

Квитанция

ОАО АКБ "ПРИМОРЬЕ"
Получатель платежа: ФГБОУ ВПО "СОЧИНСКИЙ ГОСУДАРСТВЕННЫЙ УНИВЕРСИТЕТ" Л/С 20186Х54700
КПП: 232001001 ИНН: 2320051199 Код ОКТМО: 03426000000

ОАО АКБ "ПРИМОРЬЕ"
Оперкасса доп.офиса на ул.Гоголя

Счет получателя платежа: 40501810000002000002
БАНК: ЮЖНОЕ ГУ БАНКА РОССИИ
БИК: 040349001 Кор/сч:

19.12.2014 13:13:06
27062371
Сумма: 7,200 руб. 00 коп.
Комиссия: 160.00
Итого: 7360

Наименование платежа: за публикацию в Известиях СГУ от Рудинской Евгении Олеговны
Код бюджетной классификации: 0000000000000000130
Плательщик (Ф.И.О.): РУДИНСКАЯ ЕВГЕНИЯ ОЛЕГОВНА
Адрес плательщика: Г.ВЛАДИВОСТОК УЛ.БАЛЯЕВА 34-114 ТЕЛ.2583615
ИНН плательщика 0

Кассир Гамаюнова Светлана
ригорьевна

Платеж по сроку
Сумма перевода 7,200 руб. 00 коп.
Номер квитанции 27062371



Кассир

Гамаюнова

Плательщик (подпись): *[Signature]*
Настоящей подписью подтверждаю, что осуществление перевода не связано с предпринимательской деятельностью.

Дата: 19.12.2014

Подписывая настоящее заявление, Клиент выражает свое согласие на обработку, включая автоматизированную, его персональных данных, указанных в заявлении, в том числе на сбор, систематизацию, накопление, хранение, уточнение, использование, распространение, передачу, обезличивание, блокирование, уничтожение и иные действия, предусмотренные Федеральным Законом от 27.07.2006г №152-ФЗ «О персональных данных», в целях, связанных с исполнением настоящего заявления, а также для осуществления банковского обслуживания. Согласие предоставляется на срок 5 лет. Согласие может быть отозвано Клиентом путем представления в Банк заявления в простой письменной форме.

Птн, 19 Дек 2014 16:19

Статья. Конечная версия. Владивостокский государственный университет экономики и сервиса



От: Evgeniya Rudinskaya <senichka91@list.ru>

Кому: Валерия Бурилова <burilova.vs@mail.ru>

От кого: Известия СочГУ <vestniksgu@inbox.ru>

Кому: burilova.VS@mail.ru

Дата: Четверг, 18 декабря 2014, 11:21 +03:00

Тема: Re: Статья. Конечная версия. Владивостокский государственный университет экономики и сервиса

Уважаемая Валерия Сергеевна!

Рукопись принята к публикации в декабрьском номере журнала "Известия СГУ". К оплате 7200, из расчета 800 руб./стр.

Реквизиты прилагаю. Просим после завершения оплаты выслать скан квитанции.

Также укажите, пожалуйста, домашний почтовый адрес для отправки авторского экземпляра в будущем.

С уважением, зам. гл. ред. "Известий СГУ" Александр Арвелодович Черкасов

УДК 640.4:331.108.2

Совершенствование системы мотивации персонала в кадровом менеджменте гостиничного предприятия: проблемы и методы реализации

¹ Валерия Сергеевна Бурилова

² Евгения Олеговна Рудинская

¹ Владивостокский государственный университет экономики и сервиса,
Россия

690014, г. Владивосток, ул. Гоголя, д.41

Кандидат исторических наук, доцент

E-mail: burilova.vs@mail.ru

² Владивостокский государственный университет экономики и сервиса,
Россия

690014, г. Владивосток, ул. Гоголя, д. 41

Магистрант 2-го года обучения, бакалавр по туризму

E-mail: senichka91@list.ru

Аннотация. В статье анализируются теоретические основы управления персоналом и система мотивации персонала гостинично-ресторанного комплекса «Аванта», г. Владивосток.

В ходе исследования проводится анализ деятельности по управлению персоналом, выявляются общие недостатки в системе мотивации персонала, проводится анализ удовлетворенности сотрудников и разрабатывается программа по совершенствованию мотивации и стимулирования труда администраторов гостинично-ресторанного комплекса «Аванта» для повышения конкурентоспособности предприятия на рынке города Владивостока.

Ключевые слова: гостиничное предприятие; кадровый менеджмент; методы; персонал; система мотивации персонала.

