

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)



Стоимость номера в сутки от
2500/5000.

Завтра включен в стоимость
проживания.

Гостиница «Юбилейная»

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».





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

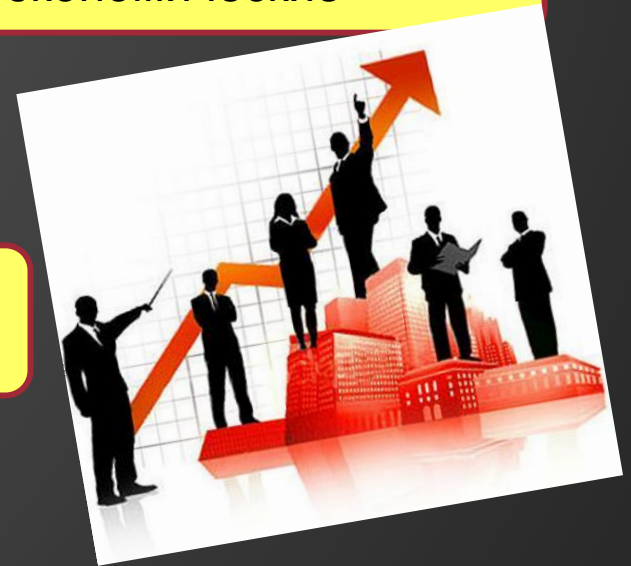


Существующая система мотивации

Организационно-
административные



Социально-
экономические



Экономические



Предложенные мероприятия

```
graph LR; A[Предложенные мероприятия] --> B[Изменение системы дополнительных премиальных выплат]; A --> C[Обучение и повышение квалификации персонала]; A --> D[Введение системы публичное признание лучших сотрудников]; A --> E[Организация общих собраний с собственником предприятия для озвучивания и обсуждения целей и результатов работы гостиницы];
```

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

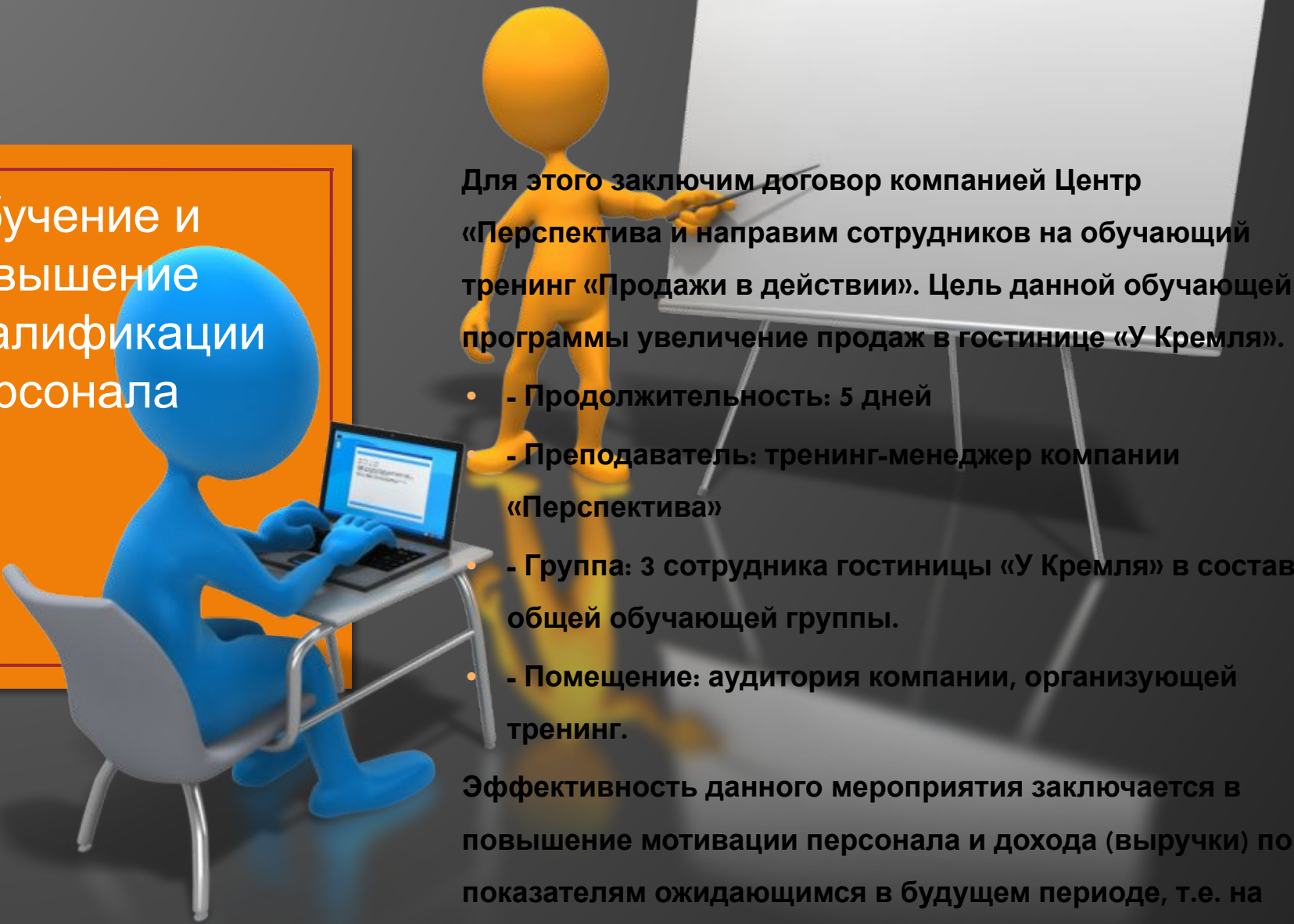
Коэффициенты по общей системе премирования

