

Дипломная работа

**«Мероприятия по
повышению мотивации
персонала на примере ИП
Макарова Л.А. гостиница
«У Кремля»»**

Объект исследования

Гостиница «У Кремля» ИП Макарова Л.А.

Предмет исследования

Существующая система мотивации и стимулирования персонала в гостинице «У Кремля»

Цель дипломной работы

Разработка мероприятий по повышению мотивации и стимулирования персонала искомого гостиничного предприятия

СУЩНОСТЬ ПОНЯТИЙ МОТИВАЦИЯ И СТИМУЛИРОВАНИЕ

Мотивация – стимулирование к деятельности, процесс побуждения себя и других к работе, воздействие на поведение человека для достижения личных, коллективных и общественных целей.

Стимулирование труда - это способ вознаграждения работника за участие в производстве, основанное на сравнении эффективности труда и требований техно-логии.

Формы стимулирования труда

ДЕНЕЖНЫЕ

(заработная плата,
премии, участие в
капитале,
распределении

прибыли)
Материальные
стимулы

НЕДЕНЕЖНЫЕ

(мед.обслуживание,
санаторные путевки,
обучение, питание,
связь, транспорт)

МОРАЛЬНО-

ПСИХОЛОГИЧЕСКИЕ

(звание и статус
работника, награды,
заслуги, признания,
климат в коллективе)

Нематериальные
стимулы

ОРГАНИЗАЦИОННЫЕ

(создание условий для
развития и карьеры
сотрудника, индивидуальных
качеств, качественное
взаимодействие с
руководством)

ГОСТИНИЦЫ СЫЗРАНИ

На 2016 год в городе Сызрани рынок гостиничных услуг представлен более чем 10 предприятиями, предоставляющих услуги по размещению.

Выделим два сегмента гостиниц:

1 сегмент – бизнес-класс

2 сегмент – эконом-класс (Чайка, Энергия, Престиж, Тихая Гавань, Очаг и др)



Мы рады предложить Вам 13 комфортабельных номеров только первой и высшей категории. Во всех наших номерах Вы найдете все необходимое для работы и отдыха. Гостиница «Юбилейная» расположена в непосредственной близости от АО «Тяжмаш» и ЗАО «Кардан».

Стоимость номера в сутки от 2500/5000.

Завтра включен в стоимость проживания.

Гостиница «Юбилейная»





Гостиничный комплекс La Mancha это 12 уютных номеров. Гостиница расположена на самой главной улице города, где находятся все самые популярные кафе, рестораны, магазины и другая инфраструктура

Стоимость проживания в сутки от 2500/3700. Завтрак входит в стоимость номера.

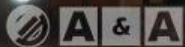


Гостиница «La Mancha»

Гостиница «Априори»

Отель APRIORI расположен в центре удивительного города Сызрань, всего в 200 метрах от отеля – вокзал «Сызрань-Город».

Отель примечателен своим изысканно оформленным интерьером, выдержанном в стиле прованс. Отель предлагает своим клиентам прекрасные номера, в которых есть все для комфортного размещения. В каждом из номеров установлена сплит-система и оборудован санузел. Номерной фонд – 10 номеров. Цена за номер в сутки от 3200/5800 руб. Завтрак включен в стоимость.



Гостиница «Кристалл»

Гостиница «Кристалл» находится в центральной части города Сызрань, на берегу реки Крымза. В отеле запрещается размещение с животными.

Номера оборудованы всех необходимых для комфортабельного отдыха.



Номерной фонд представлен 16 номерами различного уровня. Стоимость проживания в сутки от 1900/6500 руб.

Гостиница «Старый Хутор»

Номерной фонд – 10 номеров.
Стоимость размещения в сутки
от 2450/7500 руб.
В стоимость номера входит
завтрак.



Развлекательно-гостиничный комплекс «Старый Хутор» открыт для гостей с 2005 года. Его можно назвать небольшим деревянным городком, находящимся на окраине Сызрани. «Старый хутор» включает в себя ресторан, рассчитанный на 150 человек, банкетный зал на 120 человек, шикарный летний шатер на 80-90 человек, VIP-зал на 20-25 человек, гостиничные домики и сауну.

Гостиница «У Кремля»



Стоимость проживания в сутки от
1950/4500 руб.
Завтрак включен в стоимость
проживания.

Комфортабельная гостиница «У Кремля» удобно расположилась в исторической части города, в самом центре Сызрани. Гостиница предлагает для размещения 18 комфортных номеров, предназначенных только для уютного и удобного проживания.



