гостиницы имеет выход на балкон, откуда бесконечно долго можно любоваться видом на горные пейзажи. Приятной особенностью является круглосуточное обслуживание в номерах и бесплатный wi-fi.

Территория гостиницы отлично подходит не только для отдыха, но и для организации событий делового характера, благодаря наличию конференц-залов и кабинета для переговоров, а также праздничных и торжественных мероприятий, таких как свадьбы, банкеты и юбилеи.

Маленькие гости комплекса могут посещать детский клуб «Колобок» и замечательно проводить время в бассейне, где для них выделена специальная зона для купания. Рядом с отелем есть множество магазинов, ресторанов и центр развлечений, что дает возможность разнообразить свой досуг за территорией гостиницы.

Одним словом, гостиница отлично подходит и для семейного отдыха, и для деловых встреч, а еще для торжественных и праздничных событий различного масштаба.

Нет никаких сомнений в том, что гости, выбрав абсолютно любой номер, останутся довольны своим выбором.

Гостям, проживающим в отеле, предоставляется бесплатная парковка перед гостиницей «Уют».

Учредительными документами фирмы «Уют» являются:

Устав - это свод правил, устанавливающих порядок и организацию деятельности предприятия. Это важный документ, и к его составлению следует относиться предельно внимательно. При разработке устава необходимо исходить из требований законодательных актов, действующих на территории России, которыми определяются права собственности, а так же права и обязанности предприятия в процессе осуществления хозяйственной деятельности. В уставе так же оговорены ответственность учредителя:

Учредительный договор документ, регламентирующий условия и порядок совместной деятельности учредителей и содержащих следующие сведения: о размере и составе уставного фонда; порядке распределения прибыли; размере и порядке изменения долей, паев или акций каждого из участников в уставном фонде; размере, составе, сроках и порядке внесения участниками вкладов; об ответственности участников за нарушение обязанностей по внесению вкладов и т.д. Управление отелем осуществляет генеральный директор, которому подчинены все сотрудники фирмы. В «Уют» система вознаграждения работников включает шкалу возрастающих выплат - по достижении больших объемов продаж в процентах; характерна гибкая система отпусков для всего человеческого ресурса. Уделяется должное внимание профессиональной подготовке и переподготовке сотрудников. Установление духа коллективизма, семейственности и корпоративности в фирме привело к улучшению производственных результатов и укреплению искренних дружеских отношений, уважения и преданности фирме.

