

МІНІСТЕРСТВО ОСВІТИ І НАУКИ УКРАЇНИ
ДЕРЖАВНИЙ ТОРГОВЕЛЬНО-ЕКОНОМІЧНИЙ УНІВЕРСИТЕТ
ВІННИЦЬКИЙ ТОРГОВЕЛЬНО-ЕКОНОМІЧНИЙ ІНСТИТУТ

Кафедра туризму та готельно-ресторанної справи

КВАЛІФІКАЦІЙНА РОБОТА

на тему:

**«УДОСКОНАЛЕННЯ МОТИВАЦІЙНОГО МЕХАНІЗМУ НА
ПІДПРИЄМСТВАХ ГОТЕЛЬНО-РЕСТОРАННОГО БІЗНЕСУ»**

(на матеріалах готельно-ресторанного комплексу «Гостевія»)

Здобувача вищої освіти
4 курсу, групи ГРС-41д,
спеціальності 241 «Готельно-
ресторанна справа»
освітньої програми «Готельно-
ресторанна справа»

Звенигорецької
Руслани
Олегівни

Науковий керівник
кандидат економічних наук

Мазуркевич
Ірина
Олександрівна

Гарант освітньо-професійної
програми
кандидат економічних наук

Мазуркевич
Ірина
Олександрівна

ЗМІСТ

ВСТУП	3
РОЗДІЛ 1 ТЕОРЕТИКО-МЕТОДОЛОГІЧНІ ЗАСАДИ МОТИВАЦІЙНОГО МЕХАНІЗМУ НА ПІДПРИЄМСТВАХ ГОТЕЛЬНО- РЕСТОРАННОГО БІЗНЕСУ	5
1.1 Сутність та функції мотиваційного механізму на підприємствах готельно-ресторанного бізнесу	5
1.2 Види та принципи побудови мотиваційного механізму на підприємствах готельно-ресторанного бізнесу	13
РОЗДІЛ 2 АНАЛІЗ МОТИВАЦІЙНОГО МЕХАНІЗМУ НА ПІДПРИЄМСТВАХ ГОТЕЛЬНО-РЕСТОРАННОГО БІЗНЕСУ НА ПРИКЛАДІ ГОТЕЛЬНО-РЕСТОРАННОГО КОМПЛЕКСУ «ГОСТЕВІЯ»	20
2.1 Організаційно-економічна характеристика закладу	20
2.2 Оцінка мотиваційного механізму в закладі готельно-ресторанного господарства	35
РОЗДІЛ 3 ШЛЯХИ ВДОСКОНАЛЕННЯ МОТИВАЦІЙНОГО МЕХАНІЗМУ НА ПІДПРИЄМСТВАХ ГОТЕЛЬНО-РЕСТОРАННОГО БІЗНЕСУ НА ПРИКЛАДІ ГОТЕЛЬНО-РЕСТОРАННОГО КОМПЛЕКСУ «ГОСТЕВІЯ»	40
3.1 Впровадження методу «Таємний гість» як напрямок мотивації персоналу	40
3.2 Вдосконалення методів оцінки системи мотивації	43
ВИСНОВКИ ТА ПРОПОЗИЦІЇ	49
СПИСОК ВИКОРИСТАНИХ ДЖЕРЕЛ	51
ДОДАТКИ	56

ВИСНОВКИ ТА ПРОПОЗИЦІЇ

Проведене теоретичне та практичне дослідження дозволяють зробити наступні висновки.

Мотивація – це психологічний феномен, який виникає в особистості. Вивчення внутрішніх механізмів мотивації на підприємствах готельно-ресторанного бізнесу виступає основою під час вироблення ефективної політики щодо трудових відносин, створення режиму найбільшого сприяння для тих, хто дійсно прагне до продуктивної праці. Саме тому мотиваційна система повинна бути гранично гнучкою, готовою пристосовуватися до потреб не лише великої кількості груп працівників, але й окремих людей, до їх потреб, інтересів, очікувань. Саме співробітник, який задоволений усім, що він робить, тим, що його оточує значну частину часу, зможе принести найбільшу віддачу організації, в якій працює. А отже, організація, яка змогла створити такого працівника, буде успішною.

