

Набережночелнинский филиал Поволжской ГАФКСиТ

**Стимулирование персонала как залог
успешной работы предприятий индустрии
гостеприимства на примере гостиницы
«Бонотель»**

Уткина Надежда Николаевна
Выпускная квалификационная работа

Научный руководитель:
кандидат культурологических наук, ст.
преподаватель

Манусова Ярославна Юрьевна



ПРОБЛЕМА ИССЛЕДОВАНИЯ

состоит в решении вопроса создания оптимальной системы стимулирования и мотивации персонала на предприятии индустрии гостеприимства, откорректированной в соответствии со спецификой деятельности каждого предприятия и характеристиками сотрудников, для более эффективного стимулирования и успешной работы предприятия в целом.

Объект исследования – система мотивации и стимулирования труда персонала гостиницы «Бонотель».

Предмет исследования – разработка программы по повышению уровня мотивации и стимулированию труда персонала гостиницы «Бонотель».

Гипотеза исследования заключается в предположении, что внедрение специально разработанной программы по мотивации и стимулированию персонала на предприятиях гостиничной индустрии будет способствовать:

- **повышению уровня мотивации персонала;**
- **успешной работе предприятия в целом;**
- **повышению показателей финансовых результатов деятельности гостиниц;**
- **увеличению спроса гостиничных услуг.**

Цель исследования заключается в теоретическом и опытно-экспериментальном обосновании эффективности внедрения новой программы стимулирования и мотивации персонала гостиницы «Бонотель» (г. Астрахань).

Задачи исследования

1. Изучить теоретические вопросы и новые подходы к формированию системы стимулирования и мотивации персонала на предприятиях гостиничной индустрии;
2. Проанализировать систему мотивирования и стимулирования персонала, действующую в гостинице «Бонотель»;
3. Разработать и внедрить новую программу стимулирования и мотивации персонала гостиницы «Бонотель», оценить ее эффективность;
4. Разработать рекомендации по совершенствованию системы стимулирования и мотивирования персонала на предприятиях гостиничной индустрии.

Методы исследования:

- анализ научно-методической литературы, документальных и архивных материалов;
- наблюдение;
- метод опроса (анкетирование);
- метод экспертной оценки;
- синтез и обобщение;
- математико-статистический метод.

ПРАКТИЧЕСКАЯ ЗНАЧИМОСТЬ

данного исследования состоит в том, что полученные результаты могут быть использованы в практической работе менеджеров и управляющих предприятиями гостиничной индустрии.

Предложенная программа стимулирования и мотивации персонала была успешно апробирована в апреле 2013г. в гостинице «Бонотель». Разработанный в дипломном исследовании тренинг «Безупречный сервис» для персонала гостиницы «Бонотель» может стать основой для повышения мотивации и стимулирования труда персонала других гостиничных предприятий.

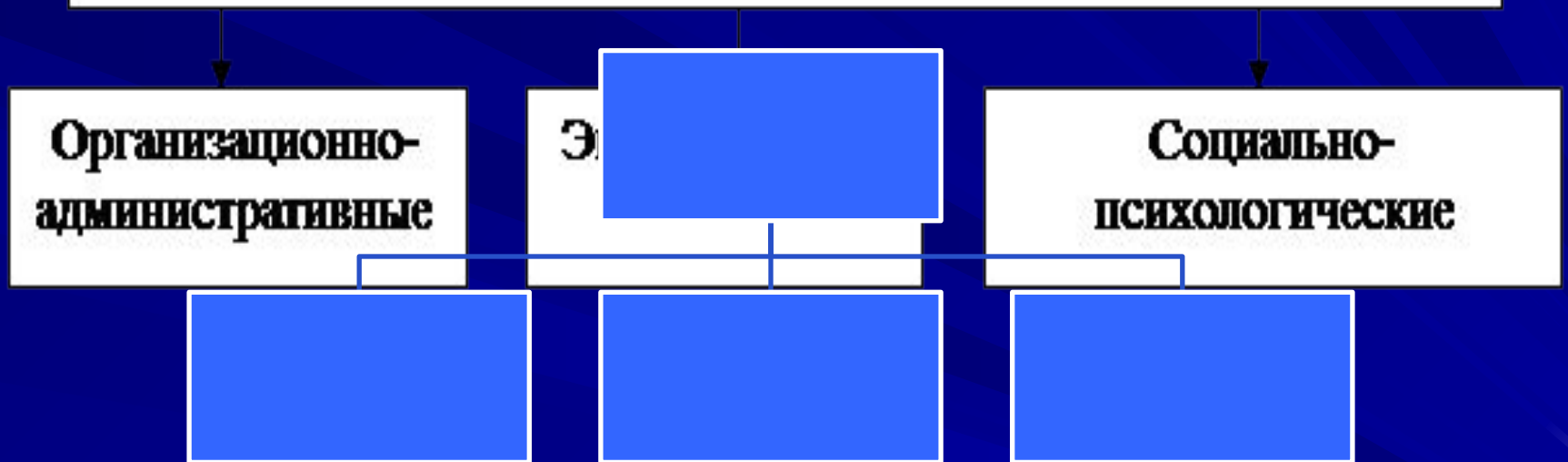
Организация исследования

На первом этапе были изучены теоретические вопросы и новые подходы к формированию системы стимулирования и мотивации персонала на предприятиях гостиничной индустрии;

На втором этапе на основе анализа системы мотивирования и стимулирования труда в гостинице «Бонотель» была разработана и внедрена программа по стимулированию и мотивированию персонала гостиницы «Бонотель». А так же проведен тренинг «Безупречный сервис» среди администраторов гостиницы.

На третьем этапе была произведена обработка полученных данных и изучены результаты исследования, а так же сформулированы рекомендации для дальнейшего стимулирования персонала.

Методы стимулирования труда





- Одним из способов мотивирования и стимулирования персонала, применяемых в гостиницах является аттестация, повышение квалификации, которая прописана в Статье 195.1. Понятия квалификации работника, профессионального стандарта, Федеральный закон от 03.12.2012 N 236-ФЗ, Выбор инструментов стимулирования и мотивации персонала предприятий индустрии гостеприимства зависит от целей, которые преследуют программы стимулирования персонала на данном предприятии.



Практическое исследование было проведено на базе гостиницы «Бонотель» (г. Астрахань). Гостиница «Бонотель» - это комфортная и недорогая гостиница. Особенностью гостиницы является доступность цен в сочетании с высоким уровнем обслуживания. Гостиница «Бонотель» относится к гостинице малой вместимости (23 номера). По уровню цен принадлежит к среднему классу. Отель достаточно конкурентоспособен по сравнению с другими гостиницами г. Астрахань, но, к сожалению, недостаточное внимание уделяется организации программ по стимулированию и мотивации персонала.





Результаты анкетирования на выявление мотивации среди сотрудников гостиницы «Бонотель»



ІД
ІД
ІД



Тренинг «Безупречный сервис»

1. Определение проблем, мешающих эффективной работе службы.
2. Выявление и использование внутренних ресурсов и потребностей работников.
3. Выявление потребностей гостя.
4. Как увеличить доход отеля на этапе бронирования.
5. Сервис как метод удержания гостя.
6. Общение с гостем - язык жестов, типовые ошибки.
7. Общение с гостем по телефону.
8. Сервис как инструмент продажи гостиничного продукта.
9. Снятие опасений гостя при первом бронировании отеля.
10. Практическое применения навыков сервиса в службах размещения и бронирования.
11. Как учитывать специфику гостиницы, ее звездность и номенклатуру услуг при разработке стандартов.
12. Практикум разработки и применения в работе сервисных стандартов отеля.

Программа по повышению мотивации персонала в гостинице «Бонотель»

Виды мотивации	Формы мотивации	Содержание мероприятий
Признание сотрудника как личности	Поздравление с днем рождения, юбилеем Корпоративная гордость	В присутствии всего коллектива сотруднику вручают цветы и памятный подарок. Коллективы подразделений и сотрудники получают канцелярские принадлежности с символикой предприятия
Предоставление льгот	Социальные льготы	Правление предприятия: предоставляет разовую материальную помощь на оздоровление во время ежегодного отпуска предоставляет дополнительный оплачиваемый отпуск по важным семейным обстоятельствам
	Обучение	Для работников проводится периодическое обучение, курсы по повышению квалификации за счет компании
Конкурсы	Проведение смотров-конкурсов по технике безопасности и экологической безопасности	В таких мероприятиях участвуют целые подразделения компании, информация о ходе проведения конкурса освещается в прессе, по окончании конкурсов победителям вручают дипломы в торжественной обстановке

Конкурсы	Стимулирование «соревновательности» («маяки»)	По результатам работы за квартал определяют лучшего сотрудника подразделения, победителю вручают подарок и цветы, его фотографию помещают на специальном стенде. Редколлегия выпускает информационный листок с поздравлениями работников-передовиков, достигших высоких производственных показателей
Организация торжественных мероприятий	Празднование профессионального праздника	Праздничные корпоративные мероприятия широко освещаются в СМИ, работников поздравляют руководители предприятия и корпорации, проводится награждение ценными подарками и грамотами, праздничный концерт, корпоративный пикник
	Празднование Международного женского дня 8 Марта	Сотрудницам предприятия вручают денежные премии и подарки, лучших награждают именными премиями, ценными призами и почетными грамотами, проводят фотоконкурс, организуют большой праздничный концерт с участием звезд украинской и российской эстрады
	Встреча Нового года	Устанавливают праздничные елки, поздравляют коллективы, от имени профкома каждому работнику вручают подарочный набор

Смета расходов на программу по повышению стимулирования и мотивации труда и на тренинг «Безупречный сервис»

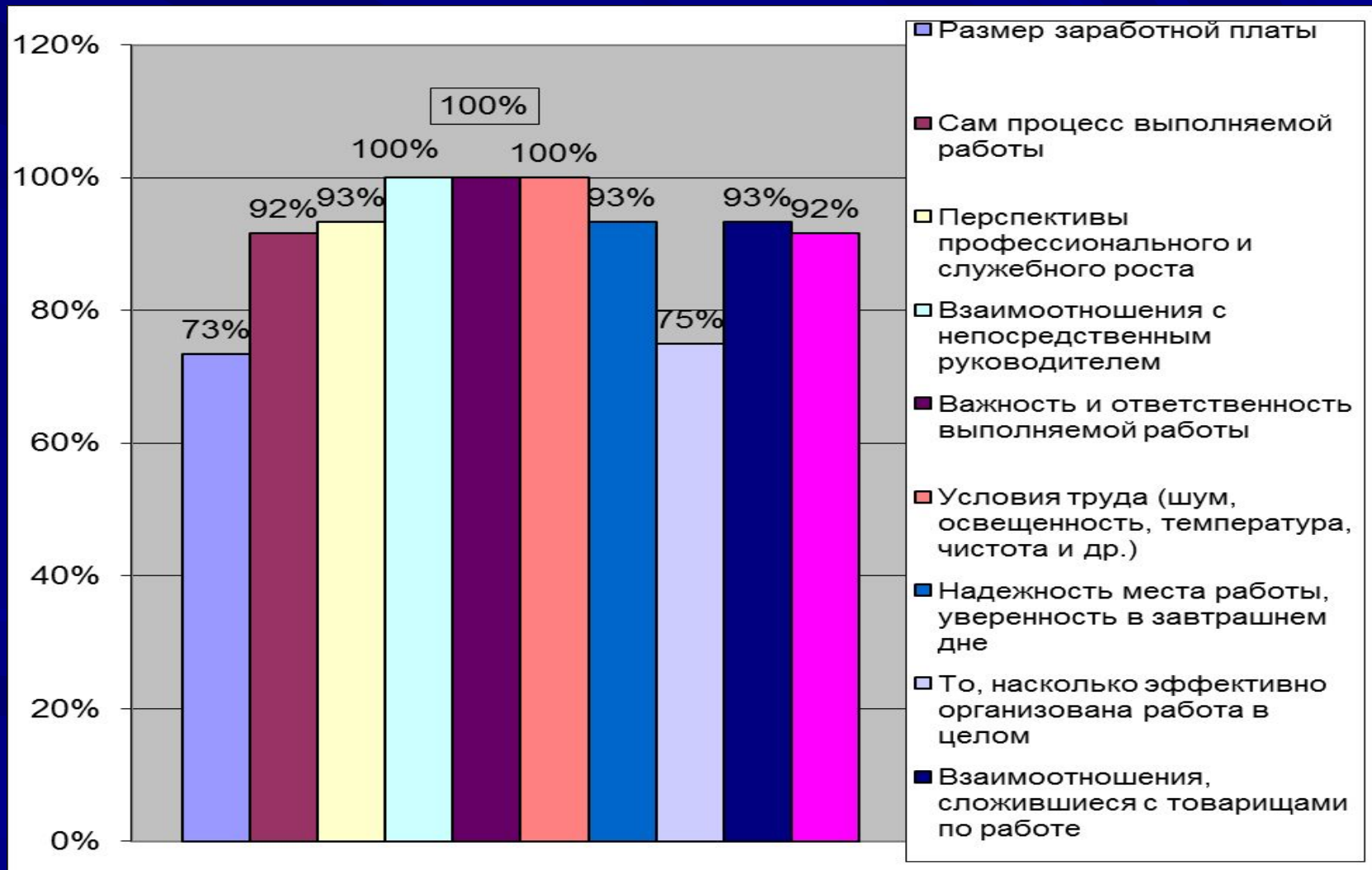
№ п/п	Наименование услуг	Сумма, руб	Кол-во челове к	Всего (руб)
1	Закупка цветов, подарков	500,00	3	1500,00
2	Выдача денежных премий на день рождение, на юбилеи	2000,00	3	6000,00
3	Канцелярские принадлежности с символикой гостиницы «Бонотель»	650,00	3	1950,00
4	Разовая материальная помощь на оздоровление сотрудника в год	8000,00	3	24000,00

Смета расходов на программу по повышению стимулирования и мотивации труда и на тренинг «Безупречный сервис»

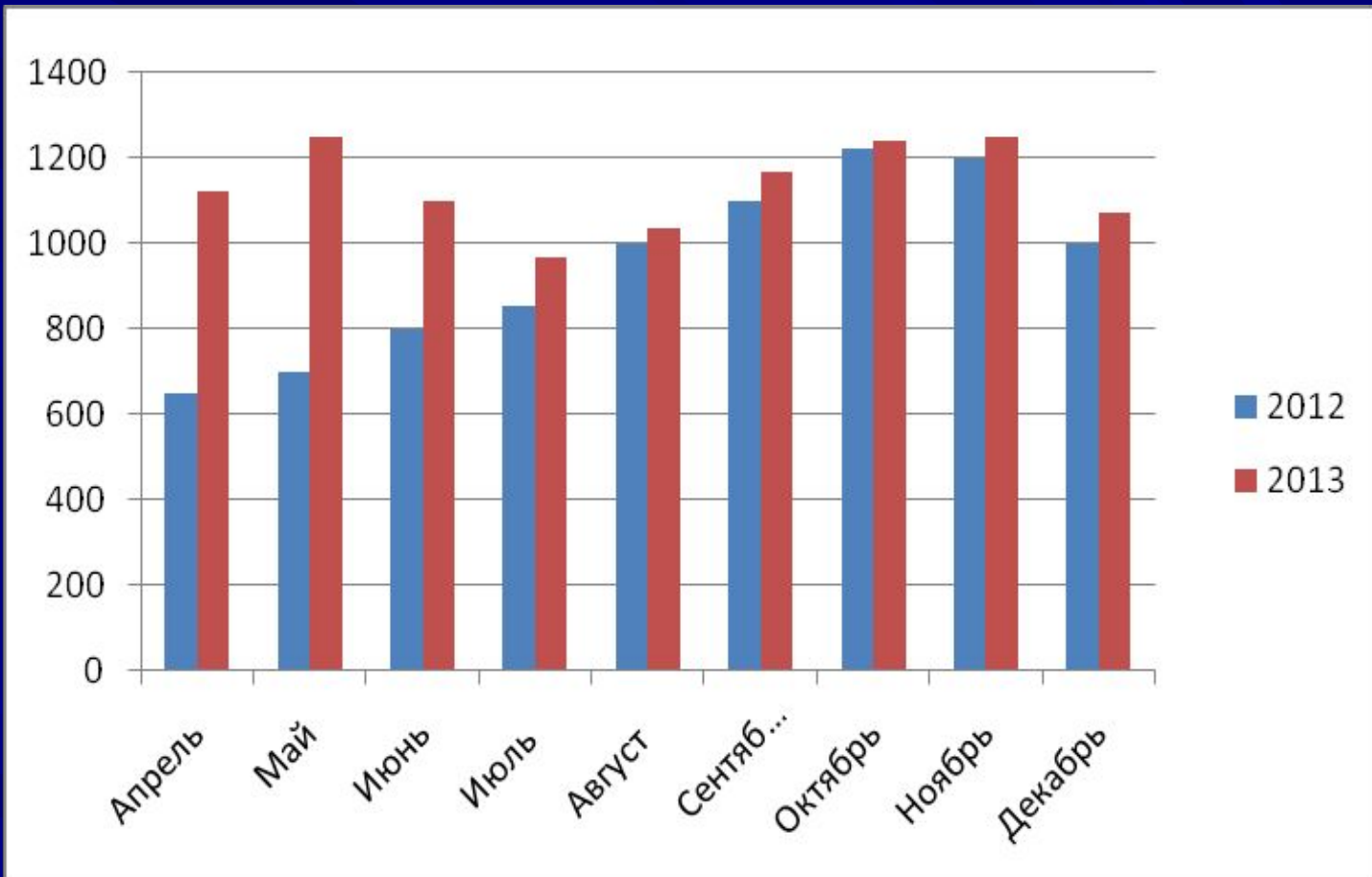
5	Дополнительный оплачиваемый отпуск по важным семейным обстоятельствам	1000,00	3	3000,00
6	Курсы по повышению квалификации	2000,00	3	6000,00
7	Проведение торжественных мероприятий, Нов. год , 8 марта, Корпоративные встречи (банкет из расчета 2500 руб. на человека, 3 праздника в год)	7500,00	3	22500,00
8	Аренда зала 20 м ² для проведения тренинга «Безупречный сервис» на 3 дня			3000,00
	Итого, руб.	67 950,00		

Результаты анкетирования на выявление мотивации среди сотрудников гостиницы «Бонотель»

«Бонотель»



Сравнительная диаграмма посещений гостиницы



Сравнительная таблица доходов гостиницы «Бонотель»

	2012, кол- во чел- к	2013, кол- во чел- к	Цена номе ра на 1 чел.	Доход 2012 г.	Доход 2013 г.	Прирос т в 2013г ., руб.	Прирост в % (2013 к 2012)
Апрель	650	1120	2 000 р.	1 300 000	2 240 000	940 000	72,31 %
Май	700	1249	2 000 р.	1 400 000	2 498 000	1 098 000	78,43 %

Рекомендации по повышению мотивации сотрудников гостиницы:

- Организовывать обучение (систематические тренинги по улучшению качества обслуживания) для сотрудников гостиницы «Бонотель».
- Совершенствовать работу по развитию персонала.
- Поощрять развитие творчества и мастерства работников гостиницы.
- Применять разработанную программу по повышению мотивации персонала в гостинице «Бонотель».

ВЫВОДЫ

1. В настоящее время разработано огромное количество теорий мотиваций. Однако, существующие теории мотивации, как показывает практика, не помогают в решении реальных проблем мотивации, возникающих у руководителей и, тем более, в разработке гармоничной системы мотивации. Очевидно, что для формирования действенной стратегии мотивации персонала в настоящее время, требуется коренной пересмотр традиционно бытующих на предприятиях трудовых отношений между работником и руководителем. Практическое применение классических теорий мотивации имеет свои особенности в зависимости от степени развития рыночных и трудовых отношений.
2. Гостиница «Бонотель» - удобная и комфортабельная гостиница в г. Астрахань с удобным месторасположением. Для анализа системы мотивирования и стимулирования труда персонала гостиницы «Бонотель» нами было проведено анкетирование среди сотрудников гостиницы в апреле 2013г. Результаты показали, что уровень мотивации персонала не высок. Сотрудники в недостаточной степени удовлетворены следующими критериями: перспективы профессионального и служебного роста (62 %), важность и ответственность выполняемой работы (60%), возможности для проявления самостоятельности и инициативы в работе (58%).

3. Нами был разработан и проведен тренинг «Безупречный сервис» по повышению мотивации среди администраторов гостиницы «Бонотель», в котором приняло участие 3 администратора. В процессе тренинга работа проходила в формах: мини-лекций, деловых игр, мозговых штурмов, индивидуальной работы участников. Продолжительность тренинга: 30 академических часов (3 дня). Так же нами была разработана и внедрена программа «название» по повышению мотивации персонала в гостинице «Бонотель». Сотрудники начали осознавать свои личностные особенности и целенаправленно использовать их как ресурс в тех или иных ситуациях, то есть развить свои личностные компетенции. Кроме того, сотрудники оценили свое отношение к работе «до» и «после» проведения обучения.

Таким образом, программа по стимулированию и мотивированию администраторов гостиницы «Бонотель» повлияла на общий успех работы гостиницы, способствовала увеличению спроса на гостиничные услуги, а так же способствовала увеличению доходов и повысила уровень мотивации сотрудников гостиницы.

Спасибо за внимание !