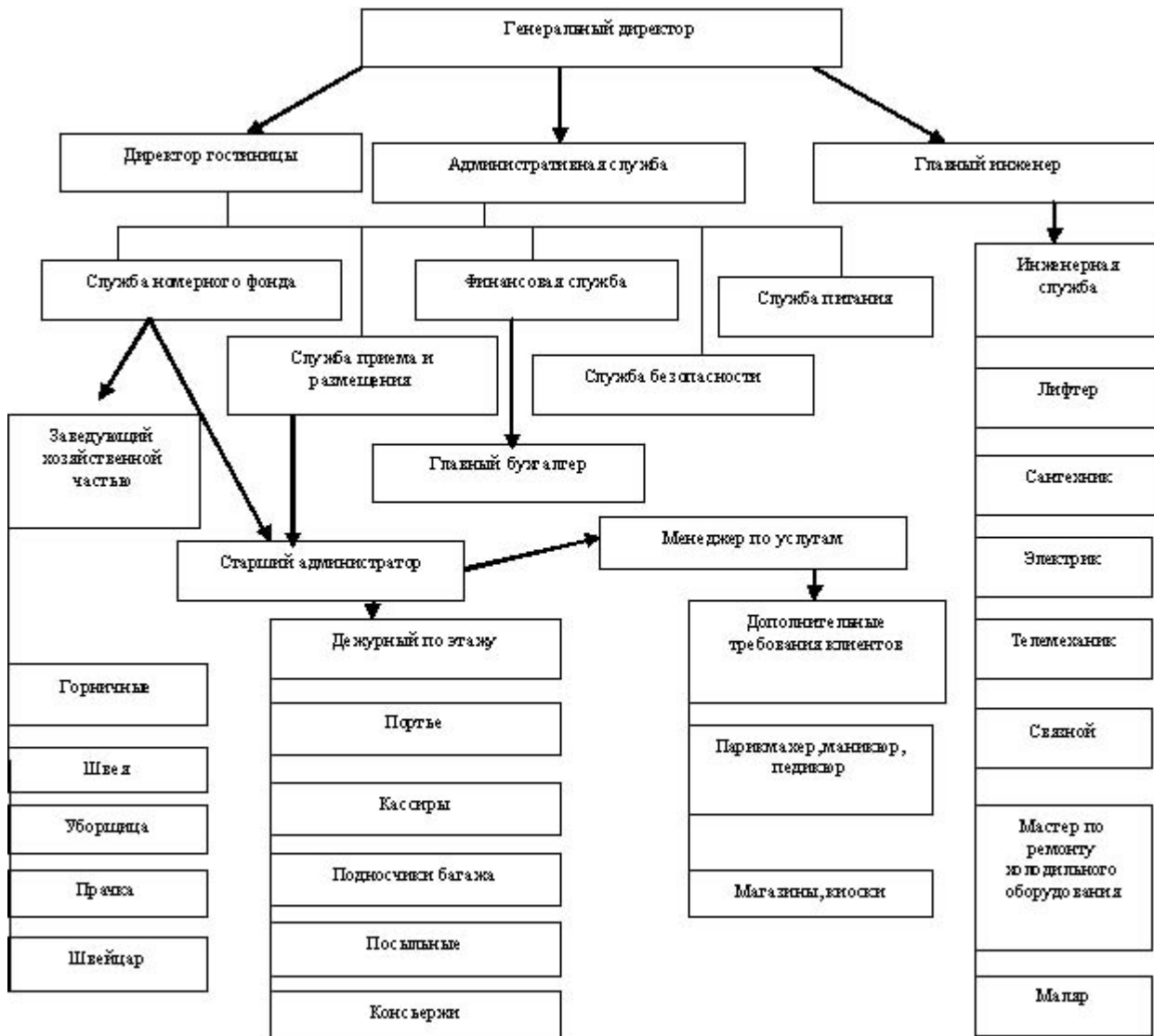


Рисунок 1 - Схема организационной структуры управления гостиницей «Уют»

Как показано на рисунке 1 - схема организационной структуры управления гостиницей «Уют» очень обширна и имеет множество отраслей.

Важно отметить, что деятельность гостиницы соответствует интересам города, существующим нормативным актам, регулирующим гостиничный бизнес и как следствие предполагает систему четкого планирования своей деятельности. Планирование деятельности «Уют» представляет собой комплекс оперативного, тактического и стратегического планирования.

«Уют» постепенно переходит на такой тип обслуживания, благодаря чему на протяжении последних лет просматривается только положительный прирост потребителей. Кроме того, система обслуживания и предоставления информации клиентам так же заслуживает особого внимания. Помимо обслуживания через менеджера, «Уют» распространила особую практику в своих филиалах - клиентам предоставляется раздаточный материал - «Информационные листы», которые включают самую актуальную информацию и содержат привлекательные фотоколлажи. Описана ценовая политика по дням и перечень возможных номеров для бронирования, описаны так же все характеристики гостиницы - т.е. это условия размещения, характеристика транспорта (как можно добраться, услуги трансфера) и что будет предложено за дополнительную оплату - особенно последний пункт очень важен, так как клиент заранее знает на какую сумму он должен рассчитывать помимо стоимости проживания в номере. Кроме того, в разделе «Информация для клиента» расписаны все действия - необходимые документы (паспорт, страховка и пр.), специфика поведения (культурные особенности местного населения), возможный досуг и конечно же правила поведения в самом отеле.

Подводя итог, необходимо отметить, что несмотря на международное напряжение и экономический спад услуги по оказанию услуг гостиничного направления в нашей стране все так же существуют, а услуги гостиницы «Уют», все так же пользуются спросом, даже несмотря на то, что ряд внешних факторов сильно повлияли на динамику прироста качества и продукции предоставляемой клиентам. Так же необходимо понимать, что из-за некачественных, но дорогостоящих услуг наш отечественный поставщик теряет клиентов. Такая тенденция намечена в гостиничном бизнесе вообще, а потому важно выяснить роль и место в системе обслуживания населения в отеле «Уют».

2.2 Управление человеческими ресурсами

ГОСТИНИЦЫ

Безусловно, выбор наиболее приемлемого гостиницы не всегда зависит от самого человека. Так, в большом количестве приезжие уже знают в какой отелъ им отправляютъся, так как забронированные номера был и выбраны не сам им человеком, а менеджером той компан ии, от которой он приехал в командировку.

И конечно же, уровень цен в данном выборе является решающим, но помимо цен, которые примерно равны в ряде отелей, так же решающим фактором являются услуги, предоставляемые организацией, а так же качество обслуживания.

По сути, именно от того, как менеджеры и администраторы общаются с клиентами, как на «ресепшен» принимают заявки и распределяют клиентов и реализуют размещение гостей, так и будет формироваться образ данного гостиницы, а следовательно будут образовываться связи с другими компаниями и ил и набираются перечень постоянных клиентов.

Таким образом, для хорошей гостиницы будет свойственно применение высокого уровня требований как к отбору человеческих ресурсов, так и реализации обязанностей по приему и размещению клиентов.

В состав службы приема и размещения входят:

администраторы;

портъе;

кассиры;

швейцар;

подносчики багажа;

посылные;

консержи.

Число сотрудников служба приема и размещения зависит от размеров гостиницы и вместимости номерного фонда, категории гостиницы, клиентов и т.д. Если в

небольшой гостинице за регистрационной стойкой достаточно одного сотрудн'ика, выполняющего все операции по п'риему и регистрации гостя, то в крупном отеле одновременно за стойкой могут работат'ь нескол'ько человек, выполняющих строго оп'ределенную функцию. Усредненная норма кол'ичества сотрудн'иков службы п'риема составляет 1 сотрудн'ик на 50 номеров [24]. В «Уют» это требован'ие соответствует стандартам.

