

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

Кафедра туристичного та готельно-ресторанного бізнесу

Допущено до захисту
Завідувач кафедри к.е.н., доцент
Давиденко І.В. () « »
травня 2020 р.

КВАЛІФІКАЦІЙНА РОБОТА
на здобуття освітнього ступеня бакалавра
зі спеціальності 241 «Готельно-ресторанна справа»
за освітньою програмою «Бакалавр»

на тему:

«Мотивація та оплата праці персоналу в готелі»
(На прикладі готелю «Сова»)

Виконавець

студентка факультету міжнародної економіки

Карачик О.В.

/підпис/

Науковий керівник

Козловський Р.С

/підпис/

Одеса 2020

АНОТАЦІЯ

Карачик О. «Мотивація та оплата 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, 2020.

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

Об'єкт дослідження – процес підвищення ефективності функціонування готелів. Предметом дослідження є сукупність теоретичних і практичних аспектів обґрунтування шляхів підвищення ефективності функціонування готелів на прикладі готелю «Сова».

Метою роботи є розробка пропозицій та заходів щодо підвищення ефективності функціонування готелю «Сова».

У роботі були розглянуті різні підходи до найбільш вагомих визначень поняття «мотивація» та зазначена його сутність, розглянуті теорії мотивації праці персоналу готелю. Було проведено аналіз перспективи розвитку готелів в сучасних умовах. Визначається загальна характеристика готелю «Сова». Оцінюється аналіз економічної діяльності готелю, а також проблеми та аналіз існуючої системи мотивації та стимулювання персоналу в готелі «Сова».

За результатами дослідження сформульовані шляхи вдосконалення мотивації та стимулювання персоналу в готелі «Сова».

Ключові слова: готель, мотивація, готельне господарство, персонал, мотивація персоналу.

ANNOTATION

Karachyk O. "Motivation and remuneration of hotel staff".

Qualification work for obtaining a bachelor's degree in specialty 241 "Hotel and restaurant business" under the educational program "Hotel and restaurant business" - Odessa National University of Economics. - Odessa, 2020.

Qualification work consists of an introduction, three sections, conclusions, a list of sources used. The object of research is the process of improving the efficiency of hotels.

The subject of the research is a set of theoretical and practical aspects of substantiation of ways to increase the efficiency of hotels on the example of the hotel "Owl". The purpose of the work is to develop proposals and measures to improve the efficiency of the hotel "Owl".

The paper considers various approaches to the most important definitions of the concept of "motivation" and its essence, theories of motivation of hotel staff. The analysis of prospects of development of hotels in modern conditions was carried out. The general characteristic of hotel "Owl" is defined. The analysis of economic activity of hotel, and also problems and the analysis of the existing system of motivation and stimulation of the personnel in hotel "Owl" is estimated.

ЗМІСТ

ВСТУП.....	3
РОЗДІЛ 1. ТЕОРЕТИЧНА ХАРАКТЕРИСТИКА МОТИВАЦІЇ ПРАЦІ ПЕРСОНАЛУГОТЕЛЮ.....	6
1.1. Поняття та сутність мотивації та стимулювання праці персоналу готелю.....	6
1.2. Теорії мотивації праці персоналу готелю.....	16
1.3. Методи оцінки ефективності мотивації праці персоналу.....	25
РОЗДІЛ 2. ОРГАНІЗАЦІЯ МОТИВАЦІЇ ПЕРСОНАЛУ В ГОТЕЛІ «СОВА».....	30
2.1. Загальна характеристика готелю «Сова» та його організаційна структура.....	30
2.2. Аналіз економічної діяльності готелю «Сова».....	35
2.3. Проблеми та аналіз існуючої системи мотивації та стимулювання персоналу в готелі «Сова».....	41
РОЗДІЛ 3. ПРОБЛЕМИ ТА ШЛЯХИ ВДОСКОНАЛЕННЯ МОТИВАЦІЇ ПЕРСОНАЛУ «СОВА».....	47
3.1. Шляхи вдосконалення мотивації та стимулювання персоналу в готелі «Сова».....	47
3.2. Економічне обґрунтування удосконалення мотивації та стимулювання персоналу в готелі «Сова».....	50
ВИСНОВКИ.....	53
СПИСОК ВИКОРИСТАНОЇ ЛІТЕРАТУРИ.....	56