Керівники повинні забезпечити конкурентоздатність системи мотивації. Винагорода повинна орієнтувати працівників на ті дії, які необхідні для організації. Зусилля, здібності працівників, результати їхньої праці, винагорода і задоволення служать єдиній меті – створенню команди, яка для будь-якої організації є невичерпним джерелом підвищення показників власної діяльності, досягнення успіху організацією на обраному ринку, а отже, її працівниками в усіх сферах життя.

Мотиваційний механізм є одним із важливих чинників, що допоможе закладу вдосконалювати ефективність роботи. Не мало важливо розуміти важливість проаналізованого закладу як місця роботи для як мінімум 180 людей, що забезпечені комфортними умовами та середовищем праці. Як наслідок, «Гостевія» постає важливим бізнес-об'єктом не лише для готельно-ресторанної індустрії, а й для економіки регіону та країни в цілому.

Підтримка та підвищення мотивації співробітників може бути проблемою для підприємств, оскільки не завжди завдання роботи збігається із уявленням співробітника про роботу мрії. Однак, навіть у такому випадку можна домогтися високого результату, проводячи тестування, підвищуючи рівень корпоративної культури, тощо – поєднанні гігієнічних та мотивуючих чинників.

У кваліфікаційній роботі було проведено аналіз ГРК «Гостевія». Такі заклади гостинності на території України є важливим елементом, що може показати розвиток готельно-ресторанної індустрії на високому рівні. Адже, масштаб даного закладу є величним, налічує багато відділів ресторанів та 2 готельних комплекси.

Мотивація співробітників є ключем до успішного функціонування організації. Це рівень драйву, відданості та енергії, який працівники компанії щодня привносять у роботу. Відповідно до аналізу мотиваційного механізму «Гостевія», було встановлено, що тут наявні високі умови для підтримання рівня мотивації на достатньо високому рівні, а також можливість її удосконалення.

Запропоновано наступні пропозиції щодо вдосконалення:

- впровадити метод «Таємний гість» для оцінки якості надання послуг на базі готельно-ресторанного комплексу «Гостевія», що, за своїм результатом дозволить не лише покращити певні показники, але і мотивувати співробітників на кращу роботу;
- вдосконалити метод оцінки системи мотивації шляхом проведення гугл опитувань серед персоналу.

СПИСОК ВИКОРИСТАНИХ ДЖЕРЕЛ

1. Васюта В. Б. Формування ефективного мотиваційного механізму на підприємстві. *Інфраструктура ринку*. № 40. 2020. С. 133-138.

2. Виклюк М.І., Петлін І.В., Хемій Х.І. Роль мотиваційного механізму у підвищенні ефективності функціонування підприємств. *Економіка та управління підприємствами: електронний науково-практичний журнал* № 37. Одеса, 2019. С. 191-197. URL: <https://conf.ztu.edu.ua/wp-content/uploads/2017/06/87.pdf> (дата звернення: 02.04.2023)

3. Винничук Р. О., Рубаха Н. В. Система нематеріальної мотивації: теоретичні засади. *Електронний науково-практичний журнал «Східна Європа: економіка, бізнес та управління»*. № 6 (33). 2021. С. 83–88.

4. Волківська А. М., Осовська Г. В., Семенюк Т. В. Форми та методи стимулювання продуктивної діяльності в умовах корпоративного управління. *Ефективна економіка*. 2021. № 1. URL: <http://www.economy.nayka.com.ua/?op=1&z=8543>

5. Громко Л.С. Принципи управління персоналом в умовах антикризової діяльності підприємства: методологічний аспект. *Економіка та управління підприємствами*. 2018. № 36. С. 109-113.

6. Гурська Лариса «Мотивація в менеджменті як засіб досягнення високих економічних результатів підприємства». *Ірпінський економічний коледж*. URL: <https://is.gd/ct3sRW> (дата звернення: 02.04.2023)

7. Дуляба Н. І., Озарчук К. С. Особливості формування системи управління персоналом підприємств у сучасних умовах. *Інфраструктура ринку*. № 39. 2020. С. 165-170.

8. Єпіфанова І. Ю., Панкова В. Д. Удосконалення системи мотивації персоналу промислових підприємств України. *Економіка та суспільство*. № 23. 2021. URL: <https://is.gd/ct3sRW> (дата звернення: 20.05.2023)

9. Жолонко Т. В., Гребінчук О. М. Нематеріальна мотивація в системі управління персоналом: зарубіжний досвід та українські реалії. *Наукові праці Міжрегіональної академії управління персоналом. Економічні науки.* № 2 (61). 2021. С. 23–28.

10. Звенигорецька Р.О. Сутність та основні складові мотиваційного механізму на підприємствах готельно-ресторанного бізнесу. *Вісник студентського наукового товариства «ВАТРА» Вінницького торговельно-економічного інституту ДТЕУ.* Вінниця: Редакційно-видавничий відділ ВТЕІ ДТЕУ, 2023. Вип.174. С.143 – 150.

11. Іванина В. В., Надвиничний С. А. Етапи схеми мотиваційного процесу. *Збірник тез доповідей науково-практичної конференції «Сучасні тренди інноваційного розвитку».* Івано-Франківськ : НАІР, 2021. С. 222-224.

12. Іванина В. В., Надвиничний С. А. Сутність мотивації, основні поняття, функції та теорії. *Збірник тез доповідей науково-практичної конференції «Економіко-фінансові механізми здійснення соціально-економічного розвитку України».* Івано-Франківськ : НАІР, 2021. С. 287-288.

13. Климчук А. О. Сучасні підходи мотивації та стимулювання персоналу в ефективному управлінні підприємством. *Вісник Хмельницького національного університету.* 2018. № 2. С. 180-184.

14. Климчук А. О., Михайлов А. М. Мотивація та стимулювання персоналу в ефективному управлінні підприємством та підвищенні інноваційної діяльності. *Маркетинг і менеджмент інновацій.* 2018. № 1. С. 218–234.

15. Коваленко Л.Г. Мотивація персоналу підприємств готельно-ресторанного господарства. *Економіка та управління підприємствами.* 2018. № 16. С. 323–326. URL: <http://global-national.in.ua/archive/16-2017/66.pdf> (дата звернення: 09.05.2023)

16. Ковбас Г.І. Методика оцінки мотивації персоналу в умовах кризи. *Ефективна економіка.* 2019. №7. URL: http://www.economy.nayka.com.ua/pdf/7_2019/37.pdf (дата звернення: 09.05.2023)

17. Корольков В. В. Бабенко Д. О. Удосконалення мотиваційного механізму управління персоналом підприємства. *Ефективна економіка*. № 11. 2020. URL: http://nbuv.gov.ua/UJRN/efek_2020_11_45 (дата звернення: 20.05.2023)

18. Кравченко О. А. Організація системи мотивації праці управлінського персоналу на виробничому підприємстві. *Електронне фахове видання «Ефективна економіка»*, 2020. №8. URL: <http://www.economy.nayka.com.ua/?op=1&z=8103> (дата звернення: 09.05.2023)

19. Літвінов О.С., Капталан С.М., Сутність та види механізмів в економіці. *Східна Європа: економіка, бізнес та управління*. Випуск № 6 (11), 2017. С. 146-149. URL: <http://dspace.oneu.edu.ua/jspui/handle/123456789/7196> (дата звернення: 02.04.2023)

20. Лушан Т. В. Формування мотиваційного профілю персоналу підприємства». Кваліфікаційна робота на здобуття освітнього ступеня бакалавра зі спеціальності 076 «Підприємництво, торгівля та біржова діяльність» освітньо-професійної програми «Управління персоналом та економіка праці», Київ. 2021. 88с. URL: <https://is.gd/U8TPZd> (дата звернення: 09.05.2023)

21. Мельник А. О., Мельник Л. С. Аналіз сучасних мотиваційних підходів до управління персоналом. *Бізнес-навігатор*. 2018. № 4. С. 94-98.