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

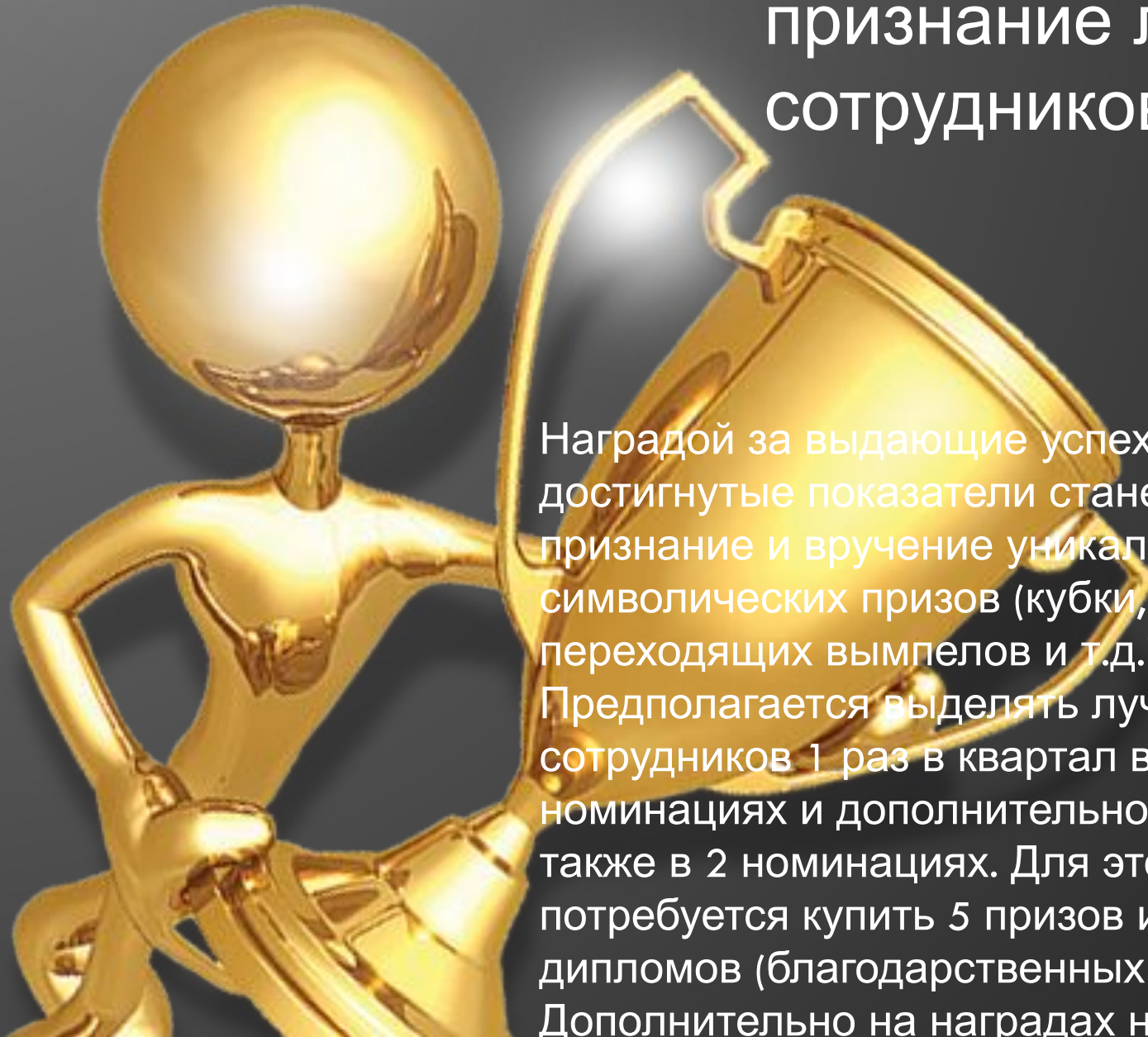


Для этого заключим договор компанией Центр «Перспектива и направим сотрудников на обучающий тренинг «Продажи в действии». Цель данной обучающей программы увеличение продаж в гостинице «У Кремля».

- - 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 выдающие 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%