

ГОСУДАРСТВЕННОЕ АВТОНОМНОЕ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЕ
УЧРЕЖДЕНИЕ ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ ГОРОДА МОСКВЫ

«МОСКОВСКИЙ ГОСУДАРСТВЕННЫЙ ИНСТИТУТ ИНДУСТРИИ
ТУРИЗМА имени Ю.А.СЕНКЕВИЧА»

Факультет Туристский сервис

Кафедра Гостиничное дело

ДОПУЩЕНО К ЗАЩИТЕ
Заведующий кафедрой
Гостиничное дело канд.пед.наук, доцент
_____ Ковалева Н.И.
(подпись)
« ____ » _____ 2016г.

ВЫПУСКНАЯ КВАЛИФИКАЦИОННАЯ РАБОТА
(Дипломная работа)

Тема: «Совершенствование системы стимулирования
персонала в гостинице (на примере гостиницы «Охотник»)»

Выполнила:
Студентка IV курса СГО1201 группы
Хакимова Карина Маратовна
Специальность 43.02.11 Гостиничный
сервис

(подпись студента)
« ____ » _____ 2016г.

Руководитель: ст. преподаватель
Муравьева Людмила Игоревна

(подпись руководителя)
« ____ » _____ 2016г.

Москва 2016

СОДЕРЖАНИЕ

ВВЕДЕНИЕ	3
ГЛАВА 1. ТЕОРЕТИЧЕСКИЕ ОСНОВЫ СИСТЕМЫ СТИМУЛИРОВАНИЯ ПЕРСОНАЛА ПРЕДПРИЯТИЯ ГОСТЕПРИИМСТВА.....	5
1.1. Основы стимулирования персонала в условиях рыночной экономики.....	5
1.2. Системы мотивации и стимулирования персонала гостиничного предприятия.....	9
1.3. Основные принципы построения современной системы стимулирования персонала для гостиниц эконом – класса.....	20
Глава 2. АНАЛИЗ СИСТЕМЫ СТИМУЛИРОВАНИЯ ПЕРСОНАЛА В ГОСТИНИЦЕ «ОХОТНИК»	23
2.1. Организационная структура управления и состав персонала гостиницы «Охотник».....	23
2.2. Особенности существующей системы стимулирования персонала в гостинице «Охотник».....	39
2.3. Предложения по совершенствованию системы стимулирования персонала гостиницы «Охотник».....	42
ЗАКЛЮЧЕНИЕ.....	48
СПИСОК ИСПОЛЬЗОВАННЫХ ИСТОЧНИКОВ.....	51
ПРИЛОЖЕНИЕ.....	54

ВВЕДЕНИЕ

Индустрия туризма, и в частности сфера гостиничного бизнеса, стала на сегодняшний день одной из крупнейших отраслей мировой экономики. Наблюдается высокий уровень конкуренции среди предприятий гостиничного хозяйства, и каждое предприятие стремится завоевать свой сегмент рынка. Чтобы не только сохранить свой бизнес, но и развиваться, любому предприятию этой сферы бизнеса необходимы средства, получить которые можно только у клиента. Следовательно, отель должен уметь не только привлекать, но и стимулировать клиента приобретать свои услуги и возвращаться туда снова и снова.

Успех любой успешной организации, в частности гостиничного предприятия, несомненно, зависит от персонала. А персонал гостиницы в свою очередь – одна из важных частей, способствующих получению доходов и извлечения прибыли в индустрии гостиничного дела.

Актуальность исследования рассматриваемой проблемы обусловлена тем, что переход к социально ориентированному рынку предполагает необходимость создания адекватного механизма оценки персонала и стимулирования труда. Без этого нельзя рассматривать на практике объективные предпосылки для повышения эффективности производства - основы роста реальных доходов гостиничного предприятия.

Целью данной дипломной работы является рассмотрение системы стимулирования персонала в гостинице, и разработка предложений по их совершенствованию на примере гостиницы «Охотник».

Объектом исследования является система управления персоналом предприятия гостиница «Охотник».

Предмет исследования – система стимулирования труда персонала гостиницы «Охотник».

В соответствии с поставленной целью выпускной квалификационной работы, определены следующие задачи: