

**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: «Удосконалення мотивації праці персоналу підприємств  
готельного господарства (на прикладі готелю «Континенталь»)»**

**Виконавець:**

Студентка факультету міжнародної  
економіки

Марченко Карина Юріївна

/підпис/

**Науковий керівник:**

\_\_\_\_\_к.е.н., доцент\_\_\_\_\_

Давиденко Ірина Володимирівна

/підпис/

ОДЕСА – 2023

## **ЗАГАЛЬНА ХАРАКТЕРИСТИКА РОБОТИ**

**Актуальність обраної теми.** Мотивація праці персоналу підприємств готельного господарства" є дуже актуальною в сучасному світі. Готельне господарство є важливим галуззю економіки в багатьох країнах, і рівень якості послуг, які надаються готелем, визначається перш за все якістю роботи його персоналу. Тому ефективна мотивація праці в готельному господарстві є ключовим фактором у забезпеченні якості обслуговування і задоволеності клієнтів.

Крім того, ринок готельних послуг постійно зростає, що призводить до збільшення конкуренції між готелями. У таких умовах готелі змушені забезпечувати не тільки високу якість обслуговування, але й пропонувати конкурентні умови праці для залучення та утримання талановитих фахівців. Ефективна мотивація персоналу допомагає досягнути цієї мети.

**Метою кваліфікаційної роботи** є дослідження теоретичних та практичних аспектів удосконалення мотивації праці персоналу на підприємствах готельного господарства.

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

- дослідити сутність та значення мотивації персоналу. Основні теорії мотивації персоналу;
- вивчити сучасні тенденції та методи мотивації персоналу на підприємствах готельного господарства; - охарактеризувати загальну діяльність готелю «Континенталь»;
- проаналізувати мотиваційну політику готелю «Континенталь»;
- оцінити задоволеність персоналу готелю «Континенталь» мотиваційною політикою підприємства;
- розробити ефективну систему мотивації персоналу готелю «Континенталь»;
- запропонувати загальні напрями удосконалення мотивації персоналу готелю «Континенталь».

**Структура та обсяг роботи.** Кваліфікаційна робота складається зі вступу, трьох розділів, висновків, списку використаних джерел (31). Загальний обсяг кваліфікаційної роботи становить 88 сторінок комп'ютерного тексту. Основний зміст викладено на 78 сторінках. Робота містить 13 таблиць, 17 рисунків.

### **ОСНОВНИЙ ЗМІСТ РОБОТИ**

У першому розділі «Дослідження теоретичних аспектів мотивації персоналу на підприємствах готельного господарства» досліджено сутність та значення мотивації персоналу, основні теорії мотивації персоналу, розглянуті сучасні тенденції та методи мотивації персоналу на підприємствах готельного господарства

У другому розділі «Аналіз ефективності мотивації персоналу у готелі «Континенталь» охарактеризовано діяльність готелю «Континенталь», проаналізовано мотиваційну політику готелю «Континенталь», оцінено задоволеність персоналу готелю «Континенталь» мотиваційною політикою підприємства.

У третьому розділі «Шляхи вдосконалення мотивації праці персоналу у готелі «Континенталь» запропоновано ефективну систему мотивації персоналу готелю «Континенталь», представлені загальні напрями удосконалення мотивації персоналу готелю «Континенталь».

## **ВИСНОВКИ**

1. Досліджено сутність та значення мотивації персоналу та основні теорії мотивації персоналу. Виявлено, що мотивація персоналу - це внутрішній стан, який спонукає працівників до виконання роботи з високою якістю та ефективністю. Мотивація є одним з ключових факторів успіху будь-якої організації, оскільки допомагає підвищити продуктивність, знизити витрати та збільшити задоволення працівників від роботи.

Основні теорії мотивації персоналу:

- Теорія потреб Маслоу - зазначає, що людські потреби відображаються в п'яти рівнях ієрархії: фізіологічні, безпеки, соціальні, поваги та самореалізації. Процес мотивації полягає в задоволенні цих потреб у порядку ієрархії.

- Теорія очікувань Врума - вважає, що мотивація залежить від очікувань, що працівник має щодо результатів своєї роботи, її відповідності його потребам та можливості впливу на ці результати.

- Теорія еквіті Адамса - вважає, що мотивація залежить від відчуття справедливості розподілу винагород та стосунків в організації.

Теорія навчання Бандури - вважає, що мотивація залежить від очікування результатів, які можуть бути досягнуті через власні зусилля, та відповідних стимулів.