Номерной фонд гостиницы «У Кремля»

На сегодняшний момент в гостинице имеется 18 номеров.
Это одноместные, двухместные номера и номера люкс

| Категория номера | Количество | Цена, руб. |
|------------------------------------|------------|--------------|
| <u>«Эконом» I категория</u> | 2 | 1950 |
| <u>«Эконом +» I категория</u> | 1 | 2300 |
| <u>«Стандарт» I категория</u> | 4 | 2800 |
| <u>«Стандарт двухместный» I к.</u> | 1 | 2600 |
| <u>«Бизнес» высшая к.</u> | 4 | 3100 |
| «Студия» высшая к. | 4 | 3750 |
| <u>«Бизнес улучшенный»</u> | 1 | 3600 |
| <u>«Люкс»</u> | 1 | 3950 |
| ИТОГО | 18 | 24050 |

Кадровый состав

- Численность персонала по состоянию на конец 2015 г. – 27

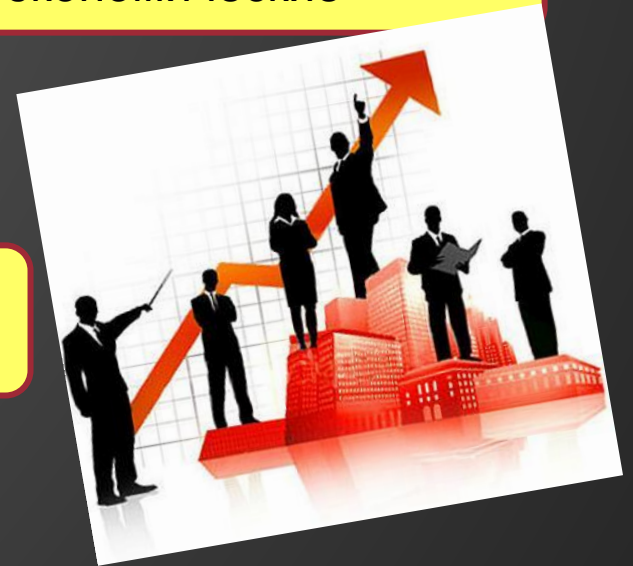


Существующая система МОТИВАЦИИ

Организационно-
административные



Социально-
экономические



Экономические



Предложенные мероприятия

Изменение системы
дополнительных премиальных
выплат

Обучение и повышение
квалификации персонала

Введение системы публичное
признание лучших сотрудников

Организация общих собраний с
собственником предприятия для
озвучивания и обсуждения целей и
результатов работы гостиницы

Изменение системы дополнительных премиальных выплат

Размер премии зависит от выполнения плана по выручке предприятия. Размер премиальных выплат рассчитывается по формуле:

$$\text{Пр} = \text{Окл} * \text{КПЭ}, \text{ где}$$

Окл – оклад работника за месяц

КПЭ – ключевой показатели эффективности.

Показатель выполнения плана рассчитывается по формуле:

$$\text{Квп} = \text{Вфк} / \text{Впл} * 100\%, \text{ где}$$

Квп – коэффициент выполнения плана,

Вфк – показатели по выручке фактические,

Впл – показатели по выручке плановые

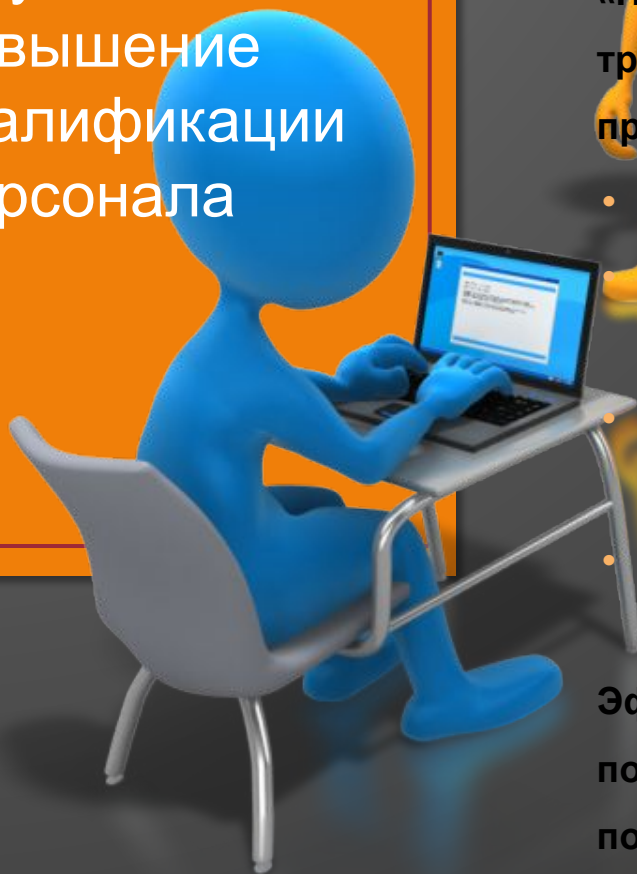
Коэффициенты по общей системе премирования

