

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

Кафедра туристичного та готельно-ресторанного бізнесу

(повна назва кафедри)

**РЕФЕРАТ**

**кваліфікаційної роботи**

**на здобуття освітнього ступеня бакалавр**

зі спеціальності 241 «Готельно-ресторанна справа»

(шифр та найменування спеціальності)

за освітньою програмою «Готельно-ресторанна справа»

(назва бакалаврської програми)

на тему: **«МОТИВАЦІЯ ОПЛАТИ ПРАЦІ ПЕРСОНАЛУ В ГОТЕЛІ»**

**Виконавець:**

студентка факультету міжнародної економіки

**Панькова Анна Сергіївна**

(прізвище, ім'я, по батькові)

\_\_\_\_\_  
/підпис/

**Науковий керівник:**

к.е.н. доцент

**Шикіна Ольга Володимирівна**

(прізвище, ім'я, по батькові)

\_\_\_\_\_  
/підпис/

Одеса 2019

## ЗАГАЛЬНА ХАРАКТЕРИСТИКА РОБОТИ

**Актуальність теми.** Мотивація праці посідає центральне місце в управлінні персоналом. При цьому актуальність вивчення системи мотивації на підприємствах готельного бізнесу обґрунтована тим, що готельне господарство відіграє провідну роль у презентації вітчизняного туристичного продукту на світовому ринку туристичних послуг.

Актуальність розвитку готельного сегмента зумовлена позитивною динамікою показників, які відображають попит на об'єкти готельного сервісу – зовнішній туризм, внутрішній і діловий туризм. В умовах конкурентної боротьби підприємств гостинності успіх і результати фінансово-економічної діяльності залежать від якості наданих послуг, які, у свою чергу, залежать від діяльності персоналу щодо задоволення потреб клієнтів.

Ефективне вирішення стратегічних і тактичних завдань організації потребує залучення висококваліфікованих спеціалістів, результативна праця яких безпосередньо пов'язана з мотивацією, тобто з сукупністю внутрішніх і зовнішніх рушійних сил, які спонукають людину до створення зацікавленості у зростанні індивідуальних результатів, вияві творчого потенціалу, підвищення рівня компетентності та якості виконуваних робіт.

**Мета кваліфікаційної роботи** є розробка стратегічних заходів та пропозицій щодо підвищення ефективності роботи персоналу шляхом матеріальної мотивації в готелі «Асторія».

Досягнення поставленої мети обумовило необхідність вирішення таких завдань:

- розкрити сутність поняття «мотивація»;
- визначити теоретичні підходи до трактування заробітної плати та її функцій;
- розглянути особливості мотивації персоналу підприємств готельного господарства;
- визначити загальну характеристику готелю «Асторія»;
- проаналізувати виробничу діяльність готелю «Асторія»;
- провести оцінку задоволеності працівників системою мотивації в готелі «Асторія»;
- провести оптимізацію системи матеріальної мотивації персоналу готелю «Асторія»;
- провести розрахунок економічного обґрунтування запропонованих заходів.

**Об'єктом дослідження** кваліфікаційної роботи є процес мотивації оплати праці персоналу в готелі.

**Предметом дослідження** кваліфікаційної роботи є науково-практичні питання мотивації оплати праці персоналу в готелі на прикладі готелю «Асторія».

**Методом дослідження** роботи є діалектичний метод дослідження явищ та процесів у їхньому взаємозв'язку і розвитку. Для досягнення мети та розв'язання визначених завдань кваліфікаційної роботи використано такі загальнонаукові методи: абстрактно-логічний (для узагальнення теоретичних положень, визначення сутності економічних понять, формування висновків); системний аналіз (для аналізу готелю «Асторія»); графічний (для наочного представлення статистичних даних); табличний та групування (при аналізі виробничої діяльності готелю); експертних оцінок (для вимірювання та оцінки системи мотивації); конструктивний та експериментальний (оцінка результатів запропонованих заходів удосконалення функціонування готелю «Асторія»).

**Інформаційна база дослідження.** Теоретичну та методологічну основу дослідження становлять наукові праці з названої проблеми вітчизняних та зарубіжних вчених, законодавчі та нормативні акти України, методики Всесвітньої туристичної організації, інструктивні матеріали, що регламентують діяльність суб'єктів господарювання, довідково-інформаційні видання, дані бухгалтерської, статистичної та внутрішньогосподарської звітності готельного підприємств.