ВСТУП

Актуальність теми. Однією з основних цілей будь – якої організації є розробка раціональної системи управління, в якій важливим елементом є управління кадрами підприємство. На сьогоднішній день в будь – якій сфері господарювання є складна ситуація з персоналом, при якій існує недолік спеціалістів, а також професійних кадрів в провідних галузях економіки. Дана проблема ще більше погіршує позитивні демографічні показники. В конкурентних ринкових умовах мотивації персоналу представляє собою важливий елемент всієї системи управління персоналом, який особливо має свій прояв в країнах з добре розвиненою ринковою економікою.

Саме тому, з метою ефективного застосування трудових ресурсів, збільшення віддачі персоналу, отримання відмінних показників роботи персоналу в організації, менеджерами використовують такий метод як мотивація та стимулювання. Існує всім відоме правило – персонал працює ефективно, якщо присутня особиста зацікавленість кожного робітника.

Варто зауважити, що майже кожен керівник використовує при управлінні стимулювання в матеріальному виді, оскільки даний вид вважається найефективнішим. В більшості випадків, окрім даного методу, керівник не має можливості ефективно керувати персоналом. Саме тому, все це варто враховувати при відкритті нового або розширення існуючого бізнесу, тобто менеджери повинні ретельно підійти до даного питання мотивації.

Серед науковців, які досліджували підвищення продуктивності праці за рахунок різних методів мотивації, можна назвати таких дослідників, як: Л. Червінська, С. Клімова, В. Данюк, В. Петюх, Н. Балабанов, А. Колот, О. Куценко, О.Кузьмін, А.М. Колот, Є.В. Савельєв, В.М. Абрамов, В.Є. Куриляк, С.І. Бандур, С.А. Єрохін, М.І. Долішній, А.Афоніна, А. Сміт, А. Маслоу, К. Левін, В. Врум, А. Маршал, Л. Портер, Г. Хаєт, Р.Оуєна, Д.МакГрегора, А.Врумата інші.

Мета і задачі дослідження. Мета кваліфікаційної роботи полягає у комплексному дослідженні основних напрямків мотивації праці персоналу, аналізуванні основних підходів та розробка на основі проведеного дослідження шляхів вдосконалення мотивації праці персоналу готелю «Сова».

Для досягнення зазначеної мети слід вирішити наступні задачі:

1. Розглянути поняття та сутність мотивації та стимулювання праці персоналу готелю.
2. Здійснити аналіз теорій мотивації праці персоналу готелю.
3. Розглянути існуючі методи ефективності мотивації праці персоналу.
4. Розглянути та дослідити характеристику готелю «Сова» та його організаційну структуру
5. Проаналізувати економічну діяльність готелю «Сова»
6. Здійснити оцінку мотиваційної системи та стимулювання персоналу в готелі «Сова»
7. Проаналізувати способи мотивації персоналу в готелі
8. Розробити рекомендації стосовно вдосконалення мотивації та стимулювання персоналу в готелі «Сова»

Об'єктом дослідження є процес формування мотивації персоналу готелю

Предметом дослідження є методологічні та методичні проблеми формування мотиваційної системи управління персоналом в сучасних умовах.

Методи дослідження. У кваліфікаційній роботі застосовувалися наступні наукові методи: системного аналізу для поглибленого дослідження процесу формування системи мотивації персоналу готелю; метод групувань та порівняльного аналізу для оцінки стану мотивації персоналу готелю; графічний – для ілюстрації досліджуваних явищ та економіко – математичного моделювання – для оцінки дієвості економічного стимулювання персоналу та визначення структури системи мотивації.

