

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

Кафедра туристичного та готельно-ресторанного бізнесу

**РЕФЕРАТ
кваліфікаційної роботи
на здобуття освітнього ступеня бакалавр**

зі спеціальності 241 «Готельно-ресторанна справа»

за освітньою програмою «Готельно-ресторанна справа»

на тему: «Шляхи удосконалення систем мотивації та стимулювання
персоналу готелю «M1 Club Hotel» »

Виконавець:
студентка факультету міжнародної економіки
Василькова Софія Юріївна _____
/підпис/

Науковий керівник:
к.е.н., доцент
Нездоймінов Сергій Георгійович

/підпис/

ЗАГАЛЬНА ХАРАКТЕРИСТИКА РОБОТИ

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.

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».

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

Інформаційна база дослідження Під час написання кваліфікаційної роботи використовувалися наукові статті вітчизняних та зарубіжних вчених, законодавчі та нормативно-правові акти України, методики Всесвітньої туристичної організації, інструктивні матеріали, що регламентують діяльність суб'єктів господарювання, довідково-інформаційні видання, внутрішня статистична та бухгалтерська звітність готелю «M1 club hotel».

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 80 сторінок, 17 таблиць, 13 рисунків, список використаних джерел з 46 найменувань.

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.

ОСНОВНИЙ ЗМІСТ РОБОТИ

У першому розділі **«Теоретико-методологічні основи дослідження мотивації та стимулювання праці»** розглянуто теоретико-методологічні основи стимулювання праці та мотивації персоналу. Проаналізовано наукові підходи до визначення мотивації та стимулювання персоналу. Визначено вплив мотивації на результати й ефективність праці персоналу підприємства

У другому розділі **«Аналіз фінансово-господарської діяльності готелю «M1 Club Hotel»»** проаналізовано основні показники використання економіко-експлуатаційних можливостей готелю стан використання номерного фонду, експлуатаційну програму готелю «M1 Club Hotel» та організаційну структуру готельного комплексу «M1 Club Hotel», визначено ефективність управління персоналом в готелі.

У третьому розділі **«Заходи щодо удосконалення стимулювання та мотивації персоналу у готелі «M1 Club Hotel»»** запропоновано побудувати єдину систему управління персоналом, створити в структурі організації спеціалізований відділ персоналу, на **який** буде покладено виконання функцій з управління персоналом, заходи щодо перепідготовки та підвищення кваліфікації персоналу, проведення семінарів, тренінгів та курсів для персоналу готельного комплексу «M1 Club Hotel».

ВИСНОВКИ

Проведене дослідження дозволило зробити висновки, основні з яких такі:

1. За результатами розгляду наукової літератури встановлено, що в основі управління підприємством лежать стимули і мотиви, які визначають поведінку людини. Дії людини по відношенню до потреби можуть повністю або частково задовольняти їх, або не задовольняти зовсім. В останньому випадку людина може

вибрати іншу поведінку для того щоб досягти мети. Іноді вже здійснювані дії змінюють мотиви і стимули. Іншими словами, мотивація визначає цілеспрямованість дії, а діяльність обумовлює мотивацію. Підвищення ефективності готельного бізнесу досягається шляхом економічної мотивації результатів праці.

2. Визначено, що матеріальні стимули працюють на підвищення якості праці персоналу й потребують від підприємств прямих фінансових інвестицій. Це можуть бути: грошові премії, подарунки, безкоштовні поїздки, конкурси професійної майстерності, надання медичної страховки, корпоративного автомобіля, організація харчування за рахунок компанії. Сюди відноситься також винагороди пов'язані зі зміною статусу співробітника.

3. За результатами аналізу господарської діяльності готелю «M1 Club Hotel» встановлено, що обсяг реалізації номерів був найбільший у 2018 році 11716 місце-днів, і виручка за 2018 році у розмірі 73 337 016 грн. Обсяг реалізації номерів категорії «Де Люкс» зріс з 660 у 2017 році до 783 місце-днів у 2018 році, одночасно з тим зросла виручка від реалізації цих номерів на 1490933 грн. за рік. Обсяг реалізації номера категорії «Полу Люкс» у 2017 році 669 місце-днів, виручка від реалізації 6891895 грн. у 2018 році обсяг реалізації 781 місце-днів, а виручка від реалізації 8 294 723 грн. Обсяг реалізації номера категорії «Стандарт з видом на море» більший ніж номери інших категорій, у 2017 році 4620 місце-днів, виручка від реалізації 25386468 грн. У 2018 році 5307 місце-днів, виручка від реалізації 30960761 грн.

4. Доведено, що існуюча в готелі «M1 Club Hotel» організаційна структура з точки зору виконуваних функцій і масштабів діяльності не є оптимальною і 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.

АНОТАЦІЯ

Василькова С. Ю. «Шляхи удосконалення системи мотивації та стимулювання персоналу «M1 CLUB HOTEL».

Кваліфікаційна робота на здобуття освітнього ступеня бакалавра зі спеціальності 241 «Готельно-ресторанна справа» за освітньою програмою «Готельно-ресторанна справа». – Одеський національний економічний університет. – Одеса, 2019.

Кваліфікаційна робота складається із вступу, трьох розділів, висновків, списку використаних джерел та додатків.

У роботі розглядаються теоретико-методологічні основи стимулювання праці та мотивації персоналу. Проведено аналіз господарської діяльності та організаційної структури готельного комплексу «M1 Club Hotel», визначено ефективність управління персоналом в готелі. Розроблено заходи щодо формування організаційної культури та удосконалення стимулювання та мотивації персоналу для підвищення ефективності господарської діяльності готельного комплексу «M1 Club Hotel».

Запропоновано вибудувати єдину систему управління персоналом, створити в структурі готелю спеціалізований відділ персоналу, на який буде покладено виконання функцій з управління персоналом, заходи щодо перепідготовки та підвищення кваліфікації, проведення семінарів, тренінгів та курсів для персоналу готельного комплексу «M1 Club Hotel».

Ключові слова: мотивація, ефективність праці персоналу, стимулювання, готельне господарство, управління,.

ANNOTATION

Vasyilkova S. «Methods for motivation systems' improvement and staff encouragement of the «M1 CLUB HOTEL»

Qualifying work at obtaining an educational bachelor's degree in specialty 241 «Hotel and restaurant business» in the educational program «Hotel and restaurant business». – Odessa National Economics University. – Odessa, 2019.

The qualifying work consists of an introduction, three chapters, conclusions, a list of sources used and applications.

The work deals with the theoretical and methodological foundations for work stimulation and staff encouragement. An analysis of the economic activity and organizational structure of the M1 CLUB HOTEL complex has been carried out and the efficiency of the hotel's staff management has been determined.

Methods have been developed regarding the formation of an organizational culture and the improvement of staff motivation to increase the efficiency of the M1 CLUB HOTEL economic activity.

It is proposed to build a staff management system, to create a specialized personnel department within the organization's structure which would be responsible for the management of staff, creating methods for re-training and personnel qualification improvement, conducting seminars, trainings and courses for the staff of the M1 CLUB HOTEL complex.

Keywords: motivation, staff work efficiency, stimulation, hotel business, management.