

(Слайд 1) Здравствуйте, уважаемые члены аттестационной комиссии! Тема моей ДИПЛОМНОЙ РАБОТЫ (ПРОЕКТА) – «Теории мотивации персонала и их применение в гостеприимстве (на примере гостиницы «Фишка Отель»»).

(Слайд 2) Цель – проанализировать существующую систему мотивации персонала в гостинице «Фишка Отель» и разработать мероприятия, направленные на ее совершенствование.

(Слайд 3) Достижению цели способствовали задачи исследования, представленные на слайде презентации.

(Слайд 4) Мотивация персонала на предприятиях гостиничного хозяйства представляет собой современную комплексную систему целенаправленных мероприятий кадрового менеджмента в современном и динамично развивающемся гостинично-туристском комплексе по организации и стимулированию результативного трудового процесса специалистов и персонала отелей, а также других предприятий, связанных с сервисным обслуживанием туристов, которая направлена на обеспечение условий для оптимального функционирования этих предприятий, имея в виду их коммерческую и техническую эксплуатацию в процессе предоставления гостиничных и иных услуг

(Слайд 5) Мотивирование персонала, главной целью которого является получение наибольшей продуктивности и эффективности труда, как потребность, была воспринята обществом еще очень давно. Длительное время считалось, что получение материального вознаграждения и является главным стимулом для эффективной трудовой деятельности. Мотивация вполне заслуженно носит гордое название мощнейшего орудия воздействия на человека, правильно воспользовавшись которым можно достигать высоких результатов в работе компании, что влечет за собой ее стабилизацию и развитие на существующем рынке.

(Слайд 6) Материальное стимулирование труда – один из наиболее сильных стимулов, оказывающих значимое влияние на трудовую мотивацию персонала. В современной литературе для описания видов материального стимулирования труда часто используется понятие «вознаграждение». Нормативно-правовой базой управления являются документы, которые разрабатываются и утверждаются руководством организации для внутреннего использования. Примеры представлены на слайде.

(Слайд 7) Мотивация персонала включает в себя:

1. Взаимные отношения
2. Ресурсы
3. Ответственность
4. Признание
5. Условия

(Слайд 8). Методы мотивации, зависящие от организационных принципов компании, могут быть выражены в следующих элементах:

- активное участие в делах компании;
- совершенствование и получение новых знаний в перспективе;
- обогащение общего содержания труда
- продолжительная и безупречная работа
- новаторство в труде и другие достижения в работе.

(Слайд 9) Также существует ряд аспектов, которые подразумевают постоянную часть оплаты труда. Часть из них представлена на слайде.

(Слайд 10) Мотивация побуждает работников на достижение поставленных результатов. Однако, это не тоже самое, что и стимулирование. Стимулирование – это прямое или косвенное принуждение к совершению нужного действия. Зачастую, стимулирование менее действенно, чем мотивация.

(Слайд 11) Мотивация персонала делится на три метода:

1. Организационно-административный метод
2. Экономический метод
3. Социально-психологический метод

(Слайд12) К видам нематериальной мотивации относятся:

1. Публичная похвала
2. Поощрение за хорошее выполнение работы
3. Информация
4. Обратная связь
5. Интерес к жизни сотрудника
6. Участие в принятии решений
7. Заинтересованность в мнении сотрудника
8. Предоставление возможности обучаться

(Слайд 13) Гигиенические факторы Герцберга соответствуют физиологическим потребностям, потребностям в безопасности и уверенности

в будущем. Таким образом, содержательная концепция мотивации базируется на осознании первичных и вторичных потребностей человека, которые становятся мотивом его действий. Первичные потребности по своей природе физиологические, и, как правило, врожденные. Это потребности в пище, воде, сне и т.п. Вторичные потребности по своей природе имеют психологический характер. Например, потребности в успехе, уважении, привязанности, власти и т.п. Первичные потребности заложены генетически, вторичные осознаются человеком с жизненным опытом. На слайде представлена таблица, показывающая влияние гигиенических и мотивационных факторов на отношение людей к работе.

