

**МІНІСТЕРСТВО ОСВІТИ І НАУКИ УКРАЇНИ
ОДЕСЬКИЙ НАЦІОНАЛЬНИЙ ЕКОНОМІЧНИЙ УНІВЕРСИТЕТ**

Кафедра туристичного та готельно-ресторанного бізнесу

Допущено до захисту
Завідувач кафедри

(підпис)

“ ___ ” _____ 20__ р.

КВАЛІФІКАЦІЙНА РОБОТА

на здобуття освітнього ступеня бакалавра

зі спеціальності 241 «Готельно-ресторанна справа»

за освітньою програмою «Готельно-ресторанна справа»

на тему: **«Шляхи удосконалення системи мотивації та стимулювання
персоналу «M1 CLUB HOTEL»**

Виконавець:

студентка факультету
міжнародної економіки
Василькова Софія Юріївна

Науковий керівник:

к.е.н., доцент
Нездоймінов Сергій Георгійович

Одеса 2019

		3
ВСТУП	4
РОЗДІЛ 1.	ТЕОРЕТИКО-МЕТОДОЛОГІЧНІ ОСНОВИ ДОСЛІДЖЕННЯ МОТИВАЦІЇ ТА СТИМУЛЮВАННЯ ПРАЦІ	
1.1.	Наукові підходи до визначення мотивації та стимулювання праці.....	7
1.2.	Вплив мотивації на результати й ефективність праці персоналу підприємства	14
РОЗДІЛ 2.	АНАЛІЗ ФІНАНСОВО-ГОСПОДАРСЬКОЇ ДІЯЛЬНОСТІ ГОТЕЛЮ «M1 CLUBHOTEL»	
2.1.	Характеристика матеріально – технічної бази готелю..	21
2.2.	Аналіз господарської діяльності готелю «M1 Club Hotel»	31
2.3.	Стан організації праці та управління персоналом готелю	36
РОЗДІЛ 3.	ЗАХОДИ ЩОДО УДОСКОНАЛЕННЯ СТИМУЛЮВАННЯ ТА МОТИВАЦІЇ ПЕРСОНАЛУ У ГОТЕЛІ «M1 CLUB HOTEL»	
3.1.	Обґрунтування заходів мотивації та стимулювання персоналу готелю	47
3.2.	Рекомендації щодо вдосконалення управління мотивацією персоналу в «M1 Club Hotel»... ..	59
ВИСНОВКИ	64
Список використаних джерел	67
Додатки	71

ВСТУП

Актуальність теми. Ефективність діяльності будь якого підприємства безпосередньо залежить від якості управління різними ресурсами. У наш час основним з найважливіших ресурсів є персонал. Успіх і процвітання підприємств багато в чому визначається інтелектуальним потенціалом підприємства, якісним складом співробітників, що, як правило, зв'язані не тільки з їхньою кваліфікацією, але й тим ентузіазмом, самовіддачею, творчим підходом з яким вони виконують свої обов'язки. Без ініціативи здатності до інновацій неможливо успішне функціонування підприємств в умовах ринку. Особливо зростає роль персоналу на підприємствах готельної індустрії тому що тут основним товаром є послуга, а якість готельних послуг безпосередньо залежить від професіоналізму і якості роботи співробітників. Високий рівень мотивації співробітників підприємств гостинності для їхньої якісної роботи є, таким чином, не просто бажаним з організаційної точки зору, а життєвою необхідним, тому що він прямо відображається на ефективності діяльності підприємства.

В умовах сучасних процесів розвитку діяльності готелів, їх ефективне функціонування залежить від можливості персоналу готелю своєчасно виявити зміни навколишнього середовища та адекватно реагувати на них. Вивчення проблем мотивації має як теоретичне, так і безпосереднє практичне значення. Від того, як працівник готелю розуміє свою трудову діяльність і якими мотивами він керується, залежить його ставлення до роботи. Тому вивчення, розуміння внутрішніх механізмів мотивації трудової діяльності дає змогу сформулювати ефективну політику готелю при організації бізнес проектів і трудових відносин, створити режим найбільшого сприяння для тих, хто справді прагне забезпечити високо продуктивну працю.