| Показатель выполнения плана (Квп) | Коэффициент от оклада (КПЭ) |
|-----------------------------------|-----------------------------|
| От 85% до 99% | 0,4 |
| От 100 % до 119 % | 0,6 |
| От 120 % до 149% | 0,8 |
| От 150 и более % | 1 |

Коэффициенты по индивидуальной системе

| Показатель выполнения плана (Квп) | Коэффициент от оклада (КПЭ) |
|-----------------------------------|-----------------------------|
| От 85% до 99% | 0,2 |
| От 100 % до 119 % | 0,4 |
| От 120 % до 149% | 0,5 |
| От 150 и более % | 0,6 |

Обучение и повышение квалификации персонала



Для этого заключим договор компанией Центр «Перспектива и направим сотрудников на обучающий тренинг «Продажи в действии». Цель данной обучающей программы увеличение продаж в гостинице «У Кремля».

- - Продолжительность: 5 дней
- - Преподаватель: тренинг-менеджер компании «Перспектива»
- - Группа: 3 сотрудника гостиницы «У Кремля» в составе общей обучающей группы.
- - Помещение: аудитория компании, организующей тренинг.

Эффективность данного мероприятия заключается в повышении мотивации персонала и дохода (выручки) по показателям ожидающимся в будущем периоде, т.е. на основании результатов деятельности предприятия. После обучения ожидается рост прибыли предприятия от 2 до

Публичное признание лучших сотрудников



Наградой за выдающиеся успехи и достигнутые показатели станет публичное признание и вручение уникальных символических призов (кубки, грамоты, переходящих вымпелов и т.д.).

Предполагается выделять лучших сотрудников 1 раз в квартал в 2-х номинациях и дополнительно 1 раз в год также в 2 номинациях. Для этого нам потребуется купить 5 призов и наград и 5 дипломов (благодарственных писем). Дополнительно на наградах необходимо будет проводить гравировку