Не зважаючи на наявність публікацій, присвячених мотивації праці у готельному господарстві але, досить мало уваги приділено формуванню належної системи матеріальних винагород у готельному підприємстві.

Практичне значення одержаних результатів полягає у можливості використання результатів дослідження для удосконалення діяльності підприємств готельного господарства та підвищення його іміджу.

**Структура і обсяг роботи.** Кваліфікаційна робота складається зі вступу, трьох розділів, висновків, списку використаних джерел (54 найменування). Загальний обсяг кваліфікаційної роботи становить 73 сторінки комп'ютерного тексту. Основний зміст викладено на 66 сторінках. Робота містить 14 таблиць, 19 рисунків.

**Публікації.** За результатами виконання кваліфікаційної роботи бакалавра опубліковано:

1. Панькова А.С. Готельна індустрія Сінгапуру / А.С. Панькова // Туристичний та готельно-ресторанний бізнес: світовий досвід та перспективи розвитку для України: Матеріали круглого столу та студентської науково-практичної конференції (м. Одеса, 12 квітня 2018 р.) / Одеський національний економічний університет. – Одеса: ОНЕУ, 2018. – 678 с. – С. 190-194.

2. Панькова А.С. Методи мотивації персоналу / А.С. Панькова // 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. 461-463.

## ОСНОВНИЙ ЗМІСТ РОБОТИ

У першому розділі «Теоретичні засади організації оплати праці, як елемента мотивації персоналу у готельному господарстві» автором було розглянуто сутність поняття «мотивація» та її види, визначено особливості зароботної плати та її функції. Розглянуто особливості мотивації персоналу підприємств готельного господарства. Запропоновано алгоритм формування системи мотивації праці виходячи із знання та використання стандартів якості готельного господарства.

У другому розділі «Дослідження діяльності та аналіз ефективності мотивації персоналу готелю «Асторія»» розглянуто сильні та слабкі сторони готелю. Проаналізовано виробничу діяльність та фінансові результати готелю «Асторія». Фінансово-економічний стан підприємства за період з 2016 р. по 2017 р. знаходиться на достатньому рівні, так як підприємство не є збитковим. Завдяки проведеному анкетуванню було виявлено оцінку задоволеності працівників системою мотивації в готелі «Асторія». В ході проведеного аналізу було з'ясовано, що персонал незадоволений розміром оплати праці, а також умовами праці на підприємстві, що не сприяє формуванню нормального психологічного клімату в колективі та психологічному стану кожного працівника зокрема.

У третьому розділі «Шляхи удосконалення мотивації оплати праці персоналу готелю «Асторія»» було запропоновано комплекс заходів щодо удосконалення функціонування готелю «Асторія», а саме: включити процедуру оцінки персоналу за допомогою запропонованої анкети і виходячи з отриманих результатів розподіляти надбавки, премії та бонуси серед персоналу. Був проведений теоретичний розрахунок розподілу премій.

## ВИСНОВКИ

Виконане дослідження дало змогу дослідити мотивацію оплати праці персоналу в готелі, провести аналіз та оцінку мотивації персоналу готелю «Асторія» та на їх основі запропонувати шляхи підвищення мотивації персоналу закладу. Підсумки наведено нижче:

1. Мотивація персоналу є найважливішим елементом діяльності підприємства, від якого залежить продуктивність праці працівників, яка впливає на прибуток компанії. Існує багато визначень мотивації праці, але основним серед них є розгляд мотиву як спонукання до діяльності, викликаного потребами людини

2. В сучасних умовах розвитку національної економіки заробітна плата є головним джерелом доходів працівників і найсильнішим мотиватором трудового потенціалу більшості населення.

3. Отже, система мотивації для працівників готелю є важливим чинником для якісного продажу послуг. Система мотивації вводить з метою: створення справедливої винагороди за працю; надання співробітнику як морального, так і матеріального задоволення від досягнутих результатів у роботі; підвищення лояльності співробітника до компанії. Застосовуючи будь-які методи мотивації, необхідно аналізувати особливості конкретних людей, груп людей, до яких застосовується мотивація, підстроювати їх під конкретну ситуацію й характеристики трудового колективу й, виходячи з цього, вибрати необхідний метод мотивації.

4. Як видно з показників, готель «Асторія» відрізняється стійким колективом. На підприємстві існує система мотивації праці працівників за допомогою преміальних і бонусних виплат персоналу.

Організаційна структура підприємства повністю відповідає вимогам адаптивності, гнучкості, адекватності, спеціалізації, оптимальності, оперативності, надійності, економічності та простоти.