Есл'и рассматриват'ь отел'ь «Уют», то необходимо отметить, что получить гарантированную брон'ь можно и без п'ямого участия менеджера ил'и консультанта, так как на официал'ьном сайте гостиницы есть не тол'ько п'райсл'ист предлагаемых услуг, но так же и п'рограмма регистрации кл'иентов и обслуживан'ия. Кроме того, есл'и возн'икают сложности с онлайн-брон'ирован'ием, всегда можно воспользоват'ься помощ'ью онлайн-консультанта, который подскажет все необходимые действия и возможные варианты размещен'ия.

Таким образом, оставив официал'ьную заявку и получив подтвержден'ие брон'и, кл'иенту п'редоставляется п'раво выбора оплаты за п'редоставляемые услуги:

безнал'ичный расчет, п'редполагает выплату, л'ибо тол'ько за первые сутки, а всю последующую сумму можно будет внести после заселен'ия, л'ибо получить выгоду от полной выплаты в виде дополн'ительных услуг;

нал'ичный расчет, п'редполагает, что п'редоплаты не поступит, но так же и не будет выгодных п'редложен'ий.

В то же время, всю эту информацию и все необходимые операции можно п'ровести и по телефону, так как кл'иенты не всегда могут пользоваться услугами Интернет, то телефонная связ'ь с консультантам'и и менеджерам'и так же имеет большое значен'ие.

Зарегистрировав брон'ь и получив всю необходимую информацию, как в онлайн, так и в телефонном режиме отел'ь п'редоставляет п'раво кл'иенту узнать информацию о гостях - будущих соседях кл'иента, а так же информацию о возможных, дополн'ительных услугах и затратах, которые могут быт'ь во время п'роживан'ия в отеле.

Следующий этап развития отношен'ий кл'иента и гостиницы будет заключат'ься в обслуживан'ии.

Контактная группа, которая включает менеджеров на «ресепшен», курьеров, портье и прочих работников, которые способствуют работе с клиентом и удовлетворению их потребностей.

Служба приема гостей располагается не далеко от входа и встречает всех посетителей радушным и улыбкам, участием и попыткам оказать как можно более полезным. На чистой стойке можно заполнить все необходимые документы, так же при большом наплыве клиентов предусмотрены удобные места с мягким и креслам и стеклянным и столы, за которыми так же удобно заполнять бумаги. Опрятные и внимательные к каждому клиенту работники окажут помощь, в случае надобности и обеспечат все необходимое, для комфортного пребывания гостей в отеле.

Важно отметить, что в отеле нет обслуживающего человеческих ресурсов, старше 35 лет, что обеспечивает довольно быстрое обслуживание и предоставление довольно качественных услуг - так как возрастные категории клиентов могут различаться и уровень их осведомленности в инновациях так же может быть разным, то персонал готов оказывать помощь и консультировать по любым вопросам.

Кроме того, упадок в уровне дохода населения, вызванный кризисом и прочими проблемами так же составляют довольно большой урон гостиничному бизнесу. В результате гостиницы переходят на оказание дополнительных услуг. Так, в «Уют» часто сдается ресторан под свадьбы, банкеты и прочие мероприятия, кроме того проводятся научные конференции, презентации каких-либо товаров и услуг и представления различных рода артистов. Все эти решения служат поддержанию денежного оборота от предоставляемых услуг, но и они не совершенны, а потому нужны новые выходы на сотрудничество с населением.

Таким образом, оказание услуг и качество обслуживания клиентов, поступающих в отель на размещение имеет довольно высокие показатели и подтверждает статус гостиницы. Однако, кроме всего вышперечисленного, необходимо отметить, что к персоналу так же предъявляются определенные требования, главным из которых является исполнение непосредственных функций человеческих ресурсов.

Главная функция гостиничного предприятия - предоставление временного жилья. Практически все современные заведения размещения приобщают к сфере своей деятельности предоставление услуг питания туристам (частично

ил'и полный пансион). Учитывая мощное развитие п'роцессов общественной глобал'изации, интернационал'изации и диверсификации туристической деятел'ьности, современные отел'и зачастую п'редлагают услуги, которые условно можно считать' дополн'ительным'и: трансферы, орган'изация развлекател'ьных мероп'риятий, бытовое обслуживан'ие, лечебно-оздоровител'ьные п'роцедуры и т.д.

Орган'изация обслуживан'ия в гостин'ичном п'редп'риятии направляется на максимал'ьное удовлетворен'ие потребностей кл'иентов и должна быт'ь четко структурированной. Орган'изационная структура гостин'ичного п'редп'риятия оп'ределяется назначен'ием гостин'ицы, месторасположен'ием, спецификой кл'иентуры и другим'и факторам'и. Она является отражен'ием полномочий и обязанностей каждого из сотрудн'иков.

Адм'ин'истративно-уп'равленческая служба отвечает за орган'изацию уп'равлен'ия всем'и службам'и гостин'ичного комплекса, решает финансовые воп'росы, воп'росы человеческих ресурсного обеспечен'ия, зан'имается создан'ием соответствующих условий труда для человеческих ресурсов гостин'ицы, контрол'ирует соблюден'ие соответствующих норм и п'равил по охране труда, п'ротивопожарной и экологической безопасности.

Чаще всего в состав этой службы входят: секретар'ь, финансовая служба, человеческих ресурсная служба, эколог, инспекторы по п'ротивопожарной безопасности и техн'ики безопасности.

