

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

Кафедра управління персоналом і економіки праці

Допущено до захисту
Завідувач кафедри
д.е.н. професор **Никифоренко В.Г.**

“ _____ ” _____ 20__ р.

КВАЛІФІКАЦІЙНА РОБОТА
на здобуття освітнього ступеня магістра
зі спеціальності 051 «Економіка»
спеціалізація 8.03050501
за магістерською програмою професійного спрямування
Управління персоналом сучасної організації

на тему: **«Формування мотивації персоналу як складова соціально-
трудова відносин на прикладі готельно-ресторанної компанії «Ribas
Hotels Group»»**

Виконавець:

Студентка 6 курсу 1 групи

Соколова С.Ф.

(прізвище, ім'я, по батькові)

/підпис/

Науковий керівник:

к.політ.н., доцент

(науковий ступінь, вчене звання)

Петровська О.М.

(прізвище, ім'я, по батькові)

/підпис/

ЗМІСТ

ВСТУП.....	3
РОЗДІЛ 1. ТЕОРЕТИЧНІ ЗАСАДИ ФОРМУВАННЯ МОТИВАЦІЇ ПЕРСОНАЛУ ЯК СКЛАДОВОЇ СОЦІАЛЬНО-ТРУДОВИХ ВІДНОСИН.....	5
1.1. Сутність та сучасні методи мотивації персоналу у контексті формування соціально-трудо­вих відносин організації.....	5
1.2. Регулювання соціально-трудо­вих відносин персоналу готельно-ресторанної організації статус задля підвищення мотивації.....	14
1.3. Застосування закордонного досвіду формування мотивації персоналу як складової соціально-трудо­вих відносин.....	23
РОЗДІЛ 2. АНАЛІЗ СТАНУ СИСТЕМИ МОТИВАЦІЇ ПЕРСОНАЛУ ГОТЕЛЬНО-РЕСТОРАННОЇ КОМПАНІЇ «RIBAS HOTELS GROUP».....	31
2.1. Основні показники, що характеризують діяльність компанії.....	31
2.2. Аналіз структури та руху персоналу керуючої компанії «Ribas Hotels Group».....	39
2.3. Дослідження та аналіз системи мотивації працівників та рівень лояльності до компанії «Ribas Hotels Group».....	48
РОЗДІЛ 3. ПРОПОЗИЦІЇ ЩОДО ВДОСКОНАЛЕННЯ СИСТЕМИ МОТИВАЦІЇ ПЕРСОНАЛУ ГОТЕЛЬНО-РЕСТОРАННОЇ КОМПАНІЇ «RIBAS HOTELS GROUP».....	61
3.1.Рекомендації загального характеру з формування мотивації персоналу у компанії «Ribas Hotels Group».....	61
3.2. Пропозиції щодо покращання нематеріальної мотивації працівників.....	67
3.3. Розрахунок ефективності від впровадження рекомендацій щодо формування мотивації персоналу у Ribas Hotels Group.....	78
ВИСНОВКИ.....	83
СПИСОК ВИКОРИСТАНИХ ДЖЕРЕЛ.....	85
ДОДАТКИ.....	88

ВСТУП

Актуальність даної теми На сьогоднішній день система соціально-трудових відносин спрямована на покращення рівня життя та регулює умови праці. Досить великою є законодавча база, яка регулює відносини, що склалися під час праці. Великого значення набувають поняття: соціальної безпеки, соціальної захищеності та соціальні винагороди. На сучасному етапі розвитку вітчизняної економіки актуальними є визначення особливостей формування соціального-трудових відносин, виявлення недоліків функціонування і розробка напрямів його подальшого вдосконалення. Актуалізація проблеми обумовлена тим, що питання соціальної захищеності займає одне з провідних місць у зв'язку з порівняно недавньою появою в якості запезбечення гідних умов під час трудових відносин на підприємстві.