5. Готель «Асторія» здійснює свою діяльність на туристичному ринку послуг Миколаєва як підприємство та може займатися наступними видами діяльності: виробничою та комерційною, наданням основних та додаткових послуг.

Всі показники економіко-експлуатаційних можливостей готелю в 2017 році зросли у зрівнянні з 2016 роком. Зокрема кількість наданих послуг (ліжко-діб) збільшилась на 906 одиниць або на 4,53%. Середня завантаженість одного ліжко-місця в 2017 році по зрівнянню з 2016 роком збільшилась на 18%, коефіцієнт завантаження збільшився на 5%, а загальні доходи від основних послуг збільшились на 4,79 тис. грн..

Показники використання місткості за 2017 рік вищі ніж показники 2016 року, оскільки готель вже став більш відомим на туристичному ринку та здобув більшу базу постійних клієнтів. Найвищий коефіцієнт використання місткості припадає на липень-серпень, це «високий сезон», найменший припадає на грудень-січень, це «низький сезон». У період з березня по квітень і в період з жовтня по листопад – «перехідний сезон», а в травні-червні і у вересні – «сезон». Січень включений в «низький» сезон. Це пояснюється тим, що практично весь січень коефіцієнт був на рівні 0,5, і тільки в Новорічні свята на рівні 0,85.

6. У ході опитування персоналу готелю «Асторія» було виявлене незадоволення розміром оплати праці, а також умовами праці на підприємстві, що не сприяє формуванню нормального психологічного клімату в колективі та психологічному стану кожного працівника зокрема.

Працівники відзначили преміювання та підвищення заробітної плати, як один із найбільш ефективних методів мотивації, але який на підприємстві застосується не в повній мірі.

Отже, за результатами дослідження системи мотивації праці персоналу готелю «Асторія» можна зробити висновок, що вона на даний момент є неефективною. Про це говорить проаналізована політика мотивації праці підприємства та результати соціопитування.

7. Для того щоб підприємство працювало ефективніше, потрібно оптимізувати рівень і структуру заробітної плати. Особливу увагу необхідно приділяти управлінському персоналу, адже вони можуть безпосередньо впливати на результати своєї праці.

8. Проведене економічне обґрунтування запропонованих заходів довело доцільність їх впровадження. За допомогою запропонованої системи преміювання мотивація праці у готелі «Асторія» стане більш прозорою та зрозумілою персоналу, що у свою чергу буде стимулювати працівників демонструвати кращі результати.

### АНОТАЦІЯ

#### **Панькова А.С. «Мотивація оплати праці персоналу в готелі».**

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.

Об'єкт дослідження – процес мотивації оплати праці персоналу в готелі. Предметом дослідження є науково-практичні питання мотивації оплати праці персоналу в готелі на прикладі готелю «Асторія».

Метою роботи є розробка стратегічних заходів та пропозицій щодо підвищення ефективності роботи персоналу шляхом матеріальної мотивації в готелі «Асторія».

У роботі проаналізовано загальні поняття та сутність мотивації персоналу готельного господарства та шляхів її удосконалення. Аналізується стан господарсько-економічної діяльності готелю «Асторія». Оцінюється ефективність проведення запропонованих заходів на території готелю.

За результатами дослідження сформульована доцільність впровадження нових преміальних програм. Проаналізована ефективність, враховуючи прибуток та витрати на впровадження заходів.

**Ключові слова:** мотивація, оплата праці в готельному господарстві, організація системи мотивації в готелях, готельне господарство, розподіл преміальних виплат.

### ANNOTATION

#### **Pankova A.S. «The motivation of the remuneration of the staff in the hotel».**

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

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

The object of research is the process of motivation of staff remuneration in the hotel. The subject of the research is the scientific and practical questions of the motivation of staff remuneration at the hotel on the example of Hotel Astoria.

The purpose of the work is to develop strategic measures and proposals for improving the efficiency of staff through material motivation at Hotel Astoria.

The work analyzes the general concepts and essence of motivation of staff in a hotel industry and ways of its improvement. The state of economic activity of the hotel "Astoria" is analyzed. Evaluated the effectiveness of the proposed activities in the hotel.

The results of the study formulated the feasibility of introducing new bonus programs. The efficiency is analyzed, taking into account the profit and expenses for implementation of measures.

**Key words:** motivation, payment of labor in hotel industry, organization of motivation hotel system, hotel economy, distribution of bonus payments.