Інформаційна база дослідження. Теоретичну та методологічну основу дослідження становлять наукові праці вітчизняних та зарубіжних вчених, що

досліджували дану проблему; законодавчі та нормативні акти України; інструктивні матеріали, що регламентують діяльність суб'єктів господарювання; довідково-інформаційні видання, дані бухгалтерської, статистичної та внутрішньогосподарської звітності готельного підприємства.

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

Структура та обсяг кваліфікаційної роботи. Робота складається з анотацій, переліку умовних скорочень, вступу, трьох розділів, що охоплюютьшість підрозділів, висновків та пропозицій і переліку посилань. Загальний обсяг роботи становить 59 сторінок, з яких 50 сторінок основного тексту. Перелік посилань складається із 41 найменувань і займає 4 сторінок.

Публікації. За результатами виконання кваліфікаційної роботи бакалавра опубліковано: дві публікації

ВИСНОВКИ

1. Мотивація є важливим елементом при будівництві управлінської системи. Саме при відсутності мотивації або при нецільовій вмотивованості персоналу готелю, продуктивність праці знаходиться не на максимальному рівні, що може призвести до зниженню прибутковості. Мотивацією є процес формування у працівників певних, необхідних стимулів, які є зовнішнім спонуканням до праці, які розвиваються на основі усвідомлення як своїх особистих потреб, так й потреб інших людей.

2. Різні теорії мотивації розділяють на дві категорії: змістовні та процесуальні. Змістовні теорії мотивації ґрунтуються на ідентифікації тих внутрішніх спонукань (званих потребами), які змушують людей діяти так, а не інакше. До даної теорії відносяться такі вчені, як Абрахам Маслоу, Девід Мак-Клелланд, Фредерік Герцберг та деяких інших дослідників. Більш сучасні процесуальні теорії мотивації ґрунтуються в першу чергу на те, як поведуться люди з урахуванням їх сприйняття і пізнання. Основні процесуальні теорії, які ми будемо розглядати, - це теорія очікування Врума, теорія справедливості і модель мотивації Портера-Лоулера.

3. Проаналізувавши три теорії, можна зробити висновок, що в розглянутих теоріях полягає наступна різниця: на думку А. Маслоу, після мотивації починає краще працювати, на думку Ф. Герцберга, робітник почне краще працювати тільки після того, як вирішить, що мотивація неадекватна.

4. Готель «Сова» - це тризірковий готель, який розташований в 3,1 км від Ринку Привіз. Проаналізувавши всі відгуки, можна зробити висновок, що обслуговування клієнтів, незважаючи на три зірки, здійснюється на високому рівні, проте є певні недоліки, які потребують негайного усунення. Сюди, загалом, відноситься, поламана або в неналежному вигляді обладнання та меблі готелю.

5. Готель «Сова» здійснює обслуговування як вітчизняних, так й іноземних гостей, саме тому персонал володіє знанням таких мов, як

російська, українська, англійська та деякі співробітники володіють німецькою мовами. Загальна кількість персоналу на 25.03.2020 рік становить 408 осіб, до яких входять лінійний персонал, менеджери, генеральний директор та менеджер готелю.

6.Порівняння показників звітного года с плановими на звітний рік показує, що виконання плану було нерівним - рівень загальновиробничих і загальногосподарських витрат виявився вищим від запланованого на 2,21%, зарплата виробничих робітників - на 1,03%. При цьому відбулося різке зниження матеріаломісткості - на 4,27%.

7.Без ефективної системи мотивації не буде ефективно працювати й вся організація в цілому, оскільки саме система мотивації здійснює та посилює бажання кожного працівника наблизитися до намічених цілей організації. Зазначимо, що система мотивації в той чи іншій організації буде лише тоді ефективна, якщо вона розроблена якісно та правильно.