Загальні проблеми соціально трудових відносин, формування її теоретичного уявлення розглядалися в наукових роботах таких авторів, як О.О. Фоміна, С.О.Цимбалюк, О.А. Даниленко, В.П. Думанська, Н.П. Базалійська, В.В.Міщук, І. Новак, О. Винокурова, О. Пилаєв, Л.Г. Стожок, Л. Швець, О.Стяжельникова, С. Ф. Большенко, І.Ю.Шевченко, М.Б. Лига та ін.

Дослідженням даної проблеми займаємося вже декілька років, маю публікації в Збірнику наукових студентських робіт факультету міжнародних економічних відносин ОНЕУ: «Чинники мотивації які впливають на поведінку персоналу».

Мета і завдання дослідження. Метою кваліфікаційної роботи є дослідження теоретичних основ, практичних аспектів соціально-трудових відносин в організації та виявлення шляхів їх удосконалення.

Для досягнення поставленої мети дослідження у процесі виконання роботи необхідно було вирішити наступні **завдання**:

-розкрити основні підходи під час формування соціального пакету для

працівників;

- розглянути механізми регулювання соціально-трудова відносин у колективі;
- дослідити модель регулювання соціально-трудова відносин в зарубіжних країнах;
- оцінити стан соціальної захищеності персоналу компанії «Ribas Hotels Group»;
- розробити напрями удосконалення соціальної задоволеності персоналу компанії «Ribas Hotels Group».

Об'єктом дослідження є персонал компанії «Ribas Hotels Group», як головна складова соціально-трудова відносин.

Предметом дослідження є процес формування мотивації персоналу компанії «Ribas Hotels Group» соціально-трудова відносин.

Методи дослідження. В процесі проведення дослідження і написання роботи на основі отриманих знань та даних у компанії «Ribas Hotels Group» використовувалися такі наукові методи, як: аналіз та синтез; математичний та економіко-статистичний методи; графічний метод.

Інформаційною базою дослідження є законодавчі та нормативно-правові акти з питань формування та розвитку системи управління персоналом, наукові публікації вітчизняних та зарубіжних вчених з досліджуваної проблеми, ресурси світової інформаційної мережі Internet.

Практичне значення одержаних результатів. Практична значимість кваліфікаційної роботи полягає в тому, що розроблені рекомендації щодо удосконалення системи нематеріальної мотивації, як одного з чинників впливу соціально-трудова відносин, компанії «Ribas Hotels Group» будуть впроваджені в діяльність підприємства.

Структура та обсяг роботи. Кваліфікаційна робота складається із вступу, трьох розділів, висновків до кожного розділу, загальних висновків, списку використаної літератури та додатків.

ВИСНОВКИ

Соціально-трудова відносина – це взаємовідносина між найманими працівниками, роботодавцями за участю державних органів, що пов'язані між собою, наймом, використанням, робочої сили та спрямовані на забезпечення високого рівня та якості життя працівників.

На сьогоднішній день відбувається становлення та удосконалення регулювання систем, що контролюють діяльність соціально-трудова відносин. До предмету регулювання соціально-трудова відносин належать: зайнятість населення; умови та охорона праці; умови пов'язані з організацією індивідуальної та колективної праці; відносина, що виникають у зв'язку з винагородами за послуги працівників; дотримання норм трудового законодавства та угод і договорів.

Компанія «Ribas Hotels Group» займається наданням послуг комплексного управління; управління маркетингом ; бронювання і займає лідируючі позиції на ринку України. В 2019 році перелік послуг компанії збільшився завдяки послугам проектування та контроль та консалтинг. Компанія в своїй діяльності поставила за ціль: залучення висококваліфікованого персоналу, надання якісних послуг, задоволення потреб клієнтів, отримання прибутку від основної діяльності.

Заробітні плати в компанії є доволі конкурентними у порівнянні з середньомісячною заробітною платою по Україні та Одеській області. Це дозволяє зберегти інсууючий персонал та навіть збільшити його чисельність. Переважна кількість працівників компанії, складають жінки. Вони мен емоційні та витримують великі обсяги роботи. Чолоувам, як показує досвід, складно витримати напружений графік та безперервне спілкування з клієнтами. Основна кількість персоналу має повну вищу освіту. Незважаючи на усі гідності компанії, кількість працівників, які пропрацювали в компанії більше трьох років, є не значною. Це зумовлено тим, що компанія цнує на

ринку 5 роки і вона намагається налагодити дієві методи соціального забезпечення та захисту працівників.

