

Содержание

Введение	3
ГЛАВА I. Теоретические основы мотивации персонала в гостинице.....	6
1.1 Сущность и основные категории системы мотивации персонала гостиничного предприятия.....	6
1.2 Виды теорий мотиваций персонала	11
1.3 Качественный анализ методов мотивации персонала гостиницы	16
1.4 Современное состояние систем мотивации сотрудников гостиницы....	20
ГЛАВА II. Совершенствование системы мотивации на гостиничном предприятии «Арарат Парк Хаятт Москва»	26
2.1 Организационно-экономическая характеристика предприятия	26
2.2 Анализ действующей системы мотивации гостиницы «Арарат Парк Хаятт Москва».....	43
2.3 Мероприятия по повышению мотивации персонала в гостинице «Арарат Парк Хаятт Москва».....	55
Заключение.....	65
Список литературы.....	68
Приложение.....	71

Введение.

Индустрия гостеприимства, ставшая одной из крупнейших отраслей мировой экономики, продолжает интенсивно развиваться. При этом, сильнейшая конкуренция среди предприятий гостиничного хозяйства заставляет предприятия стремиться завоевать свой сегмент рынка. Чтобы не только сохранить свой бизнес, но и развиваться, предприятию данной сферы бизнеса необходимы средства клиентов. Следовательно, гостиница должна уметь не только привлекать, но и стимулировать клиента приобретать свои услуги и возвращаться именно в нее вновь.

Основным фактором по привлечению клиентов и повышения эффективности деятельности гостиничного предприятия является уровень обслуживания клиентов, который достигается за счет правильной мотивации персонала.

Практический опыт мотивирования персонала гостиничного предприятия позволяет сделать выводы о недостаточной разработанности вопросов стимулирования персонала в гостинице. Поэтому разработка направлений по совершенствованию системы стимулирования персонала в гостинице носит актуальный характер, чем и объясняется выбор темы выпускной квалификационной работы (ВКР): «Совершенствование системы стимулирования персонала в гостинице (на примере ЗАО «Арарат Парк Хаятт Москва»)».

Актуальность темы исследования однозначно заключается в поиске эффективных способов управления трудом, обеспечивающих активизацию человеческого фактора и достижение наилучших производственных результатов. Успех любой организации, в особенности гостиничного предприятия, во многом зависит от персонала, так как сотрудники гостиницы – являются наиболее важным звеном в цепи получения доходов и извлечения прибыли в индустрии гостиничного бизнеса.