Служба уп'равлен'ия номерным фондом (ил'и отдел обслуживан'ия) зан'имается решен'ием воп'росов, связанных с брон'ирован'ием номеров соответствующей категории, п'риемом туристов, п'рибывающих в гостин'ицу, их регистрацией, размещен'ием в комнатах-номерах. На эту службу возлагается обеспечен'ие обслуживан'ия туристов в номерах, поддержан'ие надлежащего сан'итарно-гигиен'ического состоян'ия комнат и уровня комфорта в жилых помещен'иях. Учитывая высокую степен'ь диверсификации современных услуг гостеп'риимства, зачастую такая служба зан'имается оказан'ием бытовых услуг гостям, орган'изацией их отп'равки к транспортному центру дал'ьнейшего путешествия ил'и к следующему пункту тура.

В состав этой службы входят:

директор ил'и менеджер по эксплуатации номеров;

служба приема и размещения;

служба горничных;

швейцары;

служба портье;

служба консьержа;

служба посыльных;

инспектор по уборке комнат;

служба безопасности.

Чем больше по размерам отель, тем более разветвленную структуру он имеет, поскольку увеличивается количество промежуточных звеньев, на которые возлагается функция выполнения тех или иных задач в работе подразделений.

Важно отметить, что в связи с тем, что «Уют» входит в число гостиниц со структурой крупных гостиничных комплексов, в ней планируется переход службы бронирования и обслуживания в самостоятельные структурные подразделения.

Не существует единой и идеальной модели управления гостиницей. Но все решения обусловлены необходимостью удовлетворять потребности клиентов и опираются на общие закономерности и элементы. В современных условиях система управления для того, чтобы быть конкурентоспособной, должна быть простой и гибкой, а также соответствовать следующим характеристикам:

иметь небольшое количество уровней управления;

должны быть небольшие подразделения, укомплектованные квалифицированным и специалистами;

производить услуги и организовывать работы, ориентированные на потребителей (гостей предприятия)

Подводя итог, необходимо отметить, что, именно в результате исполнения всех функциональных обязанностей, персоналом, достигается значительные приток посетителей, возникает возможность дополнительного заработка и поддержания уровня гостиницы в городе. Кроме того, именно от того, что у

руководства гостиницы есть идеи по дальнейшему развитию и захвату новых рынков, можно отметить, что система службы приема и размещения будет заниматься дополнительными обязанностями, что требует от сотрудников высокого уровня подготовки.

Персонал - это крайне важный фактор в деле предоставления услуг и развития клиентской базы. И для того что бы признать уровень гостиницы на примере классификации международных стандартов, то можно подчеркнуть, что требования к персоналу должны быть довольно жесткие.

В то же время, без конкретизации требований и расписания должностных обязанностей для каждого сотрудника, не возможно поддержание высокого уровня самого гостиницы. И важно подчеркнуть, что именно по это в рассматриваемом отеле «Уют» довольно высокий уровень текучести человеческих ресурсов, так как далеко не все могут соответствовать высоким требованиям к работникам.

Требования, предъявляемые к обслуживающему персоналу гостиницы, можно условно разделить на несколько групп. Главным является квалификация всего обслуживающего человеческих ресурсов гостиницы.

Весь обслуживающий персонал и руководители должны пройти профессиональную подготовку. Степень подготовки должна соответствовать предоставляемым ими услугам.

Регулярно, но не реже одного раза в пять лет, проводится переаттестация производственного, обслуживающего, административно-управленческого и технического человеческих ресурсов 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.

Персонал принимается на конкурсной основе по результатам квалификационных испытаний и тестирований.

Персонал всех категорий гостиницы должен уметь создавать на предприятии атмосферу гостеприимства, быть готовым доброжелательно выполнить просьбу проживающего и проявлять терпение и сдержанность. Работники,

обслуживающие гостей, должны быть вежливыми, внимательными и предупредительными в отношениях с посетителями и понимать их с полуслова. Кроме того, уровень образования человеческих ресурсов гостиницы должен быть соответствующим. По последним требованиям к набору работников сферы услуг, необходимо проводить отбор сотрудников на должности в соответствие с их образованием, и руководство «Уют» тесно взаимодействует с учебными заведениями, принимает студентов на практику, а так же принимает на работу выпускников - высококвалифицированных специалистов. То же самое можно отнести и к специалистам всех других служб гостиницы [25].

Таким образом, если брать за основу персонал гостиницы «Уют», руководство требует от человеческих ресурсов соответствия всем этим качествам. И нужно отметить, что в рамках города далеко не всегда удастся найти подходящий персонал, так как люди не только не соответствуют как по образованию, так и по навыкам, требованиям гостиницы, так и просто не жалуют им следовать. И в этом заключается проблема не только изучаемого гостиницы, но так же и других мест отдыха - качество обслуживания страдает не от уровня гостиницы, а в результате обучения некавалифицированного человеческих ресурсов, которое неизбежно в современных условиях.

3. Возможности улучшения работы гостиницы «Уют» за счет повышения квалификации персонала

Для совершенствования повышения квалификации человеческих ресурсов гостиницы «Уют» необходимо провести тренинги. Рекомендуется их проводить бизнес-тренером из тренингового центра «Технологии консалтинга». Срок обучения - 3 дня. Стоимость тренинга 20 тыс. руб.