Введение. Управление человеческими ресурсами является одним из важнейших направлений в деятельности гостиничных организаций, и считается основным критерием экономического успеха. Оно формирует благоприятную среду, в которой реализуется трудовой потенциал, развиваются способности, люди получают удовлетворение от выполненной работы и общественного признания своих достижений. Поэтому в области управления персоналом постепенно происходит смещение акцентов с технократических подходов, которые строго регламентируются содержанием трудового процесса, к системному подходу, в основе которого лежит долговременное развитие трудового потенциала работников [1].

Одной из важнейших функций управления является функция мотивации персонала, которая заключается в том, что она оказывает влияние на трудовой коллектив предприятия в форме побудительных мотивов к эффективному труду, общественного воздействия, коллективных и индивидуальных поощрительных мер [2]. Сущность мотивации основывается на том, чтобы персонал гостиницы выполнял работу в соответствии с делегированными ему правами и обязанностями и согласовывая это с принятыми управленческими решениями [3].

Существуют типичные ошибки в методах мотивации и стимулирования труда, когда в систему оценки включаются: гарантированные премии, установление недостижимых бонусов и премирование за чужую работу [4]. К примеру, гарантированные премии сотрудники воспринимают как часть своего оклада, то есть стимулирующая функция утрачивается. Недостижимые бонусы - это метод утрачивает свою стимулирующую функцию при использовании руководством завышенных показателей.

Материалы и методы. В работе использовались основные методы разработки системы мотивации труда гостиничного предприятия: - организация и проведение мониторинга реальной мотивации трудовой

деятельности работников различных подразделений предприятия на основе специально разработанных методов диагностики скрытой и скрываемой мотивации [5]; - оценка внутренних и внешних факторов мотивации трудовой деятельности; - определение влияния трудовой мотивации на различные показатели трудовой деятельности, в том числе производительность, трудовую дисциплину, текучесть кадров, квалификацию, ответственность, творчество, коллективизм работников [6].

Особое внимание уделялось разработке принципов оптимизации системы оплаты труда, в контексте общих целей предприятия. Важен учет результатов труда предприятия в целом, отдельных его подразделений и, конечно, конкретных работников [7].

Обсуждение проблемы. Технология управления персоналом предполагает организацию найма, отбора, приема персонала, деловую оценку, профориентацию, адаптацию, обучение, управление деловой карьерой, мотивацию и организацию труда и другое.

В сложившейся высокой конкурентной среде существует проблема в совершенствовании качества услуг, и предъявляются высокие требования ко всем категориям персонала [8]. Для обеспечения высокой конкурентоспособности необходима грамотная система мотивации.

В выполненной работе исследована система мотивации персонала в ГРК «Аванта», г. Владивосток.

На рынке города Владивостока на 2013 год официально зарегистрировано 45 гостиниц и аналогичных средств размещения. Гостинично-ресторанный комплекс «Аванта» функционирует с 28 июня 2010 года и входит в категорию «три звезды» (по данным ООО «Приморский центр сертификации и качества»). Непосредственными конкурентами ГРК «Аванта» на рынке гостиничных услуг города Владивостока являются гостиничные предприятия «Версаль», «Экватор» и «Азимут-отель «Владивосток». На основании этого был проведен анализ существующих методов мотивации и были выявлены сильные и слабые стороны в системе

мотивации и стимулировании труда персонала службы приема и размещения гостиницы «Аванта» (таблица 1).

Таблица 1

Методы мотивации администраторов в гостиницах г.Владивостока¹

Методы мотивации администраторов	Название гостиниц			
	Версаль	Азимут-отель «Владивосток»	Экватор	Аванта
Поощрения и наказания	<p>Поощрения: -премии не предусмотрены;</p> <p>Наказания: -отсутствие системы наказания.</p>	<p>Поощрения: - надбавка за превышение объема продаж; - скидка на проживание персонала в номерах (50%); - доска «Лучший сотрудник» (сотрудник года, сотрудник месяца);</p> <p>Наказания: - аудит лист (штрафы)- 2000руб. - 3000руб.</p>	<p>Поощрения: Бонусная система. - по обслуживанию 100% - 2000 руб.; 90% - 1500руб.; - по продажам 100000 рублей - 2000 руб.; - грамоты;</p> <p>Наказания: - не премирование.</p>	<p>Поощрения: - премия; - поощрения за рационализаторские предложения; - скидка на проживание персонала в номерах (15%); - скидка на посещение спортивного комплекса (20%);</p> <p>Наказания: - не премирование.</p>
Обучение (семинары, аттестация, другое)	Курсы (английский язык) к подготовке Саммита АТС	- один раз в полгода аттестация; - семинары; - тренинги по продажам.	Каждые две недели обучение (выдача рекомендованной литературы и другое).	Не предусмотрено