- Теорія розвитку МакГрегора - вважає, що мотивація залежить від ставлення організації до працівників та відношень між ними. Ця теорія базується на двох типах керівників: "технологічний" та "людський", які відрізняються підходом до управління працівниками.

Також існує багато інших теорій мотивації, таких як теорія двійкової стимуляції, теорія потреб Ерзаца та інші. Усі вони спрямовані на збільшення мотивації працівників та покращення їх продуктивності.

2. Вивчено сучасні тенденції та методи мотивації персоналу на підприємствах готельного господарства. Для того, щоб зрозуміти, які потреби є у персоналу, можна використовувати різні методи та інструменти, серед яких є методи анкетування, опитування і.д. Додатково до цих методів, можна використовувати такі інструменти як інтерв'ю з працівниками, аналіз робочих процесів, спостереження за поведінкою та реакцією працівників на різні форми мотивації та стимулювання. Також важливо забезпечити можливість

персоналу брати участь у процесі прийняття рішень, пов'язаних з системою мотивації, і враховувати їхні ідеї та пропозиції. Це дозволить не лише врахувати потреби та мотиваційні чинники персоналу, але й підвищити рівень довіри та залученості працівників до підприємства. Остаточний вибір методів визначення потреб та мотивів персоналу залежить від специфіки підприємства та його культури, а також від того, яку інформацію необхідно отримати для оптимізації системи мотивації.

3. Охарактеризовано загальну діяльність готелю «Континенталь». У готелі 55 номерів різних категорій: від стандартних до люксів. Усі номери оснащені кондиціонером, мінібаром, телевізором з плоским екраном та супутниковими каналами, безкоштовним Wi-Fi та сейфом. Також гостям пропонуються послуги пральні та хімчистки. У готелі є басейн, фітнес-центр, сауна та масажний кабінет. Готель також має власний ресторан, де гості можуть скуштувати національні та європейські страви, а також бар, де можна насолоджуватись коктейлями та іншими напоями. Готель Континенталь є ідеальним вибором для тих, хто шукає розкішне і комфортне проживання в історичному центрі Одеси зі зручним розташуванням біля головних культурних визначних місць міста.

Варто зазначити, що організаційна структура цього готелю відноситься до лінійно-функціонального типу структур управління. Організаційна структура готелю базується на чіткому поділі праці. Кожен робочий процес розбивається на окремі ланцюжки, що дозволяє залучити багато висококваліфікованих спеціалістів до кожного з них.

З аналізу фінансових та господарських наданих даних можна зробити висновок, що за останні три роки готель Континенталь був прибутковим, при цьому спостерігалась тенденція до зростання обсягів чистого прибутку.

4. Проаналізовано мотиваційну політику готелю «Континенталь». Мотиваційна політика є однією з найважливіших складових ефективного управління на будь-якому підприємстві, в тому числі і у готелі «Континенталь». Ця стратегія спрямована на стимулювання працівників до досягнення спільних цілей, які стоять перед готельним підприємством, та їх особистих професійних та кар'єрних цілей. Основними критеріями трудової мотивації на підприємстві є зацікавленість у кінцевих результатах праці, задоволеність роботою, ступінь відданості працівника цілям і інтересам свого підприємства. Мотиваційна політика у готелі «Континенталь» включає в себе різноманітні методи та інструменти, такі як фінансові та нематеріальні стимули, можливості професійного розвитку, систему винагород та визнання працівників. Застосування цих інструментів дозволяє забезпечити максимальну мотивацію працівників, їх ефективну участь у процесі розвитку та досягнення стратегічних цілей підприємства.

5. Оцінено задоволеність персоналу готелю «Континенталь» мотиваційною політикою підприємства. Для аналізу стану мотивації працівників готелю «Континенталь» було виконано дослідження, яке включало анкетування всіх співробітників компанії, за винятком директора.

Це дослідження дало змогу з'ясувати рівень задоволеності персоналу готелю мотиваційною політикою підприємства.

Згідно з даними, які представлені на рисунку 2.3, можна зробити висновок, що більше третини (36%) опитаних респондентів відчують повну задоволеність своєю поточною роботою. Ще 24% відзначили, що вони скоріше задоволені, ніж ні, що є ще одним доказом високого рівня задоволеності роботою серед опитаного персоналу. Ці показники свідчать про те, що більшість опитаних співробітників почуваються комфортно і задоволені своєю професійною діяльністю. Проте, на жаль, є також значний відсоток незадоволених роботою співробітників. За даними опитування, 15% опитаних не відчують задоволення від своєї роботи, а ще 7% повністю незадоволені. Це може бути показником проблем у внутрішній структурі готелю, таких як недостатні можливості для кар'єрного зросту, низька зарплата або недостатні умови праці.

