

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
Д-р техн. наук, проф. Пасько О.В.

«_____» _____ 2016 г.

ВЫПУСКНАЯ КВАЛИФИКАЦИОННАЯ РАБОТА
(дипломная работа)

Тема: «Новые технологии обучения и стимулирования
персонала в гостинице «Radisson Royal, Moscow»

Выполнила:
Студентка 6 курса ГЗ1001 группы
Рейх Анастасия Владимировна
Специальность: 100201.65 «Туризм»
Специализация: «Технология и организация
гостиничных услуг»

«_____» _____ 2016 г.

Руководитель:
К.э.н., доц. Никольская Елена Юрьевна

«_____» _____ 2016 г.

Москва 2016

СОДЕРЖАНИЕ

ВВЕДЕНИЕ	4
Глава 1 ТЕОРЕТИЧЕСКИЕ ОСНОВЫ ОБУЧЕНИЯ И МОТИВАЦИИ ПЕРСОНАЛА В ГОСТИНИЧНОМ БИЗНЕСЕ.....	7
1.1. Основные понятия обучения и стимулирования персонала в гостиничном бизнесе	7
1.2. Классификация видов и методов обучения и стимулирования персонала в гостинице	14
1.3. Современные технологии обучения и стимулирования персонала в гостинице	20
Глава 2. АНАЛИЗ МОТИВАЦИИ И ОБУЧЕНИЯ ПЕРСОНАЛА В ГОСТИНИЦЕ «RADISSON ROYAL HOTEL, MOSCOW»	29
2.1. Общая Характеристика	29
2.2. Анализ Современных Технологий Обучения И Стимулирования Персонала В Гостинице «RADISSON ROYAL HOTEL, MOSCOW»	48
2.3. Оценка эффективности обучения и стимулирования персонала в отеле «RADISSON ROYAL HOTEL, MOSCOW»	56
ГЛАВА 3. СОВЕРШЕНСТВОВАНИЕ ТЕХНОЛОГИИ ОБУЧЕНИЯ И СТИМУЛИРОВАНИЯ ПЕРСОНАЛА В ОТЕЛЕ. «RADISSON ROYAL HOTEL, MOSCOW»	63
3.1. Мероприятия по совершенствованию системы обучения персонала.....	63
3.2. Мероприятия по совершенствованию системы стимулирования персонала гостиницы	67
3.3. Обоснование эффективности предложенных мероприятий.....	73
ЗАКЛЮЧЕНИЕ	78
СПИСОК ИСПОЛЬЗУЕМЫХ ИСТОЧНИКОВ.....	82
ПРИЛОЖЕНИЕ 1	86

ПРИЛОЖЕНИЕ 2	87
ПРИЛОЖЕНИЕ 3	91