(Слайд 14) Оценивая обобщающие абсолютные показатели деятельности рассматриваемого предприятия в 2015-2017 гг., можно отметить, что объем выручки к концу отчетного периода увеличился на 2. Себестоимость деятельности рассматриваемого предприятия увеличившись в 2016 г. до 15602 тыс. руб. в 2017 г. снизилась до 14572 тыс. руб. Однако объем роста расходов на себестоимость превышал объем выручки, что отрицательно сказалось на объеме валовой прибыли, которая за 2015-2017 гг. сократилась на 8%. Численность персонала за рассматриваемый период выросла на 1 человека (5%), при этом фонд оплаты труда увеличился на 52%. Основные средства выросли на 41% с 12420 тыс. руб. в 2015 г. до 17500 тыс. руб. в 2017 г.

(Слайд 15) На данном слайде представлен рисунок, который позволяет увидеть разницу между показателями наглядно.

(Слайд 16) Согласно представленным в таблице данным, рентабельность услуг снижается с каждым годом и на конец рассматриваемого периода составляет 14,88%. Также негативная тенденция прослеживается и в уровне производительности труда. Рассчитанные значения фондоотдачи свидетельствуют о ежегодном снижении данного показателя. Соответственно, значение показателя фондоемкости увеличивается из года в года, что следует оценить отрицательно. Средняя зарплата в месяц персонала предприятия за 2015-2017 гг. выросла на 45%. Удельный вес ФОТ в заработной плате за рассматриваемый период неизменен и составляет 5%. Показатели рентабельности от продаж, по валовой и чистой прибыли с каждым годом снижаются, что следует оценить отрицательно.

(Слайд 17) Согласно представленным в таблице 4 данным, основным источником дохода гостиницы «Фишка Отель» является, конечно же, услуга проживания, выручка от которой в 2017 году уменьшилась на 718 тыс. руб. Также в 2017 году уменьшился спрос и на все остальные предоставляемые услуги. Наибольший спад в процентном соотношении следует отметить в спросе на услуги прачечной – 21%.

(Слайд 18) Анализ состава и движения кадров позволяет выработать управленческие решения по повышению эффективности использования трудовых ресурсов с целью развития организации и повышения ее конкурентоспособности. Совершенствование использования трудовых ресурсов предприятия является необходимым условием для повышения производительности труда с целью выживания организации в занимаемом секторе рыночной экономики. Исходя из данных таблицы видно, что численность работников предприятия в 2017 году по сравнению с 2015 годом увеличилась на 1 человека или на 14% за счет роста численности служащих на 1 человека. Численность специалистов, увеличившись в 2016 г. на 1 человека, в 2017 г. возвратилась к исходному уровню. Численность руководителей за анализируемый период стабильна.

(Слайд 19) По представленным на рисунке данным видно, что наибольший удельный вес в штате организации занимает служащие, доля которых за анализируемый период увеличилась до 48% в 2017 г. Доля специалистов в 2017 г. увеличилась до 36%. Удельный вес руководителей снизившись с 16,7% в 2015 г. до 15,5% в 2016 г., на конец рассматриваемого периода увеличился до 16%. Таким образом, можно сделать вывод, что структурные сдвиги в структуре численности персонала рассматриваемой гостиницы за период 2015-2017 года были незначительные.

(Слайд 20) На основании данных рисунка видно, что большинство работников предприятия составляет категория от 20 до 30 лет. Следующей по численности категорией являются работники от 30 до 40 лет. Это более опытные специалисты, выполняющие ответственную работу. Как видно из представленного рисунка количество данной категории увеличившись в 2016 году до 27% в следующем 2017 году уменьшилось до 24%. В категории 50-60 лет произошло увеличение на одного человека, составив 8% от общего количества.