Как видно из таблицы, преимуществом системы мотивации персонала ГРК «Аванта» являются следующие материальные методы: премия; скидка на проживание персонала в номерах (15%); скидка на посещение спортивного комплекса (20%). Что касается нематериальных методов стимулирования труда персонала в гостинице «Аванта», то в них входят социально - психологические: привлечение работников к участию в делах гостиницы, обогащение труда, право предоставления идеи во благо предприятия. Недостатком системы мотивации персонала является неразвитая программа обучения персонала [9].

В рамках разработки программы мотивации персонала для отдельных категорий работников методом анкетирования было проведено исследование удовлетворенности системой мотивации и стимулирования труда администраторов гостиницы «Аванта».

¹ Составлена авторами

Таблица 2

Удовлетворенность персонала ГРК «Аванта» различными условиями труда²

Меры	Удовлетворенность (Положительно ответившие, %)
Размер заработка	80
Режим работы	100
Разнообразие работы	100
Необходимость решения новых проблем	60
Самостоятельность в работе	80
Соответствие работы личным способностям	100
Возможность должностного продвижения	40
Уровень организации труда	60
Отношения с коллегами	100
Отношения с непосредственным руководителем	100
Уровень технической оснащённости	80

Из анализа результатов опроса, как показано в таблице 2, уровень удовлетворенности персонала всеми условиями труда достаточно высокий. Исключение составляет возможность продвижения по карьерной лестнице. Это основная причина текучести кадров на предприятиях размещения города Владивостока.

В рамках исследования была выявлена степень эффективности методов стимулирования и де стимулирования труда в деятельности гостиничного предприятия (таблица 3).

Таблица 3

Анализ эффективности применяемых методов стимулирования и де стимулирования труда ГРК «Аванта»³

Меры	Положительно ответившие, %
Угроза увольнения	20
Премии и доплаты	100
Повышение заработной платы	100
Повышение требовательности	40
Лишение премий, доплат	40
Улучшение условий труда	20
Моральные поощрения	100
Повышение квалификации	100
Социальные льготы	20

Результаты опроса администраторов гостиницы подтверждают выводы психологов: стимулирующей функцией обладают методы поощрения (100%), они гораздо эффективнее методов наказания (20-40%).

² Составлена авторами

³ Составлен авторами

Оценка мотивации администраторов по методам стимулирования и де стимулирования труда показала, что положительные варианты стимулирования персонала наиболее существенны, по мнению администраторов, а отрицательное стимулирование труда наименее. Используемая 5-ти бальная оценка степени удовлетворенности показала, что сотрудники оценили главным образом мотивацию и стимулирование предприятия на 3 балла. Не устраивает сотрудников так же материальное стимулирование и отсутствие перспективы (продвижение по службе).

В результате предложенных вариантов для программы мотивации и стимулирования труда администраторов ГРК «Аванта», стоит оставить существующую систему поощрения персонала, а так же внедрить дополнительно программу обучения, аттестацию и оценку для персонала службы приема и размещения (рисунок 1).

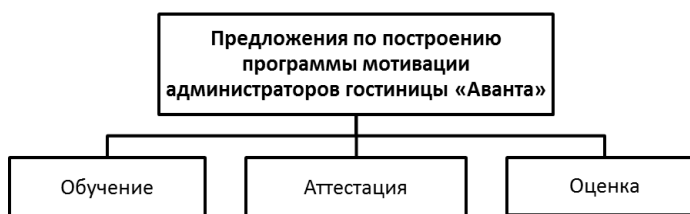


Рис.1. Предложения для разработки программы мотивации и стимулирования администраторов ООО «Аванта»

Обучение персонала включает в себя ряд тренингов: «Фирменный стиль обслуживания гостей»; «Работа с иностранной клиентурой (на языке основной клиентуры)» – знание языка по тематике службы; практикум «Разговор по телефону», «Работа с претензиями». Данные тренинги направлены на повышение квалификации и творческого потенциала сотрудников гостиничного предприятия. Обучения работников службы приема и размещения рассчитано на стандартные знания администраторов гостиницы, которые необходимо знать и периодически обновлять.

Аттестация является необходимым элементом кадрового менеджмента и выполняет стимулирующую функцию в системе мотивации персонала. В рамках внедряемой системы мотивации, аттестация состоит из ряда этапов:

подготовительный этап (составление списков аттестуемых, определение правил и критериев, формирование аттестационной комиссии, подготовка документов), этап проведения аттестации и итоговый этап [10].