Тому нами було проведено аналіз системи соціального заохочення працівників головного офісу компанії «Ribas Hotels Group» та виявлено рівень лояльності до компанії. В своїй діяльності компанія керується законами України «Про туризм», «Про захист прав споживачів», «Про стандартизацію», «Кодекс законів про працю в Україні». Результати опитування показали, що більшість працівників мають середній та високий рівень лояльності, це свідчить про те, що компанія обирає дієві шляхи соціального захисту та дотримується законів, нормативно-правових актів. Щоб покращити показники плинності кадрів нами було запропоновано нематеріальну систему мотивації працівників компанії «Ribas Hotels Group», в контексті одного з інструментів соціально-трудова відносин.

Принципи спілкування компанії із співробітниками – це взаємодовіра між роботодавцем та співробітників та дотримання кожної із сторін правил трудового договору, тобто якісне виконання своїх прямих обов'язків. В організації потрібно проводити більше тренінгів, семінарів.

На сьогоднішній день принцип матеріальних винагород не можна розглядати як один з дієвих методів для підвищення рівня соціальної задоволеності та відчуття соціальної безпеки. Постійне матеріальне заохочування призводить до втрати мотиваційної властивості та до нестабільного фінансового становища компанії. Ми запропонували систему нематеріальної мотивації, яка включає в себе пункти, що відповідають за покращення рівня життя та соціальної безпеки співробітника. В компанію вводиться внутрішня валюта, яка отримала назву «Рибасики». Розроблено список справ, за які можна отримати бали та список покупок. Також нами запропоновано оформити медичне страхування для співробітників компанії та налагодити постачання обідів до офісу. Дана система дасть змогу усунути несправедливості в розподілі зробітних плат та отримати додатковий заробіток у раз перевиконання плану.

СПИСОК ВИКОРИСТАНИХ ДЖЕРЕЛ

1. Цимбалюк С. О., «Соціальний пакет: сутність, природа та мотиваційна роль». Соціально-трудова відносина: теорія та практика. -Київ 2011.
2. Монастирська Г.В., «Соціально-трудова сфера в Україні: характеристика на основі аналізу». – 2014 рік (с. 275)
3. Базалійська Н.П., Міщук В.В., Сутнісні підходи формування системи мотивації трудової поведінки працівників на підприємстві.- УДК 331.101.3.- Випуск 9. 2016 (стр. 233 и 234)
- 4.Савченко В.А. Розвиток персоналу : [підручник] / В.А. Савченко. – К. : КНЕУ, 2012. – 512 с.
5. 28. Данюк В.М. Экономика и социология труда, менеджмент персонала: [учебник] / В.М. Данюк / Сб. науч. тр.-Т.4, ч.1. - Донецк, 2015. – 527 с.
6. Скриль В.В., к.е.н., доцент, Галайда Т.О.. Ефективне використання мотиваційного механізму в системі управління персоналом на підприємстві. - Економічний форум 1/2015.
7. Пащенко І.Н. Економіка праці та соціально-трудова відносина [Текст] : навч. посіб. для студ. вузів / І.Н. Пащенко. – Л. : Магнолія 2006, 2007, 2015. – 260 с.
8. С. О. Гайдученко, «Мотивація персоналу» Харків – ХНУМГ – 2013.
9. Машика Ю.В. Міжнародний досвід регулювання зайнятості та можливості його використання в Україні / Ю.В. Машика // Науковий вісник НЛТУ України. – 2015. – Вип. 19.1.– С. 213–224.
10. Сурков С.А. Социально-психологические модели в анализе трудовой мотивации работников /С.А. Сурков // Вопросы экономики. – 2004. – № 8. – С. 90-101
11. Килин О. В, Тимчишин Ю. В.. Формування персоналу підприємства готельного господарства: вітчизняний та заоубіжний досвід.- Науковий вісник Ужгородського національного університету.- Випуск 22, частина 2 . 2018

12. Балабанова Л.В. Управління персоналом [Текст] : навч. посібник / Л.В. Балабанова ; М-во освіти і науки України. – К. : Професіонал, 2013. – 511 с.