Значний внесок у рішення проблем удосконалення господарської діяльності підприємств готельного господарства, управління персоналом праці внесли науковці Одеського національного економічного університету: С. С. Галасюк, В. Г. Герасименко, С. Г. Нездоймінов, І. В. Лебедев, В. Ф. Семенов, О.В. Шикіна та інші [3, 4, 5, 6, 7, 8, 9].

Мета даної роботи – сформулювати заходи вдосконалення системи мотивації та стимулювання персоналу готелю " M1 Club Hotel".

Об'єктом дослідження є процес удосконалення системи стимулювання і мотивації праці для ефективного управління персоналом підприємством готельного господарства.

Предметом дослідження є сукупність теоретичних, методологічних і прикладних аспектів стимулювання і мотивації персоналу як чинника ефективного функціонування підприємства готельного бізнесу.

Завдання дослідження:

- розглянути сутність поняття «мотивація» та наукові підходи до мотивації персоналу в сучасному менеджменті;
- визначити підходи щодо оцінки ефективності праці персоналу та методи управління персоналом готельного господарства;
- надати загальну характеристику діяльності готелю «M1 Club Hotel»;
- провести аналіз фінансово-господарської діяльності готелю «M1 Club Hotel»;
- провести дослідження стану організації праці та управління персоналом;
- сформулювати заходи щодо підбору персоналу в готелі «M1 Club Hotel»;
- запропонувати рекомендації щодо вдосконалення управління мотивацією персоналу в «M1 Club Hotel».

Для вирішення поставлених завдань були використані наступні методи: емпіричний, аналізу і синтезу, систематизації, зіставлення, індукції та дедукції, абстрагування, узагальнення, формалізації, логічні методи.

Публікації та апробація результатів дослідження. Окремі результати дослідження були представлені у тезах доповіді:

1. Василькова С.Ю. Сутність та сучасні тенденції молекулярної гастрономії / С.Ю. Василькова // МИНУЛЕ, СУЧАСНЕ, МАЙБУТНЄ: матеріали круглого столу та студентської науково-практичної конференції (м. Одеса, 12 квітня 2016 року). – Одеса: ОНЕУ, 2016. – 295 с. – С. 190-193.

2. Василькова С.Ю. Науково-теоретичні основи дослідження проблем функціонування готелю / С.Ю. Василькова // Розвиток сталого туризму: виклики і можливості для туристичного та готельно-ресторанного бізнесу: матеріали круглого столу та студентської науково-практичної конференції (м. Одеса, 12 квітня 2017 року). – Одеса: ОНЕУ, 2017. – 500 с. – С. 78-81.

3. Василькова С.Ю.. Основні властивості застосування цукру та його замінників / С. Ю. Василькова // МИНУЛЕ, СУЧАСНЕ, МАЙБУТНЄ: матеріали круглого столу та студентської науково-практичної конференції (м. Одеса, 12 квітня 2018 р.) / Одеський національний економічний університет. – Одеса: ОНЕУ, 2018. – 358 с. С. 228-232.

4. Василькова С.Ю. Науково - теоретичні основи менеджменту персоналу / С.Ю. Василькова // Туристичний та готельно-ресторанний бізнес: світовий досвід та перспективи розвитку для України: матеріали Всеукраїнської науково-практичної конференції студентів, аспірантів та вчених; Одеський національний економічний університет. – Одеса, 2019. – 881 с. – С. 608-610.

Структура роботи складається зі вступу, трьох розділів, в кожному з яких висвітлюється тема та завдання даної роботи, висновків, списку використаних джерел та додатків. Кваліфікаційна робота містить 81 сторінку, 17 таблиць, 13 рисунків, список використаних джерел з 46 найменувань.

Висновки

потребує трансформації. Загальна чисельність співробітників на момент 01.01.2018 р становить 160 осіб, куди входить лінійний персонал, менеджери, керівники департаментів компанії, генеральний директор і менеджер готелю. Штат персоналу в готелі «M1 Club Hotel» формується в відповідно до організаційної структури.

5. За результатами аналізу штатного розкладу, визначено чисельність і структура персоналу по групах, основна частка персоналу готелю «M1 Club Hotel» - це обслуговуючий персонал: частка основних працівників від загальної кількості становить 43,75% та допоміжний персонал складає 25% від загальної кількості працівників. Друга за значимістю група керівники, їх частка від загальної кількості складає 16,87% (менеджери нижчої ланки 10%, менеджери середньої ланки 5,62% та менеджери вищої ланки 1,25%). Найменшу частку в структурі персоналу займають спеціалісти та службовці - 14,37%.