22. Накісько О.В., Руденко С.В., Грідін О.В. Заробітна плата як невід’ємна складова системи мотивації праці. *Вісник Харківського національного технічного університету сільського господарства імені Петра Василенка: економічні науки*. 2019. № 200. С. 226–235. URL: http://nbuv.gov.ua/UJRN/Vkhdtusg_2019_200_26 (дата звернення: 20.05.2023)

23. Нижник В. М., Харун О. А. Механізм мотивації високопродуктивної праці персоналу підприємств: монографія. Хмельницький: ХНУ, 2011. 210 с. URL: <http://elar.khmnmu.edu.ua/bitstream/123456789/1432/1/index.pdf> (дата звернення: 02.04.2023)

24. Нікітіна К. В. Структура мотиваційної сфери особистості розробників програмного забезпечення різного рівня кваліфікації. Кваліфікаційна робота здобувача освітнього ступеня магістр за спеціальністю 053 «психологія». Київ. 2021. 94с. URL: <https://is.gd/XgfjmR> (дата звернення: 09.05.2023)

25. Оропай Є. Г. Оропай, Є. Г. Організація ефективної мотивації праці на підприємстві : дипломна робота ... бакалавра : 051 Економіка. Київ, 2020. 136 с. URL: <https://ela.kpi.ua/handle/123456789/43731> (дата звернення: 02.04.2023)

26. Павлович О.Р., Гірський І.В. Мотиваційний механізми вдосконалення управлінського капіталу. *Ринкова економіка: сучасна теорія і практика управління*. 2018. Т. 17, № 1. С. 144–156.

27. Попик М.М. Формування механізму мотивації персоналу готельно-ресторанного бізнесу на основі концепції маржинального прибутку. *Східна Європа: економіка, бізнес та управління*. Випуск № 4 (21), 2019. С. 311-318. URL: http://www.easterneurope-ebm.in.ua/journal/21_2019/50.pdf (дата звернення: 12.04.2023)

28. Свидрук І. І. Новітні управлінські підходи до креативної мотивації працівників. *Науковий вісник Херсонського державного університету*. № 28. 2020. С. 42–45.

29. Таємний гість у ресторані. URL: <https://joinposter.com/ua/post/taemniy-gist-v-restorani> (дата звернення: 21.05.2023)

30. Телишевська Л. І., Ільченко Д. В. Особливості управління персоналом на підприємстві. *Управління економікою: теорія та практика: Зб. наук. пр. К. : ІЕП НАНУ*, 2018. С. 116-129.

31. Шаповал О.А., Коробко А.В. Систематизація теоретичних аспектів мотивації праці персоналу підприємства. *Причорноморські економічні студії*. 2018. № 33. С. 137–140. URL: http://nbuv.gov.ua/UJRN/bses_2018_33_29 (дата звернення: 20.05.2023)

32. Шубала І.В., Гура І.С., Гура О.С. Напрями вдосконалення системи мотивації персоналу підприємства. *Економічний форум*. 2019. № 2. С. 197–202. URL: http://nbuv.gov.ua/UJRN/ecfor_2019_2_32 (дата звернення: 20.05.2023)

33. Як організувати структуру підприємства: актуальні види і формати – персональний блог. URL: <https://is.gd/favm51> (дата звернення: 03.05.2023)
34. Відеоплатформа YouTube – Осінь в комплексі відпочинку «Гостевія». URL: <https://is.gd/R3PFue> (дата звернення: 03.05.2023)
35. Звіт.інфо. Реєстрації товариства з обмеженою відповідальністю (ТОВ). URL: <https://is.gd/OSNwjQ> (дата звернення: 02.05.2023)
36. Новини Вінниччини «MyVin» – «В поліції Вінниччини оприлюднили інформацію про комендантську годину у Новорічну ніч». URL: <https://is.gd/DkXF92> (дата звернення: 02.05.2023)
37. Офіційний сайт КВ «Гостевія». URL: <https://gosteviya.vn.ua/about/> (дата звернення: 03.05.2023)
38. Рівні управління та групи менеджерів. URL: <https://is.gd/zH5fPn> (дата звернення: 03.05.2023)
39. Статистичні дані – Дислокація підприємств ресторанного господарства станом на 01.01.2019 року по Вінницькому району. URL: <https://www.vinrda.gov.ua/images/news/2019/July/01doc/dodatok2.pdf> (дата звернення: 02.05.2023)
40. Топ-6 мотиваторів по Адізесу, або Що «заряджає» персонал – блог від work.ua. URL: <https://www.work.ua/articles/expert-opinion/2618/> (дата звернення: 09.05.2023)

ДОДАТКИ