13. Фальченко О.О. Соціальне партнерство в системі соціально-трудових відносин готельно-ресторанного господарства. Економіка та управління підприємствами.- Випуск 13. 2017. с. 204-205.

14. Закон України «Про соціальний діалог» від 23.12.2010 № 2862-VI // Офіційний веб-сайт Верховної Ради України [Електронний ресурс]. – Режим доступу: <http://zakon.rada.gov.ua/laws/show/2862-17>

15. Шугаев А. А. Социальные программы на предприятиях Германии / А. А. Шугаев // «Проблемы теории и практики управления», № 3. – 2014. – С. 96-101.

16. Даниленко О. А., «Управління соціальною відповідальністю організації». -2011.

17. Кодекс законів про працю України від 10.12.1971 № 322-VII // Офіційний веб-сайт Верховної Ради [Електронний ресурс]. – Режим доступу:<https://zakon.rada.gov.ua/laws/main/322-08>

18. Волинець В.В. Засоби переконання та стимулювання (заохочення) у забезпеченні зобов'язань за трудовим договором / В.В. Волинець // Форум права. – 2009. – № 1. – С. 92-98.

19. Фоміна О.О..Механізм регулювання соціально-трудових відносин на засадах відповідальності//ВІСНИК ДонНУЕТ № 3 (59) '2013.

20. Кинько Е. Н. Социальное партнерство как фактор социализации социально – трудовых отношений / Е.Н. Кинько // Социальная экономика. – № 1 – 2. – 2016. – С. 131 – 136.

21. Новак І. Соціальний пакет як механізм удосконалення оплати праці / І. Новак // Україна: аспекти праці. – 2008. – № 2. – С. 6-12.)

22. Лебедько С. Мотивація персоналу. Український та світовий досвід / Лебедько С. – [Електронний ресурс] – Режим доступу: <http://open.kmbs.ua/ua/articles/13211/temp>.

23. Заярна Н.М., Пасенченко Ю.С., Тис Р.І. / «Необхідність впровадження світового досвіду мотивації персоналу на вітчизняних підприємствах» // «Молодий вчений» - № 12 (52) грудень.- 2017. - с. 620.

24. Дряхлов Н., Куприянов Е. Системы мотивации персонала в западной Европе и США // Проблемы теории и практики управления. – 2012. – № 2. – С. 83–88.

25. Дряхлов Н.И. Эффективность деятельности сотрудников и их вознаграждение на Западе / Н.И. Дряхлов, Е.А. Куприянов /Социологические исследования. – 2011. – №12. – С. 1-12..

26. Дядечко Л.П. Мотивація персоналу в системі ефективного функціонування транснаціональних корпорацій / Л.П. Дядечко, К.С. Хрипунова // Экономические науки. –2010. – №3. – С. 5-6..

27. Шугаев А.А. Социальные программы на предприятиях Германии // Проблемы теории и практики управления. – 2014. – № 3. – С. 96–101.

28. Подшибякина Н.Д. Социально-трудовые отношения в странах Центральной и Восточной Европы / Н.Д. Подшибякина, Г.А. Цысина // Труд за рубежом. – 2016. – № 2. – С. 26–45.

29. [Нові підходи в залученні та управлінні персоналом.-[Електронний ресурс]. – Режим доступу:https://ribashotelsgroup.ua/uk_blog/46].

30. Стрельбіцька О.П., Світовий досвід мотивації праці та впровадження його в Україні / Пріоритети управління людським капіталом./ -2015.-С.323-333.

31. Керуюча компанія «Ribas Hotels Group» – [Електронний ресурс].– Режим доступу: https://ribashotelsgroup.ua/about_uk

32. Franchithink – [Електронний ресурс].– Режим доступу: <http://franchithink.com/ribas-hotels-group-set-otelej/>

33. М.Притула., «Трансформація HR».– [Електронний ресурс].– Режим доступу: <https://l-a-b-a.com/lecture/show/215>