6. За результатами анкетування співробітників готелю виявлено чинники, що негативно впливають на ефективність роботи персоналу: не сформована програма мотивації, має місце нерівномірність розподілу праці, необ'єктивність оцінки виконаної роботи, переробка робочого часу. Серед недоліків матеріального стимулювання:

- відсутність чітко встановлених критеріїв виплати премій за результатами роботи за рік і премій за виробничі результати, що робить систему преміювання непрозорою;

- щорічна виплата премій не відповідає специфіці діяльності готелю, в якій чітко виділяються «високий» і «низький» сезони, принципово різняться між собою.

- відсутність різниці між окладом за роботу у нічні та денні зміни.

7. Методом удосконалення системи мотивації персоналу може стати делегування керівництвом деяких повноважень лінійному персоналу, або визначення додаткової відповідальності за деякі робочі процеси. Рекомендується проводити тренінги по згуртуванню колективу (teambuilding), ці заходи повинні

бути традицією, наприклад один раз в квартал. Головна мета проведення заходу по згуртуванню колективу в «M1 Club Hotel» - досягти хороших міжособистісних відносин (специфіки формальних та неформальних організаційних зв'язків в колективі і співвідношення між ними), демократичного рівня в колективі, оптимального рівня психологічної сумісності колективу.

8. Оскільки чисельність персоналу в готелі «M1 Club Hotel» досить значна, а завдання щодо вдосконалення системи управління персоналом зводиться до розробки кадрової стратегії і кадрової політики, одночасно з погоджуванням в єдину систему всіх елементів управління персоналом, рекомендовано створити в структурі готелю спеціалізований підрозділ, на який буде покладено виконання функцій з управління персоналом. Таким підрозділом може бути відділ персоналу, який буде підпорядковуватися безпосередньо генеральному директору.

Список використаних джерел

1. Чудновский А.Д., Жукова М.А. Менеджмент туризм: Учебник – М.: Финанси и статистика, 2003. – 288 с.
2. Бухалков, М.И. Управление персоналом: развитие трудового потенциала: Учебное пособие / М.И. Бухалков. – М.: НИЦ ИНФРА-М, 2015. – 192 с.
3. Герасименко В. Г. Оцінка туристично-рекреаційного потенціалу регіону: монографія / В. Г. Герасименко, Г. К. Бедрадіна, С. С. Галасюк та інші / за заг. ред. В. Г. Герасименко. – Одеса : ОНЕУ, 2016. – 262 с.
4. Нездоймінов С. Г. Фінансовий та кластерний інструментарій соціально-економічної мотивації розвитку підприємницької діяльності / С. Г. Нездоймінов, Н. М. Андреева // Соціально-економічна мотивація інноваційного розвитку регіону: монографія / за заг. ред. д-ра екон. наук, професора О. В. Прокопенко. – Суми: Сумський державний університет, 2012. – С. 271-304.
5. Галасюк С. С. Організація готельного господарства: навчально-практичний посібник / С. С. Галасюк, С. Г. Нездоймінов. – Київ: ФОП Гуляєва В. М., 2019. – 204 с.
6. Лебедев І. В. Соціальні технології сучасного менеджменту / І. В. Лебедев // Формування ринкової економіки: зб. наук. пр. - Спец. вип. Стратегічні імперативи сучасного менеджменту. - К. : КНЕУ, 2012. – Ч. 2. - С. 362-375.
7. Лебедев І. В. Соціальна складова сучасного менеджменту / І. В. Лебедев // Науковий вісник Ужгородського університету. Серія Економіка: зб. наук. праць. – Ужгород: Ужгородський національний університет, 2012. - Вип. 35. - Ч.2. - С. 174-178.
8. Галасюк С. С. Аналіз потенціалу готельного господарства Одеської області / С. С. Галасюк // Оцінка туристично-рекреаційного потенціалу регіону: монографія / за заг. ред. В. Г. Герасименко. – Одеса: ОНЕУ, 2016. – С. 147-164.
9. Герасименко В.Г., Бедрадіна Г.К. Вибір і застосування методики оцінки якості послуг на туристичному підприємстві // Науковий вісник. Одеський державний університет. Всеукраїнська асоціація молодих науковців – Науки: економіка, політологія, історія. – 2008. - № 14 (70).