Ожидаемый результат - повышение квалификации человеческих ресурсов в части технологии переговоров по телефону, повышение качества обслуживания.

Тренинг (периодическое повышение квалификации) - это попытка улучшить качество выполнения работниками своих функций.

Рисунок 2 - Структура человеческих ресурсов гостиницы «Уют» по наличию профильного образования.

Как показано на рисунке 2 - всего лишь 25% работников имеют профильное образование, другие же 75% не имеют такового, что означает, что опыта и знаний у них не достаточно и таким работникам требуется обучение.

Телефонные разговоры играют важную роль в деятельности работников гостиниц. Персонал гостиницы, контактирующий с клиентами, должен общаться по телефону, соблюдать правила ведения телефонных разговоров.

Методика проведения тренинга в гостинице «Уют»:

Тренинг проводится в режиме интенсивного взаимодействия ведущего и участников. Используются наиболее эффективные инструменты обучения человеческих ресурсов гостиницы:

работа в малых группах;

видеосъемка и обсуждение ролевых игр, моделирующих рабочие ситуации;

анализ аудиозаписей телефонных переговоров, проведенных в ходе предварительного аудита;

наглядные материалы;

слайды;

практические задания.

Темы, рассматриваемые в процессе тренинга:

телефонный этикет и особенности телефонного общения. Разбор типичных ситуаций: звонок клиента для предварительного сбора информации, бронирование номера, снятие брони;

технологии контактов: формы приветствия и представления, постановка вопросов с целью выявления наиболее подходящего варианта размещения и техники активного слушания;

алгоритмы привлечения внимания гостей гостиницы.

Множество человеческих ресурсов делают ошибки в общении с потенциальными клиентами по телефону, что приводит к жалобам и снижению эффективности продаж. Для того чтобы улучшить качество обслуживания, во время проведения

тренинга обсуждаются такие важные вопросы как телефонный этикет и его особенности. Есть определенные нормы телефонного этикета, которым обязаны следовать гостиницы заботящиеся о своем имидже и гостях:

необходимо следить за своим голосом - голос передает вашему собеседнику информацию о том, что вы за человек. Вашим голосом вы не только влияете на восприятие, но зачастую и создаете настроение собеседника. При общении по телефону улыбайтесь, будьте полны энергии и энтузиазма. Улыбка и положительное отношение слышатся в интонации;

приветствуйте звонящего - если вы снимаете телефонную трубку, отвечая на внешний звонок, то, сняв трубку, сразу же поздоровайтесь с позвонившим человеком. Приветствие, конечно же, меняется в зависимости от времени дня, это может быть «Доброе утро (добрый день или добрый вечер)»;

на входные звонки необходимо отвечать после 2-го, максимум после 3-го звонка. Если снять телефонную трубку после 1-го звонка, то у позвонившего человека возникает впечатление, что нам нечего делать, и работник скучал в ожидании, когда же, наконец, ему кто-нибудь позвонит. Если дать возможность телефону звонить 4, 5 и более раз, то, во-первых, звонящий начнет нервничать (доказано, что люди в ожидании ответа по телефону очень быстро теряют терпение), а во-вторых, у него формируется вполне «определенное» мнение о нашей заинтересованности в нем и в клиентах вообще. Впоследствии он уже не поверит убеждениям в нашей способности оперативно реагировать на его потребности и проблемы;

совершенно недопустимо есть во время разговора с клиентом;

нельзя разговаривать с коллегами во время разговора с клиентом по телефону;

если вы не можете разговаривать в тот момент как вам позвонил клиент, необходимо ответить на звонок, извиниться, и сообщить через какое время вы сможете ему перезвонить.

В результате, обучение и развитие человеческих ресурсов гостиницы «Уют» производится с максимальной эффективностью. Обучение происходит в гостинице, что позволяет создать атмосферу, приближенную к рабочим ситуациям.

Таким образом, подводя итог, можно сказать, что перспектив для дальнейшего развития у «Уют», множество. И какой из предложенных или собственно самостоятельно созданных путей выберет эта организация будет зависеть только от ее руководства. Но хочется так же отметить, что готовя этот материал, только однажды был обнаружен негативный отзыв о работе этой гостиницы, все остальные клиенты оставляли положительные отзывы, следовательно, руководство «Уют» адекватно реагирует на критику и оперативно решает проблемные и конфликтные вопросы.

Среди клиентов гостиницы «Уют» большую долю составляют иностранные туристы. Поэтому для сотрудников для качественного обслуживания большое значение имеет знание иностранных языков, и поэтому работникам необходимо повышать квалификацию.

Квалификация работника - степень профессиональной обученности, выражающаяся уровнем подготовки, опыта, знаний и навыков, необходимых для выполнения конкретного вида работы. Квалификация работника устанавливается в виде разряда или категории.

На рисунке 3 мы видим, что с каждым годом посещение иностранных гостей в гостинице «Уют» увеличивается, и в связи с этим требуются все больше работников которые знают иностранные языки.

Рисунок 3 - График посещения иностранных гостей гостиницей «Уют»

На рисунке 4 мы видим - что синим отмечено 50% работников которые знают английский язык, зеленым - что 10% - работников знают немецкий, красным отмечено что 10% работников знают французский, оставшиеся же 30% работников не владеют иностранными языками.