8.Проведенні економічні розрахунків привели до цінності впровадження таких іновацій як: забезпечення розвезення персоналу готел. Створення приміщення або кімнати для психологічного розвантаження – це довгий процес, який потребує створення попередніх умов для його впровадження. Готель повинно мати вільне приміщення площею не менше 8 кв.м. за нормами санепідемстанції, але ідеально мати площу 10-12 кв.м. Крім того, ця кімната повинна приміщенню, в якому працівник, заходячи в кімнату, має віддчути, що він перемикається з роботи на моральний, психологічний та фізичний відпочину.

СПИСОК ВИКОРИСТАНОЇ ЛІТЕРАТУРИ

1. Абрамов В.М. Мотивація і стимулювання праці в умовах переходу до ринку. Одеса: ОКФА, 2008. 298 с.
2. Агамірова, Е.В. Управління персоналом в туризмі і готельно-ресторанному бізнесі. Москва: Видавничо-торгова корпорація «Дашков і К^о», 2006. 176 с.
3. Агафонова Л. Туризм, готельний та ресторанний бізнес: ціноутворення, конкуренція, державне регулювання: Навч. посібник для студ. вищ. навч. закладів. Київський ун-т туризму, економіки і права. Київ: Знання України, 2002. 351 с.
4. Афанасьєва О.П. Маркетинг у підприємствах ресторанного господарства [текст]: навчально-методичний посібник; Харків: ХДУХТ, 2012. 163 с.
5. Александрова С.А., Дмитрієва Н.Д., Шахайло А.В. Мотиваційний механізм в управлінні підприємством готельного господарства. Економіка. Управління. Інновації. № 3(15). 2015. С. 25-36.
6. А.Н. Азрилиян. Большой бухгалтерский словарь. Москва : Институт новой экономики, 1999. 574 с.
7. Боковець В.В. Розроблення мотиваційних механізмів – прискорення інноваційної діяльності підприємств. URL: http://economyandsociety.in.ua/journal/9_ukr/59.pdf
8. Башмак М.С. Матеріальне стимулювання персоналу підприємства. URL: <http://masters.donntu.edu.ua/2010/iem/bashmak/diss/indexu.htm>.
9. Булатова О.В. Закономірності та прогноз розвитку туристичної галузі України. Маріупіль, 2005. 120с.
10. Барчуков, І.С. Методи наукових досліджень в туризмі: навчальний посібник для вузів. Москва: Академія, 2008. 224 с.

11. Богиня Д.П., Грішнова О.А. Основи економіки праці: Навч. посібник. Київ: Знання-Прес, 2006. 313 с.
12. Бойко О.В. Організаційно-економічні аспекти мотивації трудової діяльності підприємствами» Київ: НАУ.2005. 20с.
13. Ветлужских Е. Н. Мотивация і оплата праці. Инструменти, методика, практика. М .: Альпіна, 2016. С. 34.
14. Виноградова О.В. Етапи визначення проблем мотивації персоналу туристичних підприємств. Полтава: ПНТУ імені Юрія Кондратюка 2015.С.90-91.
15. Власова Е. Система мотивации: как привлечь и удержать. URL: <http://www.top-personal.ru/issue.html?2402>
16. Виноградарська А. Розвиток управлінського туристичного бізнесу. Економіка. Фінанси. Право. 2000 вип. 5., с.13-18.
17. Владимирова Л. П. Економіка праці: Навчальний посібник. Москва: Видавничий Дім «Дашков і К», 2000. 220 с
18. Воронін Б. А. Психологія управління як соціальний феномен . Аграрне та земельне право. 2008. № 9. С. 150.
19. Гринько І. М. Вдосконалення матеріальної мотивації праці в системі Гриньова В.М., Грузіна І. А. Проблеми мотивації праці персоналу діяльності на підприємствах: автореф. дис. на здобуття наук. ступеня канд. екон. наук: спец. 08.06.01 «Економіка, організація і управління підприємства: . промисловими підприємствами: Монографія. Х.: ВД «ІНЖЕК», 2007. 184 с.
20. Гріцунова С.В., Карташов А.Н. Вдосконалення механізму управління роботою з молодими фахівцями великих підприємницьких структур. Інтернетжурнал «Світ Науки», Випуск 2 - 2015 (квітень - травень - червень).
21. Гріцунова С.В., Кокін А.Н. Особливості інтеграції підприємницьких систем в сфері інфраструктурного забезпечення АПК. Журнал «Економіка і підприємництво», № 3 (ч.2). Москва, 2015.