10. Чернышов В.В. Основные теории мотивации // Материалы IX Международной студенческой научной конференции «Студенческий научный форум». Электронный ресурс. – [Режим доступа]:<https://scienceforum.ru/2017/article/2017033765>"><https://scienceforum.ru/2017/article/2017033765>
11. Hospitality Employee Psychology. [Электронный ресурс]. – Режим доступа:[http://cdn2.hubspot.net/hubfs/210357/0049_Psychology/Hospitality Employee Psychology_07212015.pdf?t=1455894468220](http://cdn2.hubspot.net/hubfs/210357/0049_Psychology/Hospitality_Employee_Psychology_07212015.pdf?t=1455894468220)
12. Маккелланд Д. Мотивация человека / Д. Мак-Келланд, СПб.: Питер, 2007. 672 с.
13. ГерцбергФ. Мотивация к работе/ Ф. Герцберг, Б. Моснер, Б. БлохСнидерман; пер. С. Д.А. Куликов. М.: Вершина, 2007. 240с.
14. Теорії і моделі мотивації. [Электронный ресурс]. – Режим доступа:https://studme.com.ua/1093070212664/menedzhment/teorii_modeli_motivatsii.htm
15. Нездойминов С. Г. Роль персонала в обеспечении качества гостиничных услуг / С. Г. Нездойминов, А. В. Бурдияк // Економіка, управління, фінанси: теорія і практика. Матеріали III Міжнародної науково-практичної конференції (м. Вінниця, 9-10 жовтня 2015 року). – Херсон: Видавничий дім «Гельветика», 2015. –С. 31–34.
16. Гамиров Н. В. Мотивация труда менеджеров современного предприятия: Экономич. Наук. труда и социальных отношений, Москва, 2016.
17. Виханский О. С., Наумов А. И. Менеджмент: Учебник. –М.: «Гардарика», 2004, С. 162-163.
18. Райли М. Управление персоналом в гостеприимстве: Учебник. – Изво. ЮНИТИ, 2005.- 191 с.
19. Морщенок Т. С. Підвищення трудової активності персоналу – умова ефективного функціонування підприємства // Вісник Хмельницького національного університету. – Т.2. – 2005. – № 3. – С. 168-173.

20. Чернишева О. М. Управлінські рішення в діяльності сучасних підприємств / О. М. Чернишева // ДВНЗ УДХТУ. – 2016. – №1(3). – С.103-117.
21. Гривківська О.К. Проблеми мотивації праці управлінського персоналу / О. К. Гривківська // Актуальні проблеми економіки. – 2009 - № 9.- С.126-133.
22. Джон Д. Управление рестораном: ученик / Д. Джон, Д. Болдуин. – М.: Велби, 2008. – 440 с
23. Послуги туристичні. Засоби розміщення. Загальні вимоги: ДСТУ 4268:2003. – [Чинний від 2004-07-01]. – К.: Держспоживстандарт України, 2004. – 14 с. (Національний стандарт України).
24. Послуги туристичні. Засоби розміщення. Терміни та визначення: ДСТУ 4527:2006. – [Чинний від 2006-10-01]. – К.: Держспоживстандарт України, 2006. – 28 с. – (Національний стандарт України).
25. Офіційний сайт готелю M1 Club Hotel. [Електронний ресурс]. – Режим доступу: <https://m1clubhotel.com/ua>
26. Наказ Державної туристичної адміністрації України «Правила користування готелями й аналогічними засобами розміщення та надання готельних послуг» № 19: станом на 12.11.2010 р. [Електронний ресурс]. – Режим доступу: <http://zakon5.rada.gov.ua/laws/show/z0413-04>.
27. Нездойминов С. Г. Малый бизнес гостеприимства в контексте развития Социального предпринимательства / С. Г. Нездойминов, О. В. Шикина // JournalAssociation 1901 SERIKE. – 2016. – № 15. – С. 118-121.
28. Постанова Кабінету Міністрів України «Про порядок встановлення категорій готелям та іншим об'єктам, що призначаються для надання послуг з тимчасового розміщення (проживання)» № 803: станом на 18.12.2015 р. [Електронний ресурс]. – Режим доступу: <http://zakon5.rada.gov.ua/laws/show/803-2009-п>.
29. Послуги туристичні. Класифікація готелів : ДСТУ 4269:2003. – [Чинний від 2004-07-01]. – К.: Держ спожив стандарт України, 2004. – 18 с. – (Національний стандарт України).

