

Гостиничный бизнес. Как достичь безупречного сервиса / Екатерина Балашова. — 2-е изд., перераб. и доп. — М.: Вершина, 2006. - 200 с.: табл. - ISBN 5-9626-0189-0.

*Когда мы выбираем гостиницу, то в первую очередь обращаем внимание на архитектуру здания и великолепие интерьера. Однако уют и комфорт создаются стараниями обслуживающего персонала. Именно от этих людей зависит атмосфера вашего гостиничного предприятия и, естественно, — мнение, которое складывается у ваших клиентов. Неопрятный внешний вид горничной или невнимательность метрдотеля способны свести на нет все прилагаемые усилия, а ведь руководитель любого отеля стремится к тому, чтобы превратить его во «второй дом» для своих гостей, дом, который охотно рекомендуют друзьям и знакомым и в который с радостью возвращаются сами.*

*Так как же эффективно управлять персоналом отелей? Как мотивировать их на отличную работу? В ваших руках — второе издание книги. Здесь вы найдете новые методики тестирования персонала, а также практические рекомендации по отбору и комплектации штата. Рассмотрены и такие важные вопросы, как мотивация персонала, формирование его лояльности и приверженности.*

*Данная книга предназначена всем, кто связан с гостиничным бизнесом: владельцам отелей, менеджерам, а также сотрудникам кадровых служб.*

## Оглавление

Введение.....	9
Глава 1. Организация HR-менеджмента в индустрии гостеприимства.....	11
HR-подходы к решению проблем персонала.....	11
HR-менеджмент: технологии, функции и методы работы.....	12
Глава 2. Международные стандарты обслуживания в сфере гостиничного бизнеса.....	20
Услуга: составляющая сервиса и определяющий фактор успешной конкуренции.....	20
Качество услуги: принципы оценки.....	23
Стандарты обслуживания: цели и задачи.....	26
Стандарт внешнего вида сотрудника гостиницы.....	29
Стандарт телефонного этикета.....	30
Глава 3. Обслуживающий персонал гостиниц: социально-психологические свойства.....	32
Профессиональный портрет сотрудника.....	32
Модели профессионального профиля сотрудника.....	34
Глава 4. Отбор и комплектование кадров для предприятий сферы гостеприимства.....	38
Набор персонала: понятие, виды, методы.....	38
Анкетирование и собеседование.....	40
Лист собеседования.....	45
Стратегические основы практики собеседования.....	46
Тестирование.....	50

Психодиагностические методики, рекомендуемые для применения при профессиональном подборе кадров для сферы гостеприимства.....	59
Глава 5. Обучение и развитие кадров отелей.....	91
Обучение новых сотрудников: методы и методики.....	91
Новая должность: планирование карьеры, формы сопровождения профессионального роста сотрудника .....	94
Профессиональная адаптация персонала .....	97
Примерный план введения в должность «портье по обслуживанию».....	101
Примерный план введения в должность «горничная» .....	103
Примерный план введения в должность «консьерж».....	105
Примерный план введения в должность «батлер».....	107
Примерный план введения в должность «посыльный» .....	109
Тренинговые упражнения для обслуживающего персонала .....	111
Программы тренингов навыков для обслуживающего персонала гостиниц.....	115
Глава 6. Оценка обслуживающего персонала гостиниц.....	121
Оценочные технологии .....	121
«Центр оценки».....	122
Метод перекрестной социометрической оценки.....	128
Аттестация: цели, задачи, принципы, функции, процедуры и методы.....	132
Метод оценки «гостевое мнение».....	138
Методика «Ревизор».....	141
Методы оценки персонала .....	144
Глава 7. Удовлетворенность обслуживающего персонала как составляющая качества сервисного обслуживания.....	146

Удовлетворенность работой: теория и практика обслуживающего персонала .....	146
Измерение приверженности.....	148
Лакмусовый тест приверженности. Опрос потребителей услуг гостиницы.....	151
Лакмусовый тест приверженности. Опрос сотрудников.....	155
Заключение .....	162
Приложение. Варианты должностных инструкций гостиничного персонала.....	163
Должностная инструкция начальника смены службы размещения.....	163
Должностная инструкция портье стойки размещения службы размещения.....	169
Должностная инструкция консьержа службы консьержей.....	173
Должностная инструкция посыльного службы размещения.....	176
Должностная инструкция горничной службы номерного фонда.....	180
Должностная инструкция старшего метрдотеля ресторана.....	184
Должностная инструкция бармена ресторана .....	188
Должностная инструкция официанта ресторана.....	191
Должностная инструкция батлера службы батлеров .....	194
Список литературы.....	197