

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.

«\_\_\_\_\_» \_\_\_\_\_ 201\_ г.

ВЫПУСКНАЯ КВАЛИФИКАЦИОННАЯ РАБОТА

(бакалаврская работа)

Тема: «Совершенствование системы стимулирования персонала (на  
примере ОАО «ГК Севастополь»))»

Выполнила:

Студентка 4 курса ГЗ1302-У группы

Лаврикова Анна Андреевна

Направление подготовки: 43.03.03

«Гостиничное дело»

Профиль: «Гостиничная деятельность»

\_\_\_\_\_

«\_\_\_\_\_» \_\_\_\_\_ 20\_\_ г.

Руководитель:

Д-р ист. наук, профессор

Авилова Наталья Леонидовна

\_\_\_\_\_

«\_\_\_\_\_» \_\_\_\_\_ 20\_\_ г.

Москва 2017

## ОГЛАВЛЕНИЕ

ВВЕДЕНИЕ .....	3
Глава 1. Теоретические основы стимулирования персонала.....	5
1.1. Сущность, значение и характеристика мотивации трудовой деятельности в системе управления персоналом .....	5
1.2. Анализ теорий мотивации трудовой деятельности персонала и методы ее повышения.....	12
1.3. Тенденции развития системы мотивации и стимулирования работников предприятий .....	19
Глава 2. Анализ деятельности гостиницы «Севастополь». Разработка мероприятий по стимулированию персонала в гостинице «Севастополь» .....	27
2.1. Характеристика деятельности гостиницы «Севастополь».....	27
2.2. Анализ системы стимулирования персонала гостиницы «Севастополь» .....	38
2.3. Разработка мероприятий по стимулированию персонала в гостинице «Севастополь» .....	50
Заключение.....	67
Список литературы.....	70

## **ВВЕДЕНИЕ**

**Актуальность темы исследования** обусловлена тем, что на современном этапе развития экономики, человеческие ресурсы являются наиболее важным фактором успеха любого предприятия, особенно в сфере услуг. Поэтому современные руководители гостиничных предприятий предпочитают делать ставку на персонал и стремятся создать работоспособные и мотивированные команды единомышленников.

Сегодня становится все более очевидным, что ни одна система управления не сможет успешно функционировать, если не будет включать в себя эффективную систему мотивации и стимулирования труда, побуждающую каждого конкретного работника (рабочего, техника, инженера, менеджера, служащего) работать производительно и качественно для достижения конкретно поставленной цели.

Разработка системы мотивации, позволяющей в наибольшей степени соединить интересы и потребности работников со стратегическими задачами предприятия, является ключевой задачей кадровой службы.

В гостиничном секторе от эффективности работы персонала зависит практически все, так как сотрудники определяют большую часть комфорта, который определяет удовлетворенность клиентов и делает их постоянными.

Однако, в условиях кризиса и при неэффективной системе мотивации очень часто сотрудники не испытывают заинтересованности и считают, что компания не доплачивает им, не в полной компенсирует их трудовые затраты. Это приводит к высоким показателям текучести и снижению лояльности к компании.

**Объектом исследования является деятельность гостиницы «Севастополь».**