

СОДЕРЖАНИЕ

Введение.....	3
Глава 1. Исследование методов мотивации и стимулирования персонала в ресторанном бизнесе.....	6
1.1. Основные понятия, сущность и виды мотивации персонала в ресторанном бизнесе.....	6
1.2. Виды мотивации и стимулирования труда персонала в.. ресторане.....	17
1.3. Методы мотивации персонала в ресторанном бизнесе.....	28
Глава 2. Анализ системы мотивации и стимулирования персонала в ресторане гостиницы «Арбат Хаус».....	38
2.1. Общая характеристика предприятия.....	38
2.2. Анализ системы мотивации и стимулирования персонала в ресторане гостиницы «Арбат Хаус».....	51
2.3. Достоинства и недостатки мотивации и стимулирования персонала в ресторане гостиницы «Арбат Хаус».....	59
Глава 3. Практические рекомендации по совершенствованию системы мотивации и стимулирования персонала в ресторане.....	68
3.1. Методика повышения материальной мотивации персонала.....	68
3.2. Методика определения методов стимулирования труда в ресторане.....	73
3.3. Социально-психологическая и моральная мотивация, стимулирование в ресторане гостиницы «Арбат Хаус».....	84
Заключение.....	99
Список использованных источников.....	105
Приложения.....	110

Введение

Актуальность работы связана с тем, что современное развитие ресторанного бизнеса, усилившаяся конкуренция вынуждает руководство предприятий питания подходить к вопросу организации обслуживания более основательно, основываясь на современные методики и методы мотивации персонала. Процесс формирования конкурентных преимуществ сегодня является наиболее трудоемким и требует от руководителей постоянного совершенствования ресторанного предприятия и мотивации персонала.

Мотивация персонала – внутренний процесс сознательного выбора работником определенного типа организационного поведения, определяемое комплексом внешних стимулов и внутренних мотивов и факторов.

Мотивирование работников в ресторанном бизнесе - процесс долговременное воздействия на работника в целях изменения ценностных ориентаций и интересов личности, формирования и развития мотивационного трудового потенциала.

В настоящее время мотивация к труду работников является важнейшим фактором успеха предприятия ресторанного бизнеса, в значительной степени зависимой от эффективных межличностных отношений работника и потребителя.

Качество обслуживания зависит от уровня подготовки и мотивации персонала, влияющее на удовлетворенность клиента обслуживанием и на решение о повторном посещении ресторана. Поэтому тема работы актуальна и имеет практическое значение.

В первый раз можно привлечь потребителей хорошей рекламой, богатым интерьером или разнообразным меню, но во второй раз он приходит благодаря профессиональной работе персонала и высокому качеству обслуживания. Руководителям ресторанных предприятий необходимо ставить систему мотивации и стимулирования персонала в число более важных, чем просто ресурсное обеспечение ресторана. Стимулирование