

УДК 338.137.3

Ахмедова М.К.¹, Татар Л.В.²

¹ студ., Державний біотехнологічний університет, м. Харків

² канд. техн. наук, доцент, Державний біотехнологічний університет, м. Харків

МОТИВАЦІЯ ТА НАВЧАННЯ ПЕРСОНАЛУ В ПІДВИЩЕННІ ЯКОСТІ ПОСЛУГ

Успіх підприємств готельно-ресторанного бізнесу у сучасних умовах нерозривно пов'язаний зі стратегічним управлінням мотивацією. Це обумовлено специфікою галузі, яка є висококонтактною, вимагає емоційної праці та характеризується високою плинністю кадрів.

Якість послуг – це ключовий фактор конкурентоспроможності сучасних підприємств. Головна роль у цьому належить персоналу, а мотивація та навчання впливають на підвищення якості обслуговування клієнтів. Мотивація персоналу як сукупність причин, що спрямовують поведінку, і включають як матеріальні так і нематеріальні методи [1]. Мотивація – це процес спонукання працівників до ефективної діяльності. Успішні підприємства готельно-ресторанного бізнесу розглядають мотивацію як стратегічну конкурентну перевагу [2].

Мотивовані співробітники є більш продуктивними, пропонують інноваційні рішення та рідше допускають помилки, що безпосередньо впливає на фінансові результати. Основними видами мотивації є зарплата, премії, бонуси,

визнання, кар'єрне зростання, гнучкий графік. Мотивований працівник: зацікавлений у результаті, прагне задовольнити клієнта, проявляє ініціативу, формує позитивний імідж компанії.

Персонал є обличчям компанії, тому якість послуг прямо залежить від внутрішньої мотивації співробітників та їхнього емоційного стану. Недостатньо мотивований персонал не може забезпечити високий рівень гостинності та лояльності клієнтів (Customer Loyalty), що є ключовим показником успіху.

Навчання персоналу, особливо в рамках професійного розвитку, значно підвищує якість послуг і ефективність роботи. Постійне навчання забезпечує: підвищення професійного рівня, адаптацію до нових технологій, розвиток комунікаційних навичок, зменшення кількості помилок у роботі. Важливим питанням є надання співробітникам можливості самостійно приймати рішення у межах своєї компетенції для швидкого вирішення проблем гостей, що підвищує їхню відповідальність і залученість.

Основними методами навчання персоналу є внутрішні тренінги та семінари, онлайн-курси та вебінари, стажування та наставництво, обмін досвідом між працівниками. Їх поєднання забезпечує: зростання компетентності, покращення якості обслуговування, задоволення клієнтів. Прикладами успішних практик можна назвати програми «Employee of the Month», впровадження систем внутрішнього навчання, використання гейміфікації у мотивації персоналу, система зворотного зв'язку від клієнтів.

Мотивації та стимулювання персоналу в готельно-ресторанному бізнесу має вирішальне значення. Керівництво має відійти від примітивного матеріального стимулювання і перейти до комплексного, індивідуалізованого мотиваційного середовища. Такий підхід забезпечить лояльність персоналу, високу продуктивність праці та, як наслідок, конкурентну перевагу на ринку. Отже, мотивація та навчання - взаємопов'язані процеси. Вони формують культуру якості в компанії, а інвестиції в персонал - це інвестиції в успіх бізнесу.

Список використаних джерел:

1. Заставнюк Л. І. Мотивація персоналу як фактор підвищення конкурентоспроможності підприємства. *Економіка та суспільство*. Випуск 45. 2022. doi: <https://doi.org/10.32782/2524-0072/2022-45-54>

2. Rumiantseva , I., & Malovana O. (2025). Quality service provision and effective management of staff development in the hotel and restaurant business. *The Actual Problems of Regional Economy Development*, 1(21), 350–358. <https://doi.org/10.15330/apred.1.21.350-358>