

**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

Економіка та організація готельно-ресторанної справи

на тему: «Напрями удосконалення мотивації праці на підприємствах
готельного господарства (на прикладі готелю «Україна»)»

Виконавець:

Студентка факультету міжнародної
економіки

Фуга Елла Сергіївна

/підпис/

Науковий керівник:

к.е.н., доцент

Нечева Наталя Валеріївна

/підпис/

ЗАГАЛЬНА ХАРАКТЕРИСТИКА РОБОТИ

Актуальність обраної теми. Сьогодні туристична сфера з однієї сторони є однією з найбільш перспективних напрямів діяльності, а з іншої – зазначає суттєвого негативного впливу зі сторони зовнішнього середовища. Зокрема, поширення пандемії Covid-19 в світі та Україні зокрема загальмувало розвиток туристичної сфери та призвели до тимчасового припинення діяльності туристичних підприємств. Так, згідно даних Всесвітньої організації туризму в 2020 р. загальні туристичні потоки зменшилися на 74 %, а кількість туристів, які подорожували з однієї країни в іншу знизилася на 1 млрд. осіб. Втрати сфери туризму оцінюються у розмірі 1,3 трлн. доларів. Відповідно все це негативно вплинуло й на діяльність підприємств соціально-культурного сервісу і туризму, які гостро відчували нестачу клієнтів.

Оскільки у 2021 р. почалася вакцинація населення від Covid-19 й тому існує ймовірність зростання туристичного ринку у поточних роках. У таких умовах туристичним підприємствам слід шукати внутрішні резерви щодо підвищення ефективності та результативності своєї діяльності. Основні з них криються у забезпечення високопродуктивної, скоординованої та злагодженої роботи трудового колективу. Впливати на ефективну роботу персоналу можливо шляхом формування відповідної системи мотивації.

Метою кваліфікаційної роботи полягає в узагальненні теоретико-методологічних засад мотивації персоналу на підприємствах готельного господарства, а також розробка шляхів щодо підвищення її ефективності у готелі «Україна».

У відповідності з поставленою метою в даній роботі вирішуються наступні завдання:

- дослідити сутність та значення мотивації персоналу;
- надати характеристику методам мотивації персоналу;

- визначити особливості мотивації персоналу на підприємствах готельного господарства;
- дати характеристику готелю «Україна» як суб'єкта господарювання;
- провести аналіз складу та структури персоналу готелю «Україна»;
- здійснити оцінку діючої системи мотивації персоналу готелю «Україна»;
- розробити рекомендації по удосконаленню системи мотивації персоналу готелю «Україна»;
- сформувати оновлену програму мотивації персоналу готелю «Україна».

Структура та обсяг роботи. Кваліфікаційна робота бакалавра складається зі вступу, трьох розділів, висновків, списку використаних джерел з 72 найменувань та 1 додатків. Загальний обсяг роботи становить 94 сторінок. Основний зміст викладено на 78 сторінках. Робота містить 16 таблиць, 17 рисунків.

ОСНОВНИЙ ЗМІСТ РОБОТИ

У першому розділі «Теоретичні основи мотивації персоналу на підприємствах готельного господарства» досліджені сутність та значення мотивації персоналу, охарактеризовані методи мотивації персоналу, розглянуті особливості мотивації персоналу на підприємствах готельного господарства.

У другому розділі «Аналіз діяльності готелю «Україна» охарактеризовано діяльність готелю «Україна». Проаналізовано склад та структуру персоналу готелю «Україна». Оцінено діючу систему мотивації персоналу готелю «Україна».

У третьому розділі «Шляхи підвищення ефективності системи мотивації персоналу у готелі «Україна» надані рекомендації по удосконаленню системи мотивації персоналу готелю «Україна». Сформовано оновлену програму мотивації готелю «Україна».

ВИСНОВКИ

1. Досліджено сутність та значення мотивації персоналу. З'ясовано, що основою забезпечення продуктивної роботи персоналу є мотивація. Вона включає у себе сукупність різноманітних заходів що спонукає персонал до виконання поставлених завдань, отримання якнайкращих результатів, праці з ентузіазмом та натхненням. У кінцевому рахунку мотивація забезпечує персоналу задоволення їх основних потреб, а підприємству зростання прибутків.

2. Надано характеристику методам мотивації персоналу. Встановлено, що сьогодні існує великий арсенал методів мотивації персоналу. Традиційно усі методи мотивації поділяють на матеріальні та нематеріальні. Перші базуються на фінансовій винагороді та передбачають виплату заробітної плати, різноманітних премій, можливості участь у розподілі прибутку, додаткових виплат тощо. Нематеріальна мотивація включає такі методи як публічна похвала, вручення грамот, відзначення найкращих працівників, організація програм тимблдіingu, вираження поваги до працюючих з боку вищого керівництва, відшкодування транспортних витрат, страхування, безкоштовне харчування тощо.

