

**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, проф. Пасько О.В.

« \_\_\_\_ » \_\_\_\_\_ 20 \_\_\_\_ г.

**ВЫПУСКНАЯ КВАЛИФИКАЦИОННАЯ РАБОТА  
(дипломная работа)**

Тема: «Организация системы мотивации персонала в гостинице» на  
примере отеля «Петровский Путевой дворец»»

Выполнила:

Студентка 6 курса ГЗ1001 группы

Дурманова Вероника Александровна

Специальность: 100201.65 «Туризм»

Специализация: «Технология и  
организация гостиничных  
услуг»

« \_\_\_\_ » \_\_\_\_\_ 2016 г.

Руководитель:

к. э. н., доц. Никольская Елена Юрьевна

« \_\_\_\_ » \_\_\_\_\_ 2016 г.

Москва 2016

## ОГЛАВЛЕНИЕ

Введение.....	3
ГЛАВА 1. ТЕОРЕТИЧЕСКИЕ ОСНОВЫ СИСТЕМЫ МОТИВАЦИИ И СТИМУЛИРОВАНИЯ ТРУДА ПЕРСОНАЛА В ГОСТИНИЧНОМ БИЗНЕСЕ.....	6
1.1. Сущность понятия системы мотивации и стимулирования труда.....	6
1.2. Основные теории мотивации, применяемые в гостиничном бизнесе ....	10
1.3. Методы мотивации персонала в гостиничном предприятии .....	16
ГЛАВА 2. ИССЛЕДОВАНИЕ СИСТЕМЫ МОТИВАЦИИ ПЕРСОНАЛА В ОТЕЛЕ «ПЕТРОВСКИЙ ПУТЕВОЙ ДВОРЕЦ».....	22
2.1. Общая характеристика гостиницы «Петровский Путевой Дворец» .....	22
2.2. Организационная структура и состав кадров в отеле «Петровский Путевой Дворец».....	26
2.3. Оценка эффективности системы мотивации персонала в отеле «Петровский Путевой дворец».....	37
ГЛАВА 3. ПУТИ СОВЕРШЕНСТВОВАНИЯ СИСТЕМЫ МОТИВАЦИИ ПЕРСОНАЛА В ОТЕЛЕ «ПЕТРОВСКИЙ ПУТЕВОЙ ДВОРЕЦ».....	44
3.1. Достоинства и недостатки системы мотивации персонала в гостинице..	44
3.2. Мероприятия по совершенствованию системы мотивации персонала ....	49
3.3. Обоснование целесообразности предложенных мероприятий.....	53
Заключение.....	62
Список использованных источников.....	64
Приложение.....	68

## Введение

Управление персоналом включает в себя многие составляющие, такие как кадровая политика, микроклимат коллектива, социально-психологические аспекты управления. Ведущее место занимает определение способов повышения производительности труда, роста творческой инициативы, а так же стимулирование и мотивация работников.

Важным внутренним фактором, который влияет на эффективность работы гостиничного предприятия, является способность руководителя с помощью управленческих приёмов оказывать влияние на сотрудников гостиницы. Комплекс данных приемов называется мотивация персонала.

Создание эффективной системы мотивации повышает производительность персонала, стимулирует эффективность работы, обеспечивает максимальное достижение определённых целей гостиничного предприятия.

Отсутствие мотивационной системы в гостинице приводит к снижению конкурентоспособности, и это негативно сказывается на заработной плате и атмосфере в коллективе, а так же на имидже гостиничного предприятия.

Актуальность выбранной темы обусловлена тем, что в любом современном бизнесе все большее значение приобретают мотивационные аспекты в управлении персоналом. Мотивация персонала является основным средством обеспечения оптимального использования ресурсов, мобилизации имеющегося кадрового потенциала, а также повышения качества обслуживания и гостиничных услуг. Основная цель процесса мотивации – это получение максимальной отдачи от использования имеющихся трудовых ресурсов, что позволяет повысить общую результативность и прибыльность деятельности предприятия.

Целью выпускной квалификационной работы является проанализировать методы мотивации и стимулирования персонала в отеле и разработать рекомендации по применению современных мотивационных систем в отеле «Петровский Путевой дворец».