

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 магістерської програми)

на тему: **«Мотивація та оплата праці персоналу в готелі»**

Виконавець:

студентка факультету міжнародної економіки

Карачик О.В

(прізвище, ім'я, по батькові)

/підпис/

Науковий керівник:

Козловський Р.С

(прізвище, ім'я, по батькові)

/підпис/

Одеса 2019

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.

Мета 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 роботи. Робота складається з анотацій, переліку умовних

скорочень, вступу, трьох розділів, що охоплюють шість підрозділів, висновків та пропозицій і переліку посилань. Загальний обсяг роботи становить 57 сторінок, з яких 50 сторінок основного тексту. Перелік посилань складається із 41 найменувань і займає 4 сторінок. Робота містить 5 таблиці, 4 малюнків

Публікації. За результатами виконання кваліфікаційної роботи бакалавра опубліковано 2 публікацій.

ОСНОВНИЙ ЗМІСТ РОБОТИ

У першому розділі «Теоретична характеристика мотивації праці персоналу готелю» автором розглянуто поняття мотивації та стимулювання праці персоналу готелю, визначено її сутність. Проаналізовано та виділено теорії мотивації праці персоналу готелю. Показано методи оцінки ефективності мотивації праці персоналу.

У другому розділі «Організація мотивації персоналу в готелі «Сова»» проаналізовано діяльність та фінансові результати готелю «Сова». Фінансово – економічний стан готелю є задовільним, оскільки за останні три роки спостерігається тенденція стосовно підвищення прибутковості та показники рентабельності знаходяться на високому рівні. Було проаналізовано та визначення проблем існуючої системи мотивації та стимулювання персоналу в готелі «Сова».

У третьому розділі «Шляхи вдосконалення мотивації персоналу «Сова»» було розроблено комплекс заходів стосовно удосконалення системи мотивації та стимулювання персоналу в готелі «Сова», а саме: проведення щорічного моніторингу стану трудової мотивації персоналу готелю, відділу персоналу в готелі «Сова» варто чітко розробляти критерії заохочення, інформувати стосовно даних заохочень персонал для того, щоб кожний робітник мав змогу «пов'язати» підсумки своєї праці з розміром заробітної плати, введення звіту про зроблений об'єм праці у вигляді усної доповіді на вечірньому брифінгу, запровадити конкурс «кращий відділ місяця» з грошовими виплатами за призові місця, ввести систему штрафів за невиконання посадових обов'язків. Було проведено аналіз ефективності їх використання.

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 звітної годас плановими на звітний рік показує, що виконання плану було нерівним - рівень загальнопромислових і загальногосподарських витрат виявився вищим від запланованого на 2,21%, зарплата промислових 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 усилює бажання кожного працівника наближатися 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 розрахунки 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 відпочинок, тому ця кімната має бути відповідно оформлена.

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.

Key words: hotel, motivation, hotel management, personnel, motivation