30. Наказ Міністерства інфраструктури України «Про затвердження форми свідоцтва про встановлення категорії готелю» № 28: станом на 29.04.2014 р. [Електронний ресурс]. – Режим доступу: <http://zakon3.rada.gov.ua/laws/show/z0177-12>.

31. Державні будівельні норми України. Будинки і споруди. Готелі. ДБН В.2.220:2008 [Чинний від 23.07. 2008] [Електронний ресурс]. – Режим доступу:<http://profidom.com.ua/v-2/v-2-2/1521-dbn-v-2-2-202008-budinki-i-sporudigoteli>.

32. Системи управління якістю. Вимоги (ISO 9001:2008, IDТ):: ДСТУ ISO 9001:2009. – [Чинний від 2009-09-01]. – К.: Держспоживстандарт України, 2009. – 56 с. – (Національний стандарт України).

33. Галасюк С. С. Конференц-сервіс в системі готельного обслуговування / С. С. Галасюк // Туристичний та готельно-ресторанний бізнес: світовий досвід та перспективи розвитку для України: матеріали Всеукраїнської науково-практичної конференції студентів, Аспірантів та вчених (м. Одеса, 10 квітня 2019 р.) / Одеський національний економічний університет. – Одеса, 2019. – С. 46-50.

34. Нечева Н. В. Підготовка персоналу для туристичного бізнесу в Одеському регіоні / Н. В. Нечева, Д. Ю, Кальченко / Imperatives of civil society development in promoting national competitiveness: Proceedings of the 1st International Scientific and Practical Conference, december 13-14. – Batumi, Georgia: Publishing House “Kalmosani”, 2018. – Volume II – С. 156-158.

35. Сайт Букінг.Сторінка готелю М1[Електронний ресурс]. – Режим доступу:<https://www.booking.com/hotel/ua/m1-club.ru.html?aid=315714;label=m1-club>

36. Проблеми розвитку вітчизняного туризму / А. А. Терехух, О. П. Макар, Г. Я.Ільницька // Український туризм. – 2016. – № 3. – С. 126–129., с. 128

37. Вакансии открытые в М1 Club Hotel[Електронний ресурс]. – Режим доступу:<https://www.work.ua/ru/jobs/by-company/320443/>

38. Килин О. В. Формування персоналу підприємства готельного господарства : вітчизняний та зарубіжний досвід / О. В.Килин, Ю. В. Тимчишин /

Formation of personnel of enterprise of the hotel business domestic and foreign / Науковий вісник Ужгородського національного університету. – Ужгород, 2018. – с. 20-24.

39. Сайт фірми «4 сторони» [Електронний ресурс]. – Режим доступу: http://www.corporative.org.ua/category/service/teambuilding/activeteam/?gclid=Cj0KCQjwz6PnBRCPARIsAN0tCw3GHn0-9PnS5Pwg2L_AyVcva6O0L-ukdYvIQRnMcZGnEIu4NfrDgJAaAi0DEALw_wcB

40. Flashкурси англійською мовою [Електронний ресурс]. – Режим доступу: flashstudies.net

41. Компьютерные курсы ITAcademy [Електронний ресурс]. – Режим доступу: <https://itacademy.info/>

42. BSTConsult [Електронний ресурс]. – Режим доступу: www.bst.com.ua

42. Герасименко В.Г. Оцінка туристично-рекреаційного потенціалу регіону: монографія / В. Г. Герасименко, Г. К. Бедрадіна, С. С. Галасюк та інші / за заг. ред. В. Г. Герасименко. – Одеса: ОНЕУ, 2016. – 262 с.

43. Василькова С.Ю. Сутність та сучасні тенденції молекулярної гастрономії // Матеріали круглого столу та студентської науково-практичної конференції (м. Одеса, 12 квітня 2016 року). – Одеса: ОНЕУ, 2016. – 295 с. – С. 190-193.