22. Донскова, Л.І. Комплексний підхід до управління персоналом і його стимулювання в туристської діяльності Текст. Менеджмент в Росії і за кордоном. 2008. № 3. С. 119 -123.
23. Євсєєва, А.А., Скалон, Е.Н. Мотивація персоналу: нові і нестандартні методи. Управління людським потенціалом. 2008. № 3. С. 184-188.
24. Зарубіна Е. В. Соціальні та культурні функції моралі. Вісник наукових конференцій. 2016. № 1-5 (5). С. 75-76. .
25. Іванніков, В.А. Формування спонукання до дії. Питання психології. 1985. № 3.
26. Ільєнкова, С.Д. Управління якістю Текст. : Навчальний посібник Москва .: ЮНИТИ - ДАНА, 2003. 334с.
27. Іцхак Адізес. Розвиток лідерів: Як зрозуміти свій стиль управління і ефективно спілкуватися з носіями інших стилів Текст. Москва: Видво «Альпіна Бізнес Букс», 2008. 259 с.
28. Інноваційні методи підвищення кваліфікації персоналу в індустрії гостинності: закордонний досвід. URL: https://tourlib.net/statti_ukr/aleksandrova5.htm
29. Карпенко В.Д., Рогова А.Л. Організація виробництва і обслуговування на підприємствах громадського харчування. Київ, НМЦ "Укоопосвіта", 2013. 248с.
30. Кліпкова О. І. Дослідження мотиваційного процесу в аспектах. URL: 2009_24/articles/38_Grinko.pdf.
31. Костишина Т.А. Прогресивні форми організації і оплати праці Полтава: ПУСКУ, 2005. 241 с.
32. Левчинський Д. Л. Дослідження мотивації праці з позицій системного підходу. Вісник Одеського національного університету. Серія: Економіка. 2015. Т. 20, Вип. 4. С. 186-189.

33. Левчинський Д. Л. Дослідження мотивації праці з позицій системного підходу. Вісник Одеського національного університету. Серія: Економіка. 2015. Т. 20, Вип. 4. С. 186-189.
34. Лебедева А. В. Формування системи мотивації праці на підприємстві. Управління розвитком. 2014. № 1. С. 127-129
35. Маначинська Ю.А. М. Облік і аналіз фінансових результатів в готельному господарстві : монографія Ч.: 2014. 423 с.
36. М. Мескон, М. Альберт, Ф. Хедоури. «Основы менеджмента». Москва: изд.-во «Дело», 2000. С.360, 362.
37. Мальська М. П. Готельний бізнес: теорія та практика: підручник К.: Центр учбової літератури, 2010. 472с.
38. Мателешка В. О. Топ-менеджер: основні фактори мотивації працівників. Науковий вісник Ужгородського університету. Серія: Економіка. 2015. Вип. 1(1). С. 166
39. Серебренникова М. С., Фатеева Н. Б. Актуальные проблемы мотивации и стимулирования труда. Аграрное образование и наука. 2015. № 1. С.
40. Харів П.С. Економіка підприємств. Тернопіль: Економічна думка, 2002. 449 с. 17.
41. Чавичалов І.І. Методи оцінки ефективності управлінського персоналу підприємства. URL: http://www.investplan.com.ua/pdf/1_2018/9.pdf