

**ГОСУДАРСТВЕННОЕ АВТОНОМНОЕ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЕ УЧРЕЖДЕНИЕ  
ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ ГОРОДА МОСКВЫ  
«МОСКОВСКИЙ ГОСУДАРСТВЕННЫЙ ИНСТИТУТ ИНДУСТРИИ ТУРИЗМА  
имени Ю.А.СЕНКЕВИЧА»**

---

Факультет заочного обучения

Кафедра «Гостиничное дело»

ДОПУЩЕНО К ЗАЩИТЕ  
Заведующий кафедрой  
«Гостиничное дело»  
Д-р техн. наук, профессор  
\_\_\_\_\_ Пасько О.В.  
« \_\_\_\_ » \_\_\_\_\_ 20 \_\_\_\_ г.

**ВЫПУСКНАЯ КВАЛИФИКАЦИОННАЯ РАБОТА  
(бакалаврская работа)**

Тема: «Совершенствование системы мотивации труда персонала  
гостиницы г. Москвы на примере отеля «Набат Палас»»

Выполнила:  
Студентка 5 курса ГЗ1201 группы  
Береза Екатерина Николаевна  
Направление подготовки: 43.03.03.  
«Гостиничное дело»  
Профиль: «Гостиничная деятельность»  
\_\_\_\_\_  
« \_\_\_\_ » \_\_\_\_\_ 20 \_\_\_\_ г.

Руководитель:  
Д-р ист. наук, профессор  
Авилова Наталья Леонидовна  
\_\_\_\_\_  
« \_\_\_\_ » \_\_\_\_\_ 20 \_\_\_\_ г.

Москва 2016

## СОДЕРЖАНИЕ

Введение.....	3
Глава 1. Теоретические аспекты формирования и оценки мотивации персонала.....	7
1.1 Понятие и сущность мотивации .....	7
1.2 Виды мотивации .....	14
1.3 Алгоритм оценки эффективности мотивации .....	28
Глава 2. Анализ системы мотивации в отеле «Набат Палас» .....	41
2.1 Общая характеристика «Набат Палас» .....	41
2.2 Анализ системы мотивации персонала в «Набат Палас» .....	51
2.3 Разработка рекомендаций по совершенствованию системы мотивации труда персонала гостиницы «Набат Палас» .....	57
Заключение.....	71
Список использованной литературы.....	75
Приложения.....	79

## Введение

Актуальность темы заключается в том, что проблема персонала, его формирование, развития и рационального использования, пожалуй, одна из самых важных проблем управления. В условиях действующей системы учета затрат на производство и оказание услуг в отечественных организациях осуществить оценку затрат на персонал весьма не просто. Часть затрат на персонал относится на себестоимость продукции, часть затрат осуществляется за счет прибыли организации.

Человеческий потенциал сегодня – главный показатель в социально-экономическом развитии как отдельных стран, компаний, так и населения в целом. Традиционными факторами экономического роста являются: накопление капитала, естественный прирост, научно-технический прогресс, повышение производительности труда, вероятнее всего, стоит рассматривать по-новому, во взаимосвязи с человеческим потенциалом.

Безусловно, ключевые фигуры в рыночной экономике – деловые люди, которые осуществляют важные управленческие функции. Особое место среди представителей делового мира занимают менеджеры. Для качественного выполнения своих функций, менеджерам, требуется постоянная, тщательная подготовка и обучение, т.е. постоянное инвестирование в человеческий капитал.

Качество работы менеджеров в организации любой сферы, безусловно, сказывается на удовлетворенности потребителя, приобретающего какой-либо продукт или услугу. Поэтому в настоящее время вопросы управления персоналом являются первоочередными для большинства предприятий. Таким образом, персонал оказывает непосредственное воздействие не только на конечный результат деятельности организации, но также и на ее процесс.

Персонал является важнейшим активом в трудоемкой индустрии, а управление персоналом, в свою очередь, выступает в роли координатора данного вида активов предприятия.

На практике сегодня приходится наблюдать то, что организации все же уделяют все большее внимание методам подбора и отбора кадров, повышая