

УДК 338.48:331.101.3

Чакір О.О.¹, Гресь-Євреїнова С.В.²

¹ студ. гр. МТЕ-110 НУ «Запорізька політехніка»

² канд. екон. наук, доц. НУ «Запорізька політехніка»

ОСНОВНІ ЕЛЕМЕНТИ ТА ПРИНЦИПИ СИСТЕМИ МОТИВАЦІЇ ПЕРСОНАЛУ НА ТУРИСТИЧНИХ ПІДПРИЄМСТВАХ

Вивчення особливостей мотивації персоналу на туристичних підприємствах має базуватися на загальноприйнятому прийнятому змісті цього поняття