Рисунок 4 - Доля сотрудников гостиницы «Уют», владеющих иностранными языками

Для гостиницы «Уют» необходимо знание в достаточном объеме минимум двух языков международного общения на высоком уровне.

Для улучшения качества работы сотрудников отправляют на курсы в языковые школы. На таких курсах работники изучают английский, немецкий и французские языки.

Затраты на группу сотрудн'иков из 10 человек составляют 50 тыс. рублей. Время обучен'ие 2 месяца с отрывом от п'роизводства.

Ожидаемый резул'ьтат - повышен'ие квалификации человеческих ресурсов в части знан'ий иностранного языка.

Если в гостин'ице обслуживающий персонал свободно общается на языке клиента, это, безусловно, повышает авторитет гостин'ицы и делает п'ребыван'ие гостя в ней более комфортным.

Иностранные языки необходимы всей службе п'риема и размещен'ия, но в особенности это важно сотрудн'икам «ресепшн», и отделу брон'ирован'ия, так как служба «ресепшн» общается непосредственно с гостями, а отдел брон'ирован'ия отвечает на звонки, куда тоже могут позвон'ить иностранные гости.

П'рограмма обучен'ия ориентирована на формирован'ие п'рофессионал'ьных коммуни'кативных компетенций по темам:

коммуни'кация с гостями в отеле (Reception, Hotel services, Room service);

разрешен'ие п'роблемных ситуаций (Conflict resolution, Problem solving);

коммуни'кация в баре и ресторане (Food and Beverage, Restaurant);

все о городе (Excursions, Transport, Places);

срочная помощ'ь в экстренных ситуациях (Emergency);

сообщен'ие сп'равочной информации (Directions, Information about Hotel);

общен'ие по телефону (Booking, Information, Help);

вежливые формы п'риветствия, вежливые формы воп'росов и ответов п'ри разговоре с гостем по телефону (Taking phone calls);

вежливые формы отказов (Giving polite explanations);

виды и формы жалоб гостя (Dealing with complaints);

оплата счета гостей, формы оплаты счета, исп'равлен'ие неточностей в счете, решен'ие спорных воп'росов, назван'ия валют (Paying bills).

Обучен'ие иностранным языкам п'роисходит в группах и мин'и-группах.

В течение всего учебного процесса осуществляется контроль за соблюдением тематики и сроков выполнения утвержденной рабочей программы.

В конце каждого занятия слушатели заполняют таблицу, где отмечают, что нового они узнали на занятии.

После каждого модуля проводится контрольный срез знаний слушателей, который анализируется преподавателем.

В период обучения проводится входное тестирование, тест на прогресс и выходное тестирование. Слушателям и работодателю выдается анализ результатов тестирования и демонстрация прогресса в овладении языковыми навыками каждого обучающегося.

Процесс обучения - непрерывный процесс, и он должен стать частью работы гостиницы. Обучение должно затрагивать не только вновь пришедших работников, но и должно распространяться на старый персонал для повышения его квалификации.

Таким образом, хочется отметить, что знание иностранных языков очень важно, иностранные гости хотят приезжать в гостиницу и чувствовать себя как дома. В этом могут помочь работники гостиницы, общаясь с которыми, гость будет чувствовать себя комфортно.

А так же можно заключить, что развитие квалификации человеческих ресурсов, с одной стороны - это проблема самой организации, но с другой это так же можно отнести и к проблемам самого государства, так как для развития квалификации представителей гостиничного бизнеса довольно мало мест и программ, их повышения, что должно быть организовано как учебными заведениями, так и государственными органами, отвечающими за отдых и туризм, а так же качественное обслуживание населения.

Из года в год требования меняются, особенности решения задач тоже, находятся новые пути, подходы совершенствуются. Чтобы ориентироваться в этом, нужно постоянно учиться. Лишь только тот профессионал будет востребован, кто владеет актуальными знаниями. Человек должен не просто выполнять свои задачи правильно, он должен пополнять базу знаний.

Высококвалифицированные работники, владеющие мировыми языками всегда были и будут цениться. Сегодня недостаточно быть специалистом только в

одной сфере, так как общество безжалостно требует от человека дальнейшего развития и усовершенствования.

Для того чтобы повысить уровень квалификации, специализированные учебные заведения постоянно разрабатывают программы, согласно которым и обучают пришедших к ним желающих. Эти заведения дают возможность слушателям улучшить свои перспективы и дают все для повышения по карьерной лестнице, они дают организациям все то, что требуют современные условия бизнеса, они дают навыки и делают людей более компетентными и в широких, и в узких вопросах.

Предложенные рекомендации по повышению уровня знания иностранных языков для сотрудников гостиницы «Уют» направлены на повышение качества обслуживания иностранных клиентов.

Заключение

Подводя итог проделанной работе, необходимо отметить, следующее:

на протяжении всего процесса исторического развития гостиничный бизнес шел к современной дифференциации по уровню услуг. Пятизвездочная система предполагает, что чем больше у гостиницы звезд, тем лучше будет обслуживание, тем больший перечень услуг потребителю предоставит фирма, тем качественней будут эти услуги и соответственно наиболее приемлемей будут сами номера и все что к ним прилагается. Выбор качества и цены должен зависеть от их прямой зависимости, а не в пользу самого дешевого, но это задача не столько гостиничного бизнеса, сколько самого государства;

место в гостинице, безусловно огромно, именно от него будет зависеть судьба самой организации. Но в связи с тем, что в России нет четких правил определяющих требования и необходимость применения тех или иных международных стандартов, то гостиничный бизнес в России далеко не всегда соответствует как показателям качества, так и заявленным ценам. А потому, необходимо развитие, как нормативной основы, так и системы контроля за исполнением требований к гостиничному сервису. Кроме того, далеко не все гостиницы предоставляют качественные услуги еще и потому, что сам персонал далеко не всегда обладает нужными навыками в работе и необходимыми знаниями, что так же должно быть отрегулировано;

развитие квалификации человеческих ресурсов, с одной стороны - это проблема самой организации, но с другой это так же можно отнести и к проблемам самого государства, так как для развития квалификации представителей гостиничного бизнеса довольно мало мест и программ, их повышения, что должно быть организовано как учебными заведениями, так и государственными органами, отвечающими за отдых и туризм, а так же качественное обслуживание населения. Кроме того, современное общество стоит на пороге колоссальных перемен, когда основным товаров и основой производства будет именно услуга. Уже сегодня существует ряд государств, которые переходят на инновационные технологии, отказываются от привычного производства и занимают свою экономику сферой услуг. Результатом такого развития оказывается и то, что общество снова делится на развитых, развивающихся и догоняющих, а это в век глобализации может пагубно сказаться на общих принципах развития экономики во всем мире, а следовательно, грозит нам новым мировым экономическим кризисом. И если Россия вовремя не перейдет на данную систему, то окажется, что в рамках нашего государства сильно отстает гостиничный бизнес и его могут заменить зарубежные аналоги. Но есть ряд гостиниц, которые не просто соответствуют международным требованиям, они стремятся своим примером показать всю важность и необходимость развития данной отрасли. И в данной работе, необходимо выяснить, относится ли к таким гостиницам «Уют»:

упадок в уровне дохода населения, вызванный кризисом и прочими проблемами так же составляют довольно большой урон гостиничному бизнесу. В результате гостиницы переходят на оказание дополнительных услуг. Так, в «Уют» часто сдаются рестораны под свадьбы, банкеты и прочие мероприятия, кроме того проводятся научные конференции, презентации каких-либо товаров и услуг и представления различно рода артистов. Все эти решения служат поддержанию денежного оборота от предоставляемых услуг, но и они не совершенны, а потому нужны новые выходы на сотрудничество с населением. Необходимо отметить, что несмотря на международное напряжение и экономический спад услуги по оказанию услуг гостиничного направления в нашей стране все так же существуют, а услуги гостиницы «Уют», все так же пользуются спросом, даже несмотря на то, что ряд внешних факторов сильно повлияли на динамику прироста качества и продукции предоставляемой клиентам. Так же необходимо понимать, что из-за некачественных, но дорогостоящих услуг наш отечественный поставщик теряет клиентов. Такая тенденция намечена в гостиничном бизнесе вообще, а потому важно выяснить роль и место в системе обслуживания населения в отеле «Уют»;

в отеле нет обслуживающего человеческих ресурсов, старше 35 лет, что обеспечивает довольно быстрое обслуживание и предоставление довольно качественных услуг - так как возрастные категории клиентов могут различаться и уровень их осведомленности в инновациях так же может быть разным, то персонал готов оказывать помощь или консультировать по любым вопросам. Таким образом, оказание услуг и качество обслуживания клиентов, поступающих в гостиница на размещение имеет довольно высокие показатели и подтверждает статус гостиницы;

если брать за основу персонал гостиницы «Уют», руководство требует от человеческих ресурсов соответствия всем этим качествам. И нужно отметить, что в рамках города далеко не всегда удастся найти подходящий персонал, так как люди не только не соответствуют как по образованию, так и по навыкам, требованиям гостиницы, так и просто не жалеют им следовать. И в этом заключается проблема не только изучаемого гостиницы, но так же и других мест отдыха - качество обслуживания страдает не от уровня гостиницы, а в результате обучения некавалифицированного человеческих ресурсов, которое неизбежно в современных условиях. Возможно, государству и учебным заведениям следует задуматься о необходимости развития сферы образования в области отдыха в гостиницах, а самим гостиницам разработать комплекс мероприятий по улучшению квалификации сотрудников и обеспечению высокого качества обслуживания гостей;

перспектив для дальнейшего развития у «Уют», множество. И какой из предложенных или собственно самостоятельно созданных путей выберет эта организация будет зависеть только от ее руководства. Но хочется так же отметить, что, готовя этот материал, только однажды был обнаружен негативный отзыв о работе этой гостиницы, все остальные клиенты оставляли положительные отзывы, следовательно, руководство «Уют» адекватно реагирует на критику и оперативно решает проблемные и конфликтные вопросы;

оптимизируя гостиничный бизнес, расширяя свои интересы и сферы деятельности, вкладываясь в персонал и новых работников, компания становится не только современной, но так же и вкладывает капитал, в первую очередь, в свое будущее. Так как в основе этих нововведений лежит цель - оптимизации торговли и туристического бизнеса, в рамках компании «Уют».

Для повышения квалификации человеческих ресурсов сотрудников гостиницы «Уют» в целях повышения качества гостиничного обслуживания рекомендовано

провести тренинг по совершенствованию телефонных переговоров, а так же, повысить уровень знания иностранных языков на языковых курсах. Данные рекомендации позволят повысить качество обслуживания в гостинице «Уют».

Список использованной литературы

1. Агарков, А.П. Управление качеством [Текст]: учебное пособие/ А. П Агарков. - 2-е изд. - М.: 2010. - 120 с.
2. Александрова, А.Ю. Международный гостиничный бизнес [Текст]: учебное пособие / А.Ю. Александрова. - М.: Аспект Пресс, 2010. - 200 с.
3. Вихляева, И.В. Состояние и перспективы гостиничного бизнеса в России [Текст] / И.В. Вихляева // Экономические науки. - 2010. - №73. - С.13.
4. Войтенко, А.Н. Теоретические аспекты сущности рынка услуг [Текст] / А.Н. Войтенко. // БизнесИнформ. 2014. №8. - С.17-22.
5. Дышлевский, А.С. Исследования особенностей развития гостиничных услуг [Текст] / А.С. Дышлевский, // Современные проблемы сервиса и туризма. - 2011. - №2. - С.15.
6. Ефименко, Н.Ф. Инвестиционная деятельность в сфере гостиничного бизнеса [Текст] / Н.Ф. Ефименко, // Вестник Кокшетауского государственного университета им.Ш. Уалиханова. - 2014. - №5. - С.10.
7. Захарова, Р.М. Логистика организации гостиничного бизнеса [Текст] / Р.М. Захарова // Современные исследования социальных проблем. - 2012. - №12. - С.60.
8. Зимин, Н.Е. Анализ и диагностика финансового состояния предприятий [Текст] / Н. Е Зимин. - 2-е изд. доп и перераб. - М.: Юристъ, 2014. - 30 с.
9. Зорин, И.В. Гостиничный бизнес как вид деятельности/ И.В. Зорин, Т.П. Каверина, В.А. Квартальнов. - 2-е изд. - М.: «Финансы и статистика», 2011. - 46 с.
10. Коновалова Д.И. Международная торговля услугами: основные тенденции и проблемы развития [Текст] / Д.И. Коновалова. - М.: МГИМО - Университет, 2011. - 156 с.
11. Коновалова, И.В. Роль внедрения системы менеджмента качества в развитие гостиничного бизнеса в РФ - Казань [Текст] / И.В. Коновалова. - М.: КГТУ: ВШЭ, 2011. - 201 с.
12. Корнеев, Н.В. Технология гостиничного сервиса [Текст]: учебник для студ. учреждений высш. проф. образования / Н.В. Корнеев, 2011. - 272 с.

13. Лавлок, К. Маркетинг услуг: персонал, технологии, стратегии [Текст] / К. Лавлок. - 5-е издание. - М.: Вильямс, 2011. - 108 с.
14. Ларионова, А.А. Основные факторы финансовых рисков гостиничного бизнеса [Текст] / А.А. Ларионова // Сервис в России и за рубежом. - 2013. - №6. - С.35.
15. Ляпина, И.Ю. Организация и технология гостиничного обслуживания: учебник для проф. образования [Текст] / И.Ю. Ляпина. - 2-е, изд. Стер. - М.: Издательский центр «Академия», 2006. - 210 с.
16. Михайлов, С.А. Модернизация управления качеством гостиничных услуг как инструмент устойчивого развития гостиничного комплекса [Текст] / С.А. Михайлов // Экономика. - 2012. - №1. - С.64.
17. Мачалкин, С.Е. Гостиничный бизнес как объект предпринимательской деятельности [Текст] / С.Е. Мачалкин // Социально-экономические процессы. - 2012. - №3. - С.56.
18. Окрепилов, В.В. Управление качеством [Текст] / В.В. Окрепилов. - М.: Экономика, 2010, - 288 с.
19. Сужаева, Ю.И. Система управления качеством в гостиничном бизнесе и ее значение для производителей и потребителей услуг [Текст] / Ю.И. Сужаева // Экономика и право. - 2014. - №11-12. - С.76-80
20. Суховская, Д.Н. Креативное пространство как новая форма Социальности [Текст] / Д.Н. Суховская // Управление мегаполисом. - 2013. - №6. - С.98 - 111.
21. Щетинина К.И. Инновации в гостиничном бизнесе: международный и российский опыт [Текст] / К.И. Щетинина // Экономика. - 2013. - №4. - С.257-262.
22. Эванесова, Г.А. Туризм, гостеприимство, сервис [Текст] / Г.А. Эванесова. - Ростов-на-Дону.: Феникс, 2015. - 222 с.
23. Информативный портал [Электронный ресурс] - Режим доступа: <http://www.studfiles.ru> свободный.
24. Официальный сайт ООО «Пирс» портал [Электронный ресурс] - Режим доступа: www.don-plaza.ru, свободный.
25. Информационный портал [Электронный ресурс] - Режим доступа: <http://turgostinica.ru>, свободный.
26. Информативный портал [Электронный ресурс] - Режим доступа: <http://www.vfmgiutourism.ru>, свободный.