

**МИНИСТЕРСТВО ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ, НАУКИ И
ИННОВАЦИЙ РЕСПУБЛИКИ УЗБЕКИСТАН**

**ТАШКЕНТСКИЙ ГОСУДАРСТВЕННЫЙ ЭКОНОМИЧЕСКИЙ
УНИВЕРСИТЕТ**

КАФЕДРА «ТУРИЗМ И СЕРВИС»

На правах рукописи
УДК: 339.34

ДЖУРАШЕВА САМИРА ШАВКАТОВНА

**СОВЕРШЕНСТВОВАНИЕ СИСТЕМЫ МОТИВАЦИИ ПЕРСОНАЛА
В ГОСТИНИЧНОМ БИЗНЕСЕ**

ДИССЕРТАЦИЯ

на соискание степени магистра по направлению
71010401 - «Туризм (по направлениям деятельности)»

Научный руководитель:
доцент кафедры «Туризм и сервис»,
Сафаева С.Р.

Ташкент 2023

Диссертация прошла предварительную защиту на кафедре «Туризм и сервис» № 3
протокола «24» 04 2023 год.

Заведующий кафедрой: Ахмедов И.А.


подпись

08.05.2023г.
дата

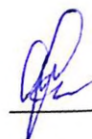
Научный руководитель: Сафаева С.Р.


подпись

5.05.2023
дата

Магистр:

Джурашева С.Ш.


подпись

5.05.2023
дата

Диссертация зарегистрирована факультетом «Международный туризм»
№ 101-1 протокола «20» декабрь 2021 год.

АННОТАЦИЯ

Диссертация направлена на разработку рекомендаций отечественным гостиницам по формированию системы мотивации персонала для повышения качества обслуживания. Актуальность исследования продиктована тем фактом, что в настоящее время в жестких условиях функционирования и конкурентной борьбы выживут только те средства размещения, которые имеют высококвалифицированный и мотивированный персонал, так как именно от персонала в сфере гостеприимства зависит предоставление качественного и конкурентоспособного гостиничного продукта. Далеко не все руководители гостиниц проявляют внимание к вопросам эффективного управления персоналом, что не верно, так как сотрудники гостиницы, взаимодействуя с гостями, по сути, сами непосредственно формируют у потребителя отношение к средству размещения и качеству обслуживания. Поэтому наиболее дальновидный менеджмент отелей понимает, что для повышения эффективности деятельности гостиницы необходимо вкладывать финансы и силы в обучение работников, совершенствование мотивационных программ, развитие корпоративной культуры, командных методов работы. Это свидетельствует о практической значимости работы. В диссертации уточнены определения понятий «мотивация персонала» и «система мотивации персонала», рассмотрены принципы, на основе которых разрабатывается и реализуется система мотивации. Представлена классификация видов мотивации персонала. Даны практические рекомендации средствам размещения по применению разнообразных форм материального и нематериального стимулирования с учетом современных трендов, которые привлекают людей при поиске работы в гостиничном секторе экономики.

Ключевые слова: *персонал, мотивация, гостиница, материальное и нематериальное стимулирование, управление*

SUMMARY

The dissertation is aimed at developing recommendations for domestic hotels on the formation of a personnel motivation system to improve the quality of service. The relevance of the study is dictated by the fact that at present, in the harsh conditions of functioning and competition, only those accommodation facilities that have highly qualified and motivated staff will survive, since the provision of a high-quality and competitive hotel product depends on the staff in the hospitality industry. Far from all hotel managers pay attention to the issues of effective personnel management, which is not true, since hotel employees, interacting with guests, in fact, directly form the consumer's attitude towards the accommodation facility and the quality of service. Therefore, the most far-sighted hotel management understands that in order to increase the efficiency of the hotel, it is necessary to invest finances and efforts in employee training, improvement of motivational programs, development of corporate culture, teamwork methods. This indicates the practical significance of the work. The dissertation clarifies the definitions of the concepts "staff motivation" and "staff motivation system", considers the principles on the basis of which the motivation system is developed and implemented. The classification of types of personnel motivation is presented. Practical recommendations are given to accommodation facilities on the use of various forms of material and non-material incentives, taking into account modern trends that attract people when looking for work in the hotel sector of the economy.

Key words: *personnel, motivation, hotel, material and non-material incentives, management*

СОДЕРЖАНИЕ

Аннотация.....	3
Содержание.....	5
Список таблиц.....	7
Список рисунков.....	8
Список сокращений.....	9
Введение	10
Актуальность темы диссертации и его обоснование.....	11
Цели и задачи исследования.....	12
Основные проблемы и аспекты исследования.....	13
Объект и предмет исследования.....	14
Научная новизна исследования.....	15
Краткое содержание глав диссертации.....	15
ГЛАВА 1. Литературный обзор.....	17
1.1. Комментарии к научно-теоретическим взглядам по теме..	17
1.2. Комментарии к национальным нормативно-правовым документам по теме	20
ГЛАВА 2. Методология.....	24
2.1. Процесс сбора данных.....	24
2.2. Методы используемые при анализе.....	25
2.3. Необходимые условия для проведения исследования.....	25
2.4. Ожидаемые проблемы в процессе исследования и их решение.....	26
2.5. Научные и практические результаты, ожидаемые от исследования.....	26
ГЛАВА 3. АНАЛИЗ И РЕЗУЛЬТАТЫ.....	28
3.1. Роль мотивации персонала в повышении качества	

	гостиничных услуг	28
3.2.	Повышение эффективности деятельности гостиниц системой мотивации персонала	32
3.3.	Перспективные методы мотивации персонала в гостиничном бизнесе.....	40
3.4.	Практические рекомендации по повышению мотивации персонала в гостинице.....	43
3.5.	Влияние системы мотивации труда на эффективность деятельности гостиницы.....	51
	ЗАКЛЮЧЕНИЕ.....	60
	Список использованной литературы.....	64

ВВЕДЕНИЕ

В условиях жесткой конкуренции гостиничные предприятия осуществляют поиски современных методов повышения конкурентоспособности и формирования спроса на гостиничные услуги. Одним из способов обеспечения конкурентоспособности гостиницы является повышение качества гостиничных услуг. Особенностью сферы гостеприимства является то, что гостиничные услуги производятся персоналом в тесном контакте с клиентами, качество услуг напрямую зависит от квалификации и мотивации персонала. Именно поведение персонала в процессе оказания услуги и влияет на решение клиента вернуться в отель повторно. Поэтому проблема мотивации персонала в обеспечении гостиничных услуг высокого качества становится одной из приоритетных задач по управлению персоналом в гостинице.

Формирование результативной профессиональной команды внутри гостиничной компании в настоящее время является одной из наиболее значимых задач, стоящих перед каждым кадровым менеджером. Неотъемлемой частью управления персоналом в гостинице является понимание потребностей работников и факторов, являющихся для них мотиваторами к труду.

Таким образом, вопрос мотивации и стимулирования деятельности персонала компании заслуживает особого внимания.

Подходить к разработке системы мотивации для гостиницы нужно комплексно с учетом конкретных проблем и всех факторов — от доходности вашего объекта до личностей сотрудников. Только так вы сможете предложить людям то, что они хотят, и получить взамен качество обслуживания, скорость работы и производительность.

Грамотный владелец бизнеса знает — для успешной работы сотрудникам нужна личная заинтересованность в результате или «волшебная морковка»: мотивация, которая будет их постоянно направлять и поддерживать.