44. Василькова С.Ю. Науково-теоретичні основи дослідження проблем функціонування готелю / С.Ю. Василькова // Розвиток сталого туризму: виклики і можливості для туристичного та готельно-ресторанного бізнесу: матеріали круглого столу та студентської науково-практичної конференції (м. Одеса, 12 квітня 2017 року). – Одеса: ОНЕУ, 2017. – 500 с. – С. 78-81.

45. Василькова С.Ю.. Основні властивості застосування цукру та його замінників / С. Ю. Василькова // МИНУЛЕ, СУЧАСНЕ, МАЙБУТНЄ: матеріали круглого столу та студентської науково-практичної конференції (м. Одеса, 12 квітня 2018 р.) / Одеський національний економічний університет. – Одеса: ОНЕУ, 2018. – 358 с. С. 228-232.

46. Василькова С.Ю. Науково-теоретичні основи менеджменту персоналу / С.Ю. Василькова // Туристичний та готельно-ресторанний бізнес: світовий досвід та

перспективи розвитку для України: матеріали Всеукраїнської науково-практичної конференції студентів, аспірантів та вчених; Одеський національний економічний університет. – Одеса, 2019. – 881 с. – С. 608-610.

Додатки

Кількість розміщених громадян України та іноземців за країнами, з яких вони
прибули

Назва країни	2016 рік		2017 рік		останній 2018 рік	
	Кількість іноземців, осіб	% до загальної кількості	Кількість іноземців, осіб	% до загальної кількості	Кількість іноземців, осіб	% до загальної кількості
Абу-Дабі	21	0,24	65	0,65	23	0,20
Афганістан	12	0,13	14	0,14	0	0,00
Андорра	0	0	116	1,15	91	0,78
Альгеро	3	0,034	0	0,00	0	0,00
Ангілья	3	0,034	1	0,01	0	0,00
Антигуа	0	0	18	0,18	3	0,03
Аргентина	2	0,023	0	0,00	5	0,04
Вірменія	29	0,33	24	0,24	67	0,57
Австралія	10	0,11	56	0,56	14	0,12
Австрія	64	0,74	22	0,22	20	0,17
Азербайджан	63	0,73	55	0,55	29	0,25
Бельгія	35	0,40	18	0,18	26	0,22
Боснія-Герцоговина	0	0	0	0	1	0,01
Бразилія	11	0,12	15	0,15	18	0,15
Британська територія Індійського океану	6	0,07	4	0,04	3	0,03
Болгарія	23	0,27	4	0,04	30	0,26
Білорусія	26	0,30	64	0,64	119	1,02
Камерун	0	0	0	0	2	0,02
Канада	38	0,44	28	0,28	86	0,73
Чилі	2	0,02	0	0,00	0	0,00
Китай	83	0,96	72	0,72	172	1,47
Колумбія	0	0	0	0	2	0,02
Хорватія	9	0,10	3	0,03	10	0,09
Кіпр	16	0,19	3	0,03	0	0,00
Чеська Республіка	5	0,06	9	0,09	17	0,15
Данія	24	0,28	49	0,49	59	0,50
Єгипет	7	0,08	1	0,01	16	0,14
Англія	129	1,50	145	1,44	145	1,24
Естонія	29	0,34	75	0,75	43	0,37
Фінляндія	92	1,07	18	0,18	16	0,14

