

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

О.В. Пасько

« ____ » _____ 201_ г.

ВЫПУСКНАЯ КВАЛИФИКАЦИОННАЯ РАБОТА

(бакалаврская работа)

Тема: «Мотивирование и стимулирование персонала на
предприятии ресторанно-гостиничного бизнеса на примере
гостиницы «Холидей Инн Москва Виноградово»

Выполнила:

Студентка 5 курса группы Р31201

Юдина Лилия Ивановна

Направление подготовки: 43.03.03

«Гостиничное дело»

Профиль: «Ресторанная деятельность»

« ____ » _____ 201_ г.

Руководитель:

Канд. пед. наук, доцент

Ковалева Наталья Иосифовна

« ____ » _____ 201_ г.

Москва 2017

СОДЕРЖАНИЕ

Введение	3
ГЛАВА 1 ТЕОРЕТИЧЕСКИЕ ПОДХОДЫ К МОТИВАЦИИ И СТИМУЛИРОВАНИЮ ТРУДА НА ПРЕДПРИЯТИЯХ РЕСТОРАННО- ГОСТИНИЧНОГО БИЗНЕСА	6
1.1 Понятие и сущность мотивации и стимулирования труда	6
1.2 Принципы и особенности материального и нематериального стимулирования труда	11
1.3 Проблемы мотивации персонала в гостиничном бизнесе	22
ГЛАВА 2 АНАЛИЗ ИМЕЮЩИХСЯ СИСТЕМ И РАЗРАБОТКА МЕРОПРИЯТИЙ ПО АКТИВИЗАЦИИ МЕХАНИЗМОВ МОТВАЦИИ И СТИМУЛИРОВАНИЯ ТРУДА ПЕРСОНАЛА ГОСТИНИЦЫ «ХОЛИДЕЙ ИНН МОСКВА ВИНОГРАДОВО»	26
2.1 Общая организационная характеристика гостиницы «Холидей Инн Москва Виноградово»	26
2.2 Анализ эффективности направлений стимулирования персонала и трудовой мотивации в гостинице «Холидей Инн Москва Виноградово»	46
2.3 Разработка мероприятий по совершенствованию мотивации и стимулирования труда персонала гостиницы «Холидей Инн Москва Виноградово»	54
Заключение	78
Список использованных источников	81

Введение

Актуальность исследования: сегодня с ростом глобализации мировой экономики, слияния капиталов и интернационализации многих компаний мира экономические различия постепенно стираются, поэтому в центре внимания современной управленческой науки. Оказывается не только наращивание экономических показателей, разработка и внедрение стратегии реализации и продвижения продукта на рынке, но и максимизация эффективности менеджмента за счет совершенствования управления персоналом путем формирования эффективной управленческой стратегии, ориентированной на человека и предусматривающей максимальную вовлеченность персонала в деятельность организации, поощрение инициативы и самодисциплины.

При этом следует учитывать, что, если для промышленных компаний персонал - это лишь один из элементов, которым надо управлять, то для предприятий ресторанно - гостиничного бизнеса, в особенности гостиничных комплексов, человеческие ресурсы являются основой всей деятельности. Поэтому главной задачей в процессе формирования управленческой среды гостиницы является создание единой сплоченной команды, которая будет способна эффективно, быстро и доброжелательно обслуживать как своих гостей, так и своих сотрудников. При этом на наш взгляд, при формировании высоко зрелого и сплоченного трудового коллектива в гостиничных комплексах необходимо более, чем в других отраслях, учитывать специфику функционирования предприятия в целом и каждого отдельного сотрудника, в частности.

Специфика создания эффективного механизма мотивации к труду в период санкций и постоянной экономической нестабильности, состоит в том, что обнажаются слабости прежней системы общественного устройства в реализации системы трудовой мотивации персонала. При централизованном планировании единственным способом обеспечения трудящихся материально-жизненными благами являлось их распределение по принципу