



Формирование компетенций работников службы приема и размещения как фактор повышения конкурентоспособности

Выполнила:

Никитина Анастасия Константиновна

Научный руководитель:



Цель и задачи исследования:

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

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»



Профессиональные компетенции сотрудников службы приема и размещения:

Виды компетенций:

- Адаптивные;
- Внутриличные компетенции;
- Интеллектуальные компетенции;
- Инструментальные;
- Компетенция общения;
- Математическая компетенция;
- Межличностные;
- Приобретенные компетенции;
- Природные;
- Социальные или межличностные;
- Системные компетенции;
- Специальные (профессиональные) компетенции.



Профессиональные компетенции сотрудников службы приема и размещения:

Виды компетенций по уровням:

- Управленческие компетенции- применяемые в отношении руководящих должностей всех уровней управления.
- Корпоративные (ключевые) компетенции- поддерживают ценности компании и как правило, общие требования предъявляет компания ко всем сотрудникам.
- Профессиональные компетенции – это требования к конкретной профессии.



Квалификационные требования к персоналу службы приема и размещения:

Персонал гостиницы по квалификационным требованиям:

- Руководящий состав (администрация отеля, начальники отделов);
- Персонал, работающий с гостями (официанты, горничные, швейцары, портье);
- Поддерживающие отделы (инженеры, техники, складские рабочие, стюарды).



Влияние компетенций сотрудников службы приёма и размещения на повышение уровня конкурентоспособности:

Конкурентоспособность – это относительная оценка преимуществ организации, товаров и услуг которая позволяет с большей эффективностью удовлетворять потребности потребителей и приносить прибыль на вложенный капитал.

Основная цель (миссия) гостиничного предприятия - удовлетворение потребностей потребителя.

Конкурентоспособность предприятия - это его преимущество по отношению к другим предприятиям данной отрасли внутри страны и за ее пределами.



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

Служба приема и размещения в гостинице «Лицейская»:

Службы гостиницы « Лицейская»:

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



Анализ этапов формирования профессиональных компетенций работников службы приёма и размещения гостиницы «Лицейская»

СПАСИБО ЗА ВНИМАНИЕ!