Продовження додатку А

Франція	180	2,09	227	2,25	302	2,58
Грузія	54	0,63	47	0,47	104	0,89
Германія	149	1,73	156	1,55	208	1,78
Греція	24	0,28	58	0,58	28	0,24
Республіка Гаїті	2	0,02	0	0,00	0	0,00
Угорщина	8	0,09	10	0,10	2	0,02
Ісландія	0	0	1	0,01	7	0,06
Індія	9	0,10	18	0,18	25	0,21
Індонезія	1	0,01	0	0,00	21	0,18
Іран	15	0,17	17	0,17	7	0,06
Ірак	2	0,02	2	0,02	5	0,04
Ірландія	13	0,15	38	0,38	11	0,09
Ізраїль	314	3,64	596	5,92	812	6,93
Італія	57	0,66	105	1,04	114	0,97
Японія	22	0,26	16	0,16	31	0,26
Йорданія	1	0,01	5	0,05	11	0,09
Казахстан	72	0,84	67	0,67	32	0,27
Киргизстан	6	0,07	1	0,01	21	0,18
Південна Корея	3	0,03	0	0,00	17	0,15
Кувейт	14	0,16	6	0,06	12	0,10
Латвія	29	0,34	110	1,09	41	0,35
Ліван	29	0,34	32	0,32	4	0,03
Лівія	29	0,34	8	0,08	6	0,05
Литва	42	0,49	52	0,52	73	0,62
Люксембург	0	0	0	0	1	0,01
Македонія	0	0	0	0	3	0,03
Мальта	0	0	0	0	14	0,12
Мавританія	0	0	0	0	4	0,03
Маврикія	0	0	3	0,03	0	0,00
Мексика	11	0,13	0	0,00	18	0,15
Молдова	150	1,74	342	3,410	434	3,70
Марокко	11	0,13	16	0,16	2	0,02
Нідерланди	192	2,23	70	0,70	91	0,78
Нікарагуа	0	0	0	0	1	0,01
Нігер	0	0	0	0	3	0,03
Нова Зеландія	0	0	1	0,01	0	0,00
Норвегія	37	0,43	22	0,22	60	0,51
Пакистан	1	0,01	2	0,02	0	0,00
Перу	2	0,02	4	0,04	0	0,00
Філіппіни	3	0,03	0	0,00	4	0,03
Польща	43	0,50	79	0,78	54	0,46
Португалія	4	0,05	3	0,03	20	0,17

Закінчення додатку А

Катар	5	0,06	2	0,02	19	0,16
Румунія	45	0,52	17	0,17	81	0,69
Росія	339	3,93	440	4,37	368	3,14
Саудівська Аравія	9	0,10	19	0,19	34	0,29
Сінгапур	9	0,10	6	0,06	3	0,03
Словаччина	0	0	1	0,01	4	0,03
Словенія	13	0,15	2	0,02	2	0,02
ЮАР	1	0,01	0	0,00	0	0,00
Іспанія	11	0,13	35	0,35	26	0,22
Судан	0	0	0	0	3	0,03
Швеція	59	0,68	20	0,20	51	0,44
Швейцарія	58	0,67	65	0,65	129	1,10
Сирія	8	0,09	1	0,01	9	0,08
Таїланд	0	0	0	0	6	0,05
Тайвань	0	0	5	0,05	0	0,00
Таджикистан	11	0,13	3	0,03	0	0,00
Туреччина	211	2,45	189	1,88	154	1,31
Турецька Республіка Кіпр	2	0,02	16	0,16	5	0,04
США	513	5,95	669	6,65	859	7,33
Україна	5038	58,46	5570	55,33	6624	56,54
Узбекистан	6	0,07	9	0,09	12	0,10
В'єтнам	0	0	0	0	1	0,01
Серія	10	0,12	5	0,05	6	0,05
Усього:	8618	100%	10067	100%	11716	100%

Штатний розклад готелю «M1 Club Hotel» на 2018 рік

Посада	Чисельність, осіб
Генеральний директор	1
Головний бухгалтер	1
Провідний бухгалтер	1
Бухгалтер	5
Директор по продажам	1
Касир	2
Директор з маркетингу та продажів	1
Контент-менеджер	1
Відділ продажів	4
Адміністратор	6
Менеджер СПіР	1
Швейцар	4
Завідуюча секцією філії в поверховій службі	2
Розпорядник робіт	4
Старша покоївка	2
Покоївка	12
Відділ постачання	2
Підсобний робітник	10
Квітникар	1
Комірник	1
Інженер з охорони праці і техніки безпеки	1
Оператори	3
Шеф повар	1
Сушеф	1
Кондитери	4
Повари	10
Портоминиці	5
Адміністратор ресторану	3
Офіціант	17
Різноробочий	15
Бармен менеджер	1
Бармені	10
Пральня	6
Сантехнік	3
Електрик	3
ІТ системний адміністратор	2
Керівник служби безпеки	1
Охоронці	12

Анкета працівника готелю «M1 Club Hotel»