(Слайд 21) Согласно представленным в таблице данным можно наблюдать негативные тенденции, проявляющиеся в ежегодном снижении рентабельности персонала и рентабельности расходов на персонал. Так, за рассматриваемый период рентабельность персонала снизилась до 5575% в 2017 г. При этом рентабельности расходов на персонал снизилась на 11%. Также следует отметить тот факт, что несмотря на рост фонда оплаты персонала уровень производительности труда снижается, что свидетельствует о неправильно построенной системе стимулирования.

(Слайд 22) По данным рисунка видно, что в своем большинстве сотрудники не удовлетворены размером заработной платы, персонал устраивает режим работы предприятия, также сотрудники удовлетворены санитарно-гигиеническими условиями, отношениями с коллегами и непосредственным руководителем. Вопрос о том удовлетворен ли персонал возможностью продвижения по службе вызвал затруднения у сотрудников.

(Слайд 23) Из графика видно, что все предложенные в опросе факторы оказывают положительное влияние на трудовую активность, однако следует отметить, что на трудовую активность сотрудников предприятия в большей степени воздействует материальное стимулирование.

(Слайд 24) Из данных рисунка видно, что наиболее предпочтительным видом нематериальной мотивации сотрудников гостиницы «Фишка Отель» является поздравление с днем рождения. На основе проведенного анализа было выявлено, что в плане мотивации с одной стороны имеется мощная база социальной инфраструктуры, предприятие регулярно платит заработную плату и проводит индексацию заработной платы, организует различные мероприятия, способствующие развитию нематериальных видов мотивации, гарантирует полный социальный пакет. Часть сотрудников считает, что официальная зарплата значительно ниже, нежели утверждает официальная статистика.

(Слайд 25) По данным таблицы видно, что средняя оценка показателей значимости факторов находится в диапазоне 1,02-4,56 баллов. Наиболее сильными сторонами рассматриваемого предприятия в отношении организации работы с персоналом является «информированность и наличие обратной связи с руководством» (4,43), «уровень заработной платы» (4,13) и «степень автоматизации процессов» (3,73).

(Слайд 26) Проведенное исследование и анализ мотивационной системы в гостинице «Фишка Отель» показали, что функционирующая в настоящее время система мотивации сотрудников компании не удовлетворяет всем возложенным на нее потребностям. Это было подтверждено обнаруженной высокой кадровой текучестью, а также растущим недовольством сотрудников, касательно уровня оплаты и премирования их трудовой деятельности. Для исправления сложившейся ситуации предлагается следующий комплекс мероприятий, направленный на совершенствование мотивационной системы.

(Слайд 27) Согласно представленным на рисунке данным на реализацию предлагаемых мероприятий потребуется 4 недели. Расчет затрат и постановка ясных целей должны стать обязательными этапами перед реализацией предложенных нами мероприятий по совершенствованию мотивационной системы гостиницы. В обязательном порядке руководство компании должны использовать методы социальной мотивации, так как подобные мероприятия приносят фактическую пользу, способствуя дальнейшей мотивации сотрудников на высокую производительность трудовой деятельности и своевременное исполнение собственных обязанностей.

(Слайд 28) Таким образом, сумма затрат на реализацию предложенных мероприятий составляет 76 тыс. руб. С учетом существующего экономического кризиса запланируем увеличение прибыли после внедрения предложенных мероприятий на 10%. Таким образом, чистая прибыль рассматриваемой гостиницы увеличится на: $1115 \cdot 0,1 = 111,5$ тыс. руб.

(Слайд 29) При разработке рекомендаций по совершенствованию системы мотивации и стимулирования труда на предприятии сферы гостеприимства необходимо применять комплексный подход. То есть применять методы, как экономического, так и социального характера. Также необходимо помнить, что мероприятия должны обязательно основываться на рассчитанном экономическом эффекте, без которого целесообразность их внедрения будет оставаться под вопросом.

(Слайд 30) Таким образом, Цель работы достигнута.

Спасибо за внимание! Доклад окончен.