

## Содержание

Введение.....	3
Глава 1. Теоретические аспекты мотивации персонала и стимулирования труда.....	8
1.1. Сущность мотивации и стимулирования труда: понятие, виды, элементы.....	8
1.2. Основные теории мотивации.....	18
1.3. Характеристика мотивационного процесса.....	24
Глава 2. Анализ деятельности, оценка существующей системы мотивации и разработка мероприятий по совершенствованию мотивации персонала в гостинице «Садовое кольцо».....	36
2.1. Общая характеристика деятельности гостиницы «Садовое кольцо».....	36
2.2. Анализ действующей системы мотивации и стимулирования труда персонала гостиницы «Садовое кольцо».....	55
2.3. Разработка мероприятий по совершенствованию мотивации персонала и их экономическая эффективность.....	68
Заключение.....	76
Список литературы.....	80
Приложения.....	84

## Введение

**Актуальность темы исследования.** Успех любой организации, а особенно гостиничного предприятия, во многом зависит от персонала. Персонал гостиницы – наиболее важное звено в цепи получения доходов и извлечения прибыли в индустрии ресторанно-гостиничного бизнеса.

Стимулирование труда играет огромную роль в организации деятельности предприятия, так оно направлено на мотивацию работника к эффективному и качественному труду, который не только покрывает издержки работодателя на организацию процесса производства, оплату труда, но и позволяет получить определенную прибыль.

Мотивация сотрудников занимает одно из центральных мест в управлении персоналом, поскольку она выступает непосредственной причиной их поведения. Мотивация и стимулирование труда понимаются как комплекс мер, применяемых со стороны субъекта управления для повышения эффективности трудовой деятельности персонала. Ориентация работников на достижение целей организации по существу является главной задачей руководства персоналом.

Сложность применения системы мотивации в торговых компаниях состоит в том, что, в отличие от тренингов, которые могут быть стандартными и эффективными одновременно, внедрять «стандартную» систему мотивации или же схему, перенятую у другой компании, - затея бесполезная. Конечно, в чужих разработках можно почерпнуть много полезного, однако калькирование системы мотивации в лучшем случае не даст желаемого эффекта. Дело в том, что эффективность системы мотивации, особенно если речь идет о торговом персонале, зависит от факторов, индивидуальных для каждой компании.

Несколько лет назад основным и практически единственным способом мотивации персонала служили деньги: высокая зарплата удерживала квалифицированных сотрудников, а дополнительные бонусы заставляли работать эффективнее. К настоящему времени ситуация изменилась. Во-первых,