Оценка персонала покажет качество, количество, отношение, тщательность, готовность и знание работы своего подразделения.

Программа должна содержать в себе все варианты стимулирующего труда, а в некоторых случаях и де стимулирующие [11].

Результаты. Программа обучения персонала позволит улучшить мотивацию персонала; повысить уровень образованности персонала; улучшить межличностные отношения в коллективе. аттестовать персонал необходимо для выявления пробелов в знаниях. Результатом аттестации является или поощрение или наказание, которые выступают в различной форме. Формальным результатом оценки является либо присвоение квалификации, либо признание работника соответствующим или несоответствующим своей должности с определенными рекомендациями на будущее о его сохранении в ней, повышении, понижении, увольнении.

Заключение. Таким образом, предлагаемая программа внесет в мотивацию и стимулирование администраторов только положительные черты и сделает систему стабильной. Разработанная программа мотивации персонала получила положительную оценку и была принята администрацией гостинично-ресторанного комплекса «Аванта» к использованию.

Примечания:

1 Веснин В.Р. Управление персоналом. Теория и практика: учебник / В. Р. Веснин. - М.: Проспект, 2011. - 688 с.

2 Кибанов А.Я. Основы управления персоналом: учебник для студентов вузов / А. Я. Кибанов. - 2-е изд., перераб. и доп. - М.: ИНФРА-М, 2012. - 447 с.

3 Саак А.Э. Менеджмент в социально-культурном сервисе и туризме: учеб. Пособие / А.Э. Саак, Ю.А. Пшеничных. - СПб.: Питер, 2007. - 512 с.

4 Чудновский А.Д. Менеджмент в туризме и гостиничном хозяйстве / А.Д. Чудновский, М.А. Жукова. - М.: Кнорус, 2007. - 320 с.

5 Мишурова И.В. Управление мотивацией персонала / И.В. Мишурова, П.В. Кутелев. - М., 2010. - 204 с.

6 Веселков П. Оценка и развитие персонала / П. Веселков // Кадровая служба и управление персоналом предприятия. - 2009. - № 7 - С.56-62

7 Варданян И. Оценка системы мотивации для сотрудников гостиничного бизнеса/ И. Варданян // Справочник по управлению персоналом. – Электронный журнал.– 2013. - №1. – Режим доступа: <http://www.pro-personal.ru/>

8 Система мотивации персонала: примеры и разработка // Генеральный директор – персональный журнал для руководителя. – Электронный журнал. – 2014. - – Режим доступа: <http://www.gd.ru/articles/3565-sistema-motivatsii-personala/>

9 Крячко К. С. Эффективная мотивация персонала [Текст] / К. С. Крячко // Экономическая наука и практика: материалы II междунар. науч. конф. (г. Чита, февраль 2013 г.). — Чита: Издательство Молодой ученый, 2013. — С. 65-71.

10 Минасян С. С. Мотивация персонала [Текст] / С. С. Минасян // Молодой ученый. — 2014. — №1. — С. 401-403.

11 Кузнецов С.А. Недостатки системы мотивации в России как следствие несовершенной системы управления персоналом/ С.А. Кузнецов // Современные проблемы науки и образования. – Электронный журнал.– 2013. - №6 – Режим доступа: <http://www.science-education.ru/100-5092>

UDC 640.4:331.108.2

The perfection of the employee motivation system in a Human Resource management of the Hotel Enterprise: problems and ways of realization

¹ Valeria S. Burilova

² Evgenia O. Rudinskaia

¹ Vladivostoksky State University of Economics and Service, Russian Federation
690014, Vladivostok, ul. Gogol, 41

E-mail: burilova.vs@mail.ru

Candidate of Historical Sciences, Associate Professor

² Vladivostok State University of Economics, Russian Federation
690014, Vladivostok, ul. Gogol, 41

Master's degree student, bachelor of tourism

E-mail: senichka91@list.ru

Abstract. In this article are analyzed the theoretical basis of Human Resource management and the employee motivation system of the Hotel and restaurant complex “Avanta” in Vladivostok city, Russia.

During the research are analyzed activities made to improve the efficiency of Human Resource management, are identified the weak points of the present employee motivation system and are analyzed the level of employees satisfaction. In addition, has being developed a special program with a goal of perfection of the motivation and encouraging system of administrators of the Hotel and Restaurant complex “Avanta” in Vladivostok city, Russia.

Keywords: Hotel Enterprise; Human Resource management; methods; staff; employee motivation system.