

Roła personelu hotelowego

Jeśli chcesz zamówić pisanie pracy od podstaw, to zapraszamy na stronę [pisanie prac](#) - sprawdzony serwis

102 strony, 45 pozycji w bibliografii

Wstęp 3

ROZDZIAŁ I

ZADANIA PERSONELU W FUNKCJONOWANIU WSPÓŁCZESNEGO HOTELU	5
1.1. Podstawowe pojęcia dotyczące hotelarstwa	5
1.2. Polityka personalna we współczesnym hotelu	17
1.3. Schemat stanowisk pracy w hotelarstwie	21
1.3.1. Identyfikacja stanowiska pracy	25
1.3.2. Wymagania kwalifikacyjne	27
1.3.3. Obowiązki i zakres odpowiedzialności	29
1.3.4. Zależność służbowa – relacje z innymi stanowiskami	30
1.4. Zadania pracowników recepcji i służb parterowych	32
1.5. Zadania pracowników służb pięt	36

ROZDZIAŁ II

ROLA I ZADANIA ZAŁOGI PRZEDSIĘBIORSTWA HOTELOWEGO NA PRZYKŁADZIE HOTELU NOVOTEL W SZCZECINIE	43
2.1. Ogólne informacje na temat hotelu NOVOTEL w Szczecinie	43
2.2. Schemat organizacyjny hotelu NOVOTEL w Szczecinie	48
2.3. Polityka kadrowa a kształtowanie profesjonalizmu załogi hotelu	52
2.4. Metody i techniki doskonalenia systemu kadrowego	55
2.4.1. Tworzenie i wdrażanie innowacji	58
2.4.2. Dobór kadr	61
2.4.3. Adaptacja zawodowa	64
2.4.4. Rozwiązywanie konfliktów	67
2.4.5. Motywacja podwładnych do pracy	69
2.4.6. Doskonalenie kadr kierowniczych	71

2.5. Szczególna odpowiedzialność personelu za gościa i jego mienie 73

ROZDZIAŁ III

STRATEGIA KSZTAŁTOWANIA PERSONELU USŁUGOWEGO HOTELU NOVOTEL.
77

3.1. Ogólne założenia rozwoju badań marketingowych w hotelarstwie. 77

3.2. Marketingowa koncepcja oddziaływania na personel. 84

3.3. Czynniki i kierunki doskonalenia personelu hotelowego.
88

Zakończenie 95

Bibliografia 97

Spis tabel 101

Spis rysunków 102