1. Ваше підрозділ в організації
2. Ваша посада
3. Ваш вік
4. Ваша стать
 - Чоловік
 - Жіночий
5. Як довго Ви працюєте в даній організації?
 - менше 3 місяців
 - 3-6 місяців
 - 6 місяців-1 рік
 - більше 1 року
 - більше 3-х років
 - більше 10 років
6. Чи задоволені Ви в цілому своєю нинішньою роботою?
 - Цілком задоволений
 - Скоріше задоволений, ніж ні
 - Не можу сказати, задоволений чи ні
 - Швидше незадоволений
 - Абсолютно незадоволений
7. Чи задоволені ви організацією праці в готелі?
 - Цілком задоволений
 - Скоріше задоволений, ніж ні
 - Не можу сказати, задоволений чи ні
 - Швидше незадоволений
 - Абсолютно незадоволений
8. Чи виникала на Вашому підприємстві (в готелі) за останні півроку необхідність понаднормових робіт?
 - Так, досить часто
 - Виникала, але рідко
 - Ні, не виникала
9. Вас особисто влаштовує величина Ваших заробітків в готелі?
 - Так, влаштовує
 - Скоріше так ніж ні
 - Не можу сказати
 - Мабуть, не влаштовує
 - Зовсім не влаштовує

Продовження Додатку В

10. Чи маєте Ви який-небудь додатковий заробіток? (Крім доходів в готелі)

- Так маю
- Іноді
- Ні, не маю
- за краще не відповідати на це питання

11. Счітаєте Ви, що існуючий розмір оплати праці спонукає персонал готелю ефективно працювати?

- Так
- Скоріше так ніж ні
- Скоріше ні ніж так
- Ні
- Важко відповісти

12. Чи отримували Ви які-небудь доплати за останній рік в компанії?

- Працюю менше року
- Так, отримував і не одноразово
- Так, отримав один раз
- Ні, не отримував

13. Чи були у Вас в готелі за останнє півріччя випадки затримки заробітної плати?

- Так, були неодноразово
- Так, був один такий випадок
- Затримки зарплати не було

14. Які фактори в даний час визначають Вашу роботу в компанії?

Виберіть не більше 3-х варіантів

- Престижність і авторитет компанії
- Стабільність і впевненість в майбутньому
- Високий дохід
- Прагнення реалізуватися професійно
- Неможливість знайти більш високооплачувану роботу
- Необхідність десь заробляти на життя
- Дружній колектив

Інше: _____

15. На Вашу думку, Ви досить мотивовані своєю організацією?

- Так
- Скоріше так ніж ні
- Важко відповісти
- Скоріше ні ніж так
- Ні

Закінчення Додатку В

16. Чи вважаєте Ви, що мотивація сприяє підвищенню ефективності роботи Вас особисто?

- Так
- Скоріше так ніж ні
- Важко відповісти
- Скоріше ні ніж так
- Ні

17. Як би Ви оцінили мотиваційну політику компанії?

Виберіть варіант від 1 до 5

1 Слабка. Я її зовсім не відчуваю

5 Сильна. Компанія відмінно мотивує своїх співробітників

18. Який з видів мотивації зацікавить Вас?

Виберіть, будь ласка, з перерахованих нижче характеристик роботи 5 найважливіших для Вас.

- Доплати (премія, бонуси)
- Доплати за стаж роботи в організації
- Доплати за умови праці (робота в нічні зміни, в святкові і вихідні дні і т.п.)
- Навчання (тренінги, курси англійської мови)
- Розширений соц. пакет (Нічна розвозка)
- Корпоративні свята і заходи
- Знижки на придбання продукції компанії (кондитерські вироби тощо)
- Можливість безкоштовного відвідування Філармонії та Оперного театру
- Інше (вказіть, будь ласка, що додатково Вас могло б зацікавити)

19. Чи брали Ви участь в якій-небудь із запропонованих мотиваційних програм компанії?

Виберіть, будь ласка, з перерахованих нижче програм ті, в яких Ви брали участь.

- Навчання (тренінги, курси англійської мови)
- Корпоративні свята і заходи (організовані компанією)
- Знижки на придбання продукції компанії (кондитерські вироби)
- Можливість безкоштовного відвідування Філармонії та Оперного театру

20. Які Ваші плани на найближчі 1-2 роки?

- Продовжувати працювати на колишній посаді
- Перейти на наступну посаду
- Перейти працювати в інший структурний підрозділ
- Перейти працювати в іншу організацію без зміни спеціальності
- Перейти працювати в іншу організацію зі зміною спеціальності

Важко відповісти

Організаційна структура готелю «Клуб-готель М-1»



