

**Проект
управление персоналом – профессия XXI века**

**«Управление человеческими ресурсами: мотивация и
стимулирование трудовой деятельности персонала в
гостиничной индустрии»**

Разработчики проекта:
студенты группы 18С(ба)СКС:
Никитина Н.Д.,
Кавдангалиева А.К.,
Елшина И.В.,
Володина А.А.

Руководитель
канд. экон. наук, доцент
Ситжанова А.М.

Оренбург, 2019

В настоящее время перед руководителями организаций в сфере гостеприимства стоит актуальная проблема, которая заключается в методике стимулирования и мотивации в управлении персоналом. Это объясняется повышенными требованиями клиентов, которые они предъявляют к гостиничным услугам в современных условиях.



Персонал является важнейшей составной частью конечного продукта и, следовательно, качество обслуживания в организациях гостиничного комплекса зависит именно от мастерства и сознательности служащих. Именно поэтому для гостиницы и отеля является важным поиск таких методов управления персоналом, которые позволили бы преодолеть сложившуюся в отрасли непростую ситуацию.



В современном мире на рынке гостиничных услуг всё чаще используются в процессе создания продукта такие элементы в управлении персоналом, как мотивация и стимулирование.

Составляющие элементы в управлении персоналом

Внутренняя **МОТИВАЦИЯ**, т.е. формирование внутренних побуждающих факторов, действующих через самосознание



Внешняя мотивация, т.е. **СТИМУЛИРОВАНИЕ** персонала- это внешние рычаги активизации персонала, а именно- побуждение с помощью материальной заинтересованности

И мотивация, и стимулирование направлены на формирование комплекса условий, побуждающих человека к осуществлению действий, направленных на достижение цели с максимальным эффектом.

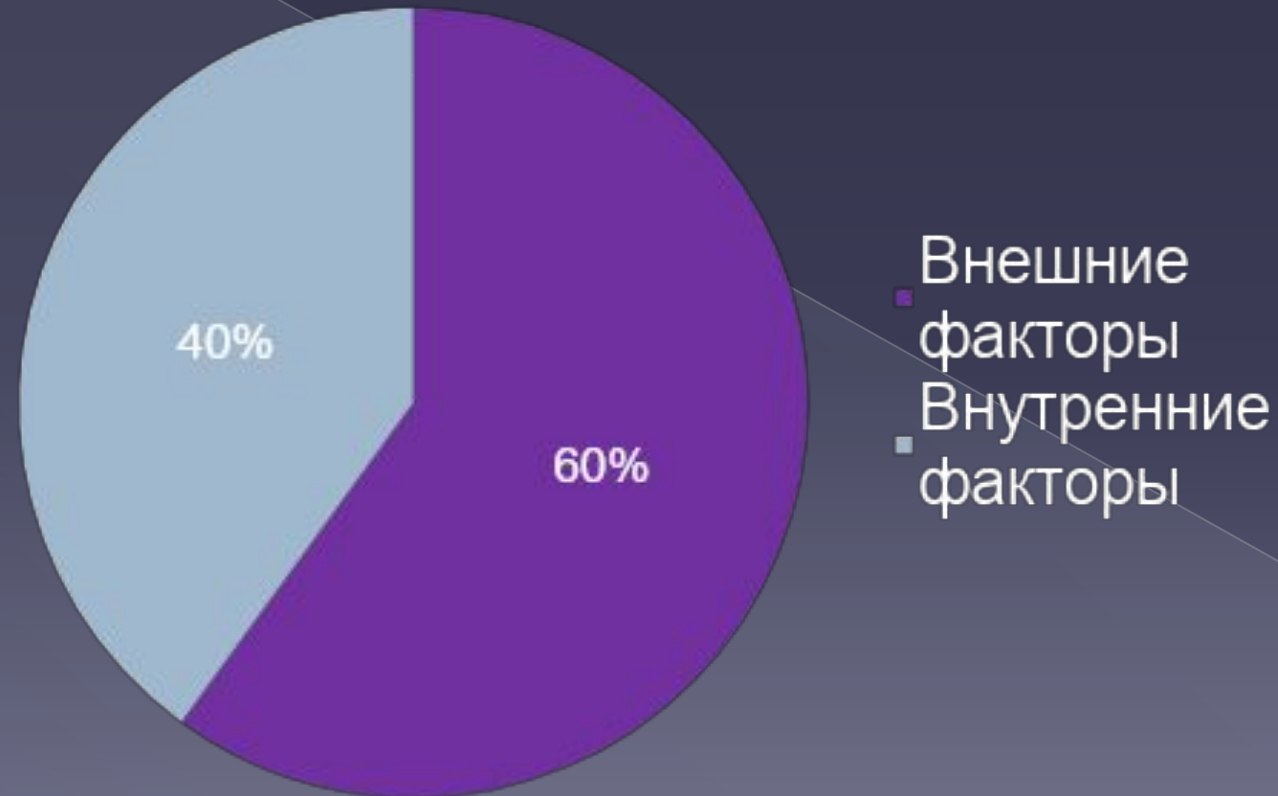


Существуют различные факторы мотивации, которые определяют, что является наиболее важным для конкретного человека.



Был проведён опрос среди сотрудников гостиницы «Оренбург», в ходе которого было выявлено следующее:

Влияние внешних и внутренних факторов



Обеспечивают высокую мотивацию к труду широкие возможности карьерного и профессионального роста. Повышения могут быть незначительными, но их регулярность отлично мотивирует сотрудников.



Не стоит забывать, что одни и те же мотивы не могут удовлетворять всех без исключения, поэтому всегда необходимо тщательно продумывать варианты стимулирования и подбирать к каждому работнику персональный подход. Подобные усилия никогда не проходят даром, потому что заинтересованный сотрудник всегда работает намного эффективней, продуктивней, нежели чем незаинтересованный.



В индустрии гостеприимства эффективность работы гостиницы зависит не только от ее сотрудников, но и от взаимоотношений между ними. Чтобы с удовольствием ходить на работу, важно, чтобы атмосфера в коллективе была благоприятной.



В практической деятельности мотивирование и стимулирование как методы управления трудом противоположны. Стимулирование должно соответствовать потребностям, интересам и способностям работника, то есть механизм стимулирования должен быть адекватен механизму мотивации работника.



Существует два типа стимулирования: **материальное** и **нематериальное**. К материальным стимулам традиционно относят зарплату, премии и бонусы. Социальные льготы, корпоративные мероприятия – примеры нематериального стимулирования. Сюда же относят устную похвалу сотрудника в присутствии его коллег, доску почета, награждение грамотами и отличительными знаками.



Таким образом, разработка системы стимуляторов применительно к особенностям рыночных отношений в России, специфике коллектива, сфере труда – один из наиболее важных резервов эффективности управления компанией. Необходимо осуществлять стимулирование работников, но только для того, чтобы побудить персонал к **более качественной и лучшей работе**, а не к работе как таковой. Только в этом случае стимулирование будет являться мощным инструментом регулирования персонала организации.



Заключение

Подводя итоги нужно сказать что, в процессе управления персоналом в гостиничном бизнесе используются одни из современных кадровых технологий, такие как: мотивация и стимулирование. Их совместное функционирование позволяет добиться полнейшего взаимопонимания между управляющим центром и персоналом.

Спасибо за внимание!!!