6. Розроблено ефективну систему мотивації персоналу готелю «Континенталь». Було визначено, що необхідно створити систему КРІ (Key Performance Indicators, ключові показники ефективності), щоб мотивувати кожен підрозділ та співробітника до досягнення встановлених цілей. Кожен КРІ буде спрямований на оцінку роботи та досягнення певного рівня результативності для кожного працівника.

Також дійшли висновку, що необхідно створити загальну систему компенсації для персоналу готельного підприємства, яка буде залежати від загальних результатів роботи підприємства, виражених у коефіцієнті трудової участі (КТУ).

Система КРІ (Key Performance Indicators) є ефективним інструментом мотивації співробітників та досягнення більшої ефективності в роботі підрозділів компанії. Ця система полягає в тому, щоб встановити конкретні цілі та показники ефективності для кожного співробітника або підрозділу, і оцінювати їх результати відповідно до цих показників.

7. Запропоновано загальні напрями удосконалення мотивації персоналу готелю «Континенталь». Під час аналізу проблем з низькою мотивацією персоналу було виявлено, що:

- внесення змін до посадової інструкції та трудового договору може бути ефективним рішенням. Зокрема, можна включити пункт про переробку та роботу в нічний час з додатковими виплатами або з додатковим вихідним днем, за бажанням співробітника;

- для покращення ефективності роботи покоївок та адміністраторів необхідно скласти правила і порядок роботи, які мають бути внесені до посадових інструкцій;

- запровадження системи штрафів за невиконання посадових обов'язків є важливою мірою для покращення робочої ефективності та виконання нормативних вимог;

- однією зі стратегій, яка може підвищити мотивацію та залученість персоналу, є запровадження конкурсу "Кращий відділ місяця";

- запровадження корпоративних заходів, які включатимуть урочисту церемонію відзначення найкращих працівників готелю, може стати ефективним заходом для підвищення морального духу та підтримки позитивної атмосфери в колективі;

- введення системи преміювання на основі кількості та якості прибраних номерів, яка забезпечує можливість перевиконання плану.

## АНОТАЦІЯ

### Марченко К. «Удосконалення мотивації праці персоналу підприємств готельного господарства (на прикладі готелю «Континенталь»)»

Кваліфікаційна робота на здобуття освітнього ступеня бакалавра зі спеціальності 241 «Готельно-ресторанна справа» за освітньою програмою «Економіка та організація готельно-ресторанної справи».

Одеський національний економічний університет. – Одеса, 2023.

У роботі досліджено сутність та значення мотивації персоналу, основні теорії мотивації персоналу, розглянуті сучасні тенденції та методи мотивації персоналу на підприємствах готельного господарства

Охарактеризовано діяльність готелю «Континенталь», проаналізовано мотиваційну політику готелю «Континенталь», оцінено задоволеність персоналу готелю «Континенталь» мотиваційною політикою підприємства.

Запропоновано ефективну систему мотивації персоналу готелю «Континенталь», представлені загальні напрями удосконалення мотивації персоналу готелю «Континенталь».

**Ключові слова:** готельне підприємство, персонал, мотивація персоналу, мотиваційна політика готелю, готель.

## ABSTRACT

### Marchenko K. «Improving the motivation of the staff of hotel enterprises (on the example of the hotel «Continental»)»

Qualification work for obtaining a bachelor's degree in specialty 241 "Hotel and restaurant business" under the educational program "Economics and organization of hotel and restaurant business".

Odesa National Economic University. - Odesa, 2023

The work examines the essence and meaning of staff motivation, the main theories of staff motivation, current trends and methods of staff motivation at hotel enterprises are considered.

The activities of the "Continental" hotel were characterized, the motivational policy of the "Continental" hotel was analyzed, and the satisfaction of the staff of the "Continental" hotel with the company's motivational policy was evaluated.

An effective system of motivating the staff of the "Continental" hotel is proposed, and general directions for improving the motivation of the staff of the "Continental" hotel are presented.

**Keywords:** hotel enterprise, staff, staff motivation, motivational policy of the hotel, hotel.