

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: «Мотивация и стимулирование труда и разработка методов
их активизации на предприятии ресторанно-гостиничного бизнеса
на примере ресторана «Урюк»».

Выполнил(а):

Студентка 4 курса Р31301-У группы

Сунгурова Ульяна Ильинична

Направление подготовки: 43.03.03.

«Гостиничное дело»

Профиль: «Ресторанная деятельность»

« ____ » _____ 20__ г.

Руководитель:

Канд. экон. наук, доцент

Гареев Роман Робертович

« ____ » _____ 20__ г.

Москва 201

СОДЕРЖАНИЕ

Введение.....	11
Глава 1 Теоретические основы мотивации и стимулирования труда персонала на предприятиях ресторанно-гостиничного бизнеса.	
1.1 Цели, задачи и роль мотивации и стимулирования труда персонала в системе управления ресторанно-гостиничным предприятием.....	14
1.2 Основные методы мотивации и стимулирования труда персонала ресторанно-гостиничного предприятия.....	20
1.3 Способы измерения и показатели эффективности системы мотивации и стимулирования труда.....	28
Глава 2 Мотивация и стимулирование труда на рынке ресторанно-гостиничных услуг на примере ресторана «Урюк»	
2.1 Общая характеристика ресторана «Урюк».....	38
2.2 Анализ конкурентоспособности и системы мотивации в ресторане «Урюк».....	51
2.3 Разработка предложений по активизации мотивации и стимулирования труда в ресторане «Урюк».....	57
Заключение.....	64
Список использованных источников.....	67
ПРИЛОЖЕНИЕ.....	70

Введение

Руководители предприятий всегда сознавали, что необходимо стимулировать сотрудников к работе на организацию. Однако, в большинстве случаев, они полагали, что для этого достаточно обычного материального вознаграждения.

Истинные побуждения, которые заставляют отдавать работе максимум усилий, определить не так уж просто. Они чрезвычайно сложны. Овладев современными возможностями мотивации, руководитель в состоянии значительно расширить свои возможности в привлечении образованного работника к выполнению задач, направленных на достижение целей предприятия. Одним из средств, с помощью которого может осуществляться мотивирования, является стимулирование. В качестве стимулов могут выступать отдельные предметы, действия других людей, обещания и многое другое, что может быть предложено человеку в компенсацию за его действия или что он желал бы получить в результате определенных действий. Человек реагирует на многие стимулы не обязательно сознательно. На отдельные стимулы его реакция даже может не поддаваться сознательному контролю.

Реакция на конкретные стимулы не одинакова у различных людей. Поэтому сами по себе стимулы не имеют абсолютного значения или смысла, если люди не реагируют на них.

Порой владельцы ресторанов, кафе, баров и других заведений общественного питания склонны расценивать текучку персонала как данность, а низкую заинтересованность персонала в результатах своего труда — как одну из характерных особенностей сферы обслуживания, с которой нет смысла бороться. А, между тем, продуманная система мотивации персонала ресторана способна принести достойные плоды, особенно если работодатель сможет грамотно комбинировать материальные и нематериальные способы воздействия на сотрудников. Несмотря на бытующее в предпринимательской среде мнение, что деньги, и только они, способны повышать мотивацию персонала, самый впечатляющий эффект