3. Розглянуто особливості мотивації персоналу на підприємствах готельного господарства. Для успішної роботи співробітникам потрібна особиста зацікавленість в результаті: мотивація, яка буде їх постійно спрямовувати і підтримувати. Вдала система заохочень – ефективний інструмент для управління персоналом і збільшення доходу. Вона повинна бути реально досяжною, збалансованою і дійсно зацікавлювати. Підходити до розробки системи мотивації для готелю потрібно комплексно з урахуванням конкретних проблем і всіх чинників – від прибутковості до особистих цілей співробітників. Тільки так можна задовольнити потреби персоналу, і отримати натомість якість обслуговування, швидкість роботи і продуктивність.

4. Дано характеристику готелю «Україна» як суб'єкта господарювання. Готель «Україна» в м. Лохвиця є сучасним готельно-ресторанним комплексом, який зумів завоювати любов та авторитет гостей міста. Досліджуваний готель надає високу якість послуг по тимчасовому розміщенню туристів. Орієнтується готель «Україна» на клієнтів середнього рівня. Найбільше цінують готель «Україна» за вигідне місце розташування, відмінний сервіс та обслуговування. Саме це є головними конкурентними перевагами досліджуваного готелю. Основні ризики діяльності досліджуваного готелю пов'язані з погіршенням економічної ситуації в країні, зниженні платоспроможності основних груп клієнтів та введенням карантину внаслідок поширення пандемії коронавірусу.

5. Проведено аналіз складу та структури персоналу готелю «Україна». Встановлено, що готель «Україна» на даний час укомплектований 10 кваліфікованими кадрами. Протягом 2018-2020 рр. спостерігається скорочення персоналу з 13 осіб до 10 осіб, що пов'язано зі зниженням кількості обслуговуваних клієнтів. У 2020 р. посприяла цьому пандемії коронавірусу, яка найбільше вразила підприємства туристичної індустрії. Переважають у готелі «Україна» жінки з вищою освітою у віці 25-49 років. Кадровий склад готелю є досить молодим та амбітним. Водночас показники плинності кадрів показали високий рівень звільнених працівників за власним бажанням.

6. Здійснено оцінку діючої системи мотивації персоналу готелю «Україна». Встановлено, що у готелі «Україна» діє досить розгалужена система мотивації персоналу, яка включає низку матеріальних та нематеріальних заходів. Водночас опитування персоналу показало, що працівники не задоволені діючою системою мотивації й вона значного впливу на їх мотивацію не чинить, оскільки розроблена без врахування реальних потреб персоналу. Розмір заробітної плати, що є головним елементом системи мотивації у 2020 р. складала в середньому 6736 грн., що менше, а ніж в аналогічних закладах. Відповідно до отриманих результатів

існує реальна потреба щодо удосконалення діючої системи мотивації досліджуваного готелю.

7. Розроблено рекомендації по удосконаленню системи мотивації персоналу готелю «Україна». З метою удосконалення системи мотивації персоналу готелю «Україна» запропоновано здійснити її оновлення. Передусім при її формуванні слід звертати увагу на реальні потреби персоналу та максимально враховувати їх при мотивації працівників до досягнення поставлених цілей. Для цього рекомендовано проводити анкетування на предмет визначення основних мотивуючих та демотивуючих факторів впливу на працівників. Їх результати стали основою для розробки системи мотивації. Також нами запропоновано 5 ключових умов, яким слід дотримуватися вищому керівництву готелю «Україна» при мотивації персоналу, а саме: обов'язковий характер виконання системи мотивації персоналу, адекватність реальним потребам персоналу готелю «Україна», система стимулювання має бути відома усім працівникам готелю «Україна», справедливість застосування системи мотивування, відповідність стратегії розвитку готелю «Україна» та його можливостям.

8. Сформовано оновлену програму мотивації персоналу готелю «Україна». Запропонована оновлена система мотивації персоналу готелю «Україна» включатиме комплекс заходів матеріального та нематеріального стимулювання. З урахуванням потреб персоналом до матеріальних заходів нами включено: проведення індексації заробітної плати, забезпечення участі персоналу у розподілі прибутку, виплаті бонусів за корисні для готелю «Україна» ідеї висловлені співробітниками, а також впровадження премій за індивідуальним оцінюванням співробітника за «знання стандартів» і за «дотримання стандартів». До заходів нематеріального стимулювання нами рекомендовано включити у систему мотивації персоналу готелю «Україна» такі: обладнання спеціальної кімнати для відпочинку співробітників, колективне привітання працівника з важливою подією у його житті, організація корпоративних свят, використання тимблдингу (спільна

екскурсія, гра у боулінг, перегляд фільму, футбольного матчу), а також розміщення на веб-сторінці готелю «Україна» фото найкращих співробітників з коротким переліком їх досягнень