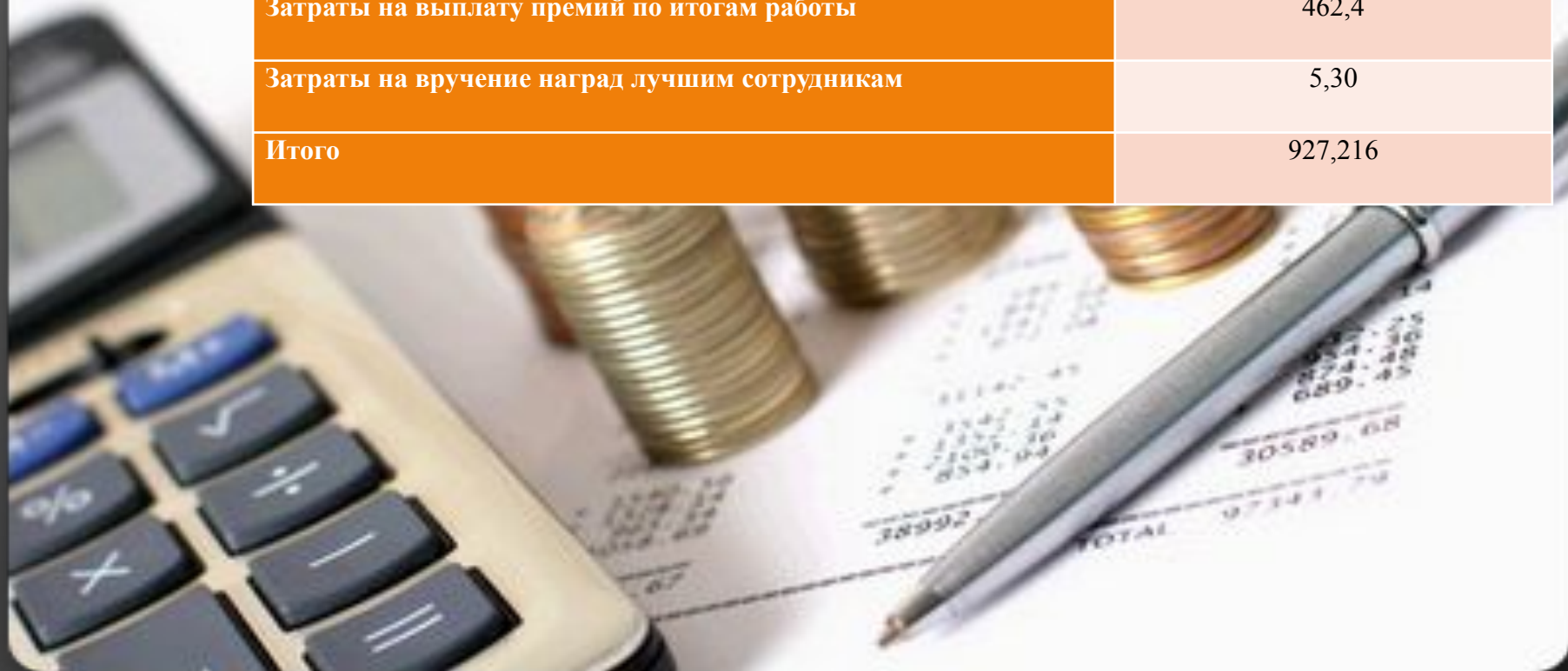
Организация общих собраний

Предлагается раз в квартал проводить общее собрание сотрудников, на котором руководители подразделений (директор) рассказывает, что происходит в компании, какие направления приоритетны, какие произошли изменения, каковы ближайшие планы и т. д., отвечали на вопросы сотрудников



Совокупные затраты на внедрение проекта

| Статья затрат | Сумма, тыс. руб. |
|---|------------------|
| Затраты на обучение персонала | 96,636 |
| Затраты на выплату премий за выслугу лет | 362,880 |
| Затраты на выплату премий по итогам работы | 462,4 |
| Затраты на вручение наград лучшим сотрудникам | 5,30 |
| Итого | 927,216 |



Сводный баланс предприятия с прогнозными показателями

| Показатель | Ед. изм. | 2014 г. | 2015 г. | Плановые показатели 2016 г. | Прогноз выполнения плановых показателей 2016 г. | | | |
|--|----------|---------|---------|-----------------------------------|---|-----------|------------|-----------|
| | | | | | 85% | 100% | 120% | 150% |
| Выручка (без НДС) | тыс.руб. | 12567,6 | 10545,3 | 12654,36 | 10756,21 | 12654,36 | 15185,23 | 18981,54 |
| Себестоимость | тыс.руб. | 8770,1 | 7264,05 | 8545,98 | 7789,266 | 8777,196 | 9953,1152 | 11501,89 |
| Расходы на оказание услуг | тыс.руб. | 3641,1 | 2810,5 | 3372,6 | 2912,436 | 3474,536 | 4271,3792 | 5313,74 |
| Трудозатраты | тыс.руб. | 3855 | 3392,4 | 3900 | 3815,68 | 4029,28 | 4153,68 | 4278,08 |
| Коммунальные платежи | тыс.руб. | 1274 | 1061,15 | 1273,38 | 1061,15 | 1273,38 | 1528,056 | 1910,07 |
| Валовая прибыль | тыс.руб. | 3797,5 | 3281,25 | 4108,38 | 2966,94 | 3877,16 | 5232,12 | 7479,65 |
| Расходы не включенные в состав себестоимости | тыс.руб. | 2528,4 | 2213,5 | 2600 | 2528,4 | 2600 | 3120 | 3900 |
| Прибыль от основной деятельности (балансовая прибыль) | тыс.руб. | 1269,1 | 1067,75 | 1508,38 | 438,54 | 1277,16 | 2112,12 | 3579,65 |
| Чистая прибыль | тыс.руб. | 1052,12 | 876,94 | 1282,123 | 372,759 | 1085,5894 | 1795,29928 | 3042,7025 |
| Рентабельность продукции | % | 12,00% | 12,07% | 15,00% | 4,79% | 12,37% | 18,04% | 26,45% |
| Рентабельность продаж | % | 8,37% | 8,31% | 10,13% | 3,47% | 8,58% | 11,82% | 16,03% |