Тема выпускной квалификационной работы: Мотивация персонала как фактор повышения качества гостиничных услуг (на примере апарт-отеля «Славяновский исток» г. Железноводск)

Автор ВКР: Дзукаев Михаил Ричардович

Научный руководитель ВКР: к.и.н., доцент кафедры туризма и гостиничного сервиса - Срибная Т.А.

Актуальность темы исследования. Для любой организации персонал является – фактором успеха и процветания. Правильно разработанная система мотивации сотрудников помогает не только повысить социальную, деловую и творческую активность сотрудников предприятия, но и привести к успешным результатам деятельности организации и повысить показатели работы предприятия в целом. Что и обуславливает актуальность выбранной темы дипломной работы.

Цель работы - изучение основ мотивации персонала и разработка проекта направленного на повышение уровня мотивации сотрудников апарт-отеля «Славяновский исток» г. Железноводск в контексте обеспечения качества гостиничных услуг.

Задачи:

—рассмотреть персонал гостиницы и его роль в обеспечении качества гостиничного обслуживания;

—изучить мотивацию как важный фактор качественной и эффективной работы персонала гостиниц;

—провести анализ международного опыта мотивации персонала современных средств размещения;

—дать общую характеристику производственной деятельности апарт-отеля «Славяновский исток;

—провести анализ системы мотивации сотрудников предприятия и определение уровня потребительской удовлетворенности качеством гостиничного обслуживания;

—разработать проект направленный на повышение уровня мотивации сотрудников апарт-отеля.

Теоретическая и практическая значимость исследования заключается в возможности использования представленных в исследовании практических рекомендаций для повышения производительности работников и улучшения качества услуг гостиничного бизнеса.

Результаты исследования: рассмотрен персонал гостиницы и его роль в обеспечении качества гостиничного обслуживания; изучена мотивация как важный фактор качественной и эффективной работы персонала гостиниц; проведен анализ международного опыта мотивации персонала современных средств размещения; дана характеристика производственной деятельности апарт-отеля «Славяновский исток; проведен анализ системы мотивации сотрудников предприятия и определен уровень потребительской удовлетворенности качеством гостиничного обслуживания; разработан

проект направленный на повышение уровня мотивации сотрудников апарт-отеля.

Рекомендации: Результаты проведенного исследования могут быть применены для дальнейшего более глубокого изучения темы, разработанный проект может быть использован на практике и применяться в работе существующих гостиниц, а также представлять интерес для работодателей.