



Начнём с определения. Персонал гостиничных предприятий - это совокупность работников, обладающих определённой квалификацией и практическими навыками работы, в том числе, знания психологии - являются неотъемлемой частью, по моему мнению.

Структура включает в себя службы: коммерческая, административно-управленческая, инженерно-техническая, спир, служба бронирования номерного фонда, безопасности, финансовая, организации питания и хозяйственная. Функции служб четко определены. гостиничный управление персонал. Управление структурными подразделениями осуществляется управленцами среднего звена, которыми являются руководители отделов и служб. А они, в свою очередь, координируя деятельность своих подразделений, должны доносить необходимые знания работникам, которым это актуально и необходимо. В особенности это относится к персоналу спир и службы питания отеля, специалисты которых непосредственно связаны с имиджем компании и с возможностью получения прибыли. А прибыль предприятия напрямую зависит от количества туристов, посещающих нашу страну. Основная цель работников гостиничных предприятий - угодить гостю и оставить приятное о себе впечатление. Большое значение при общении как внутри коллектива, так и с гостями отеля имеет соблюдение персонального пространства. Если другой человек нарушает личное пространство, то это воспринимается как вызов, неуважение, оскорбление со всеми вытекающими последствиями. У каждого человека персональное пространство имеет свои размеры. Учеными было экспериментально доказано, что у необщительных собеседников, невротичных, тревожных и неуверенных в себе оно больше, а у людей общительных и уравновешенных, уверенных в себе и своих действиях - меньше.

Подводя итог, можно сделать вывод о том, что персоналу гостиничных предприятий недостаточно только добросовестно выполнять свои обязанности. Мастерство работников в сфере гостиничного бизнеса зависит также и от высокой культуры обслуживания, которая состоит из множества факторов: это доброжелательность, тактичность, а в особенности это знание психологии коммуникаций и использование этих знаний на практике. Так как большинство работников индустрии гостеприимства, по их мнению, сталкивались со стрессовой ситуацией можно сделать вывод о том, что психологическая помощь требуется

также и персоналу гостиничного бизнеса. Решение проблем управления персоналом способствует высвобождению социально-психологических ресурсов в совершенствовании сферы производства и развитию общества в целом.