

**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



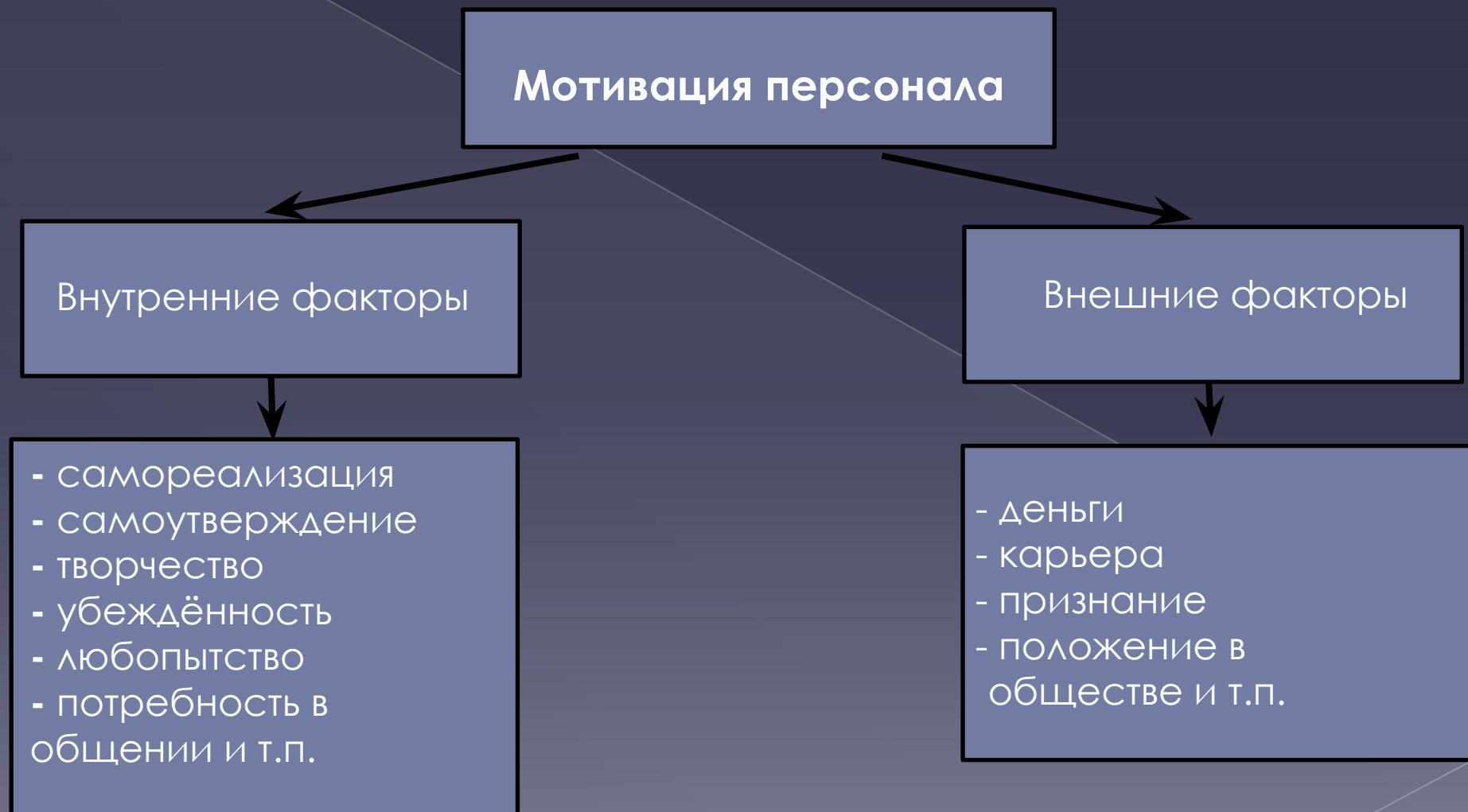
Внешняя мотивация, т.е. **СТИМУЛИРОВАНИЕ** персонала- это внешние рычаги активизации персонала, а именно- побуждение с помощью материальной заинтересованности



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

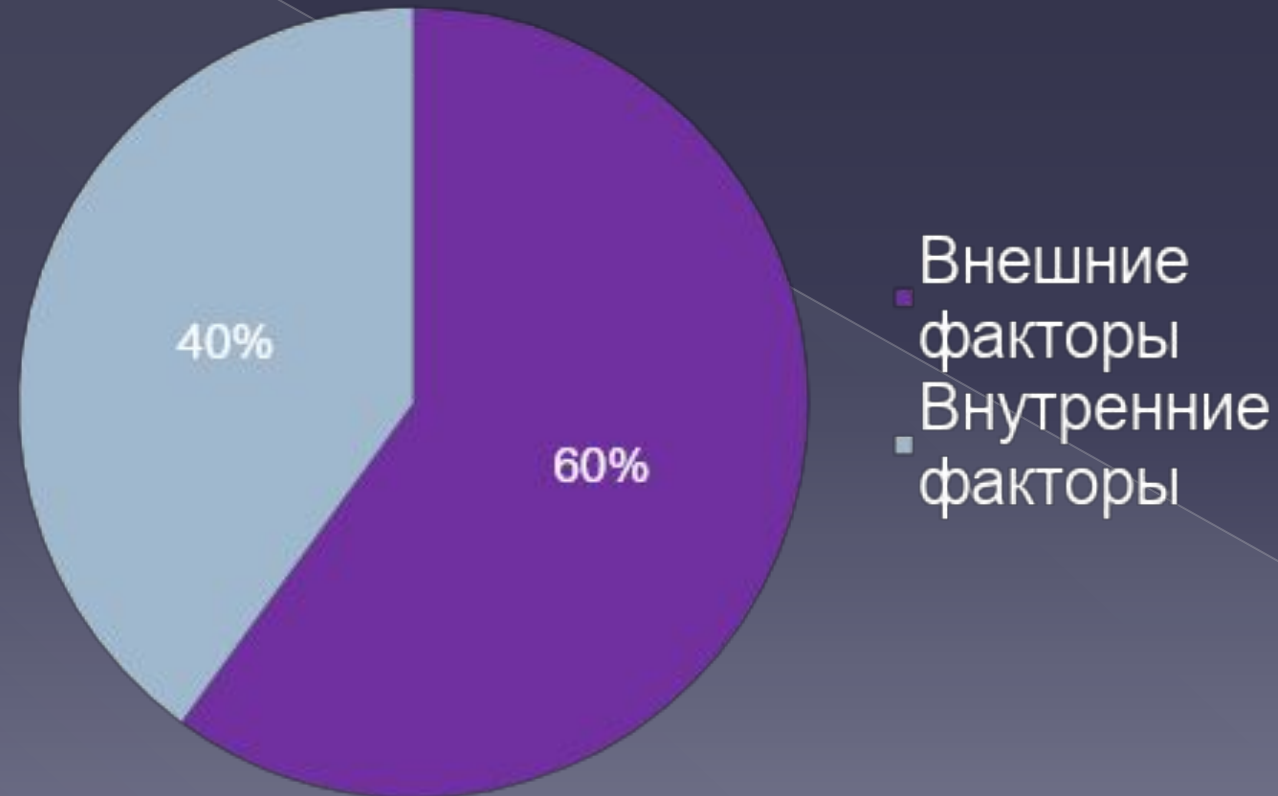


Существуют различные факторы мотивации, которые определяют, что является наиболее важным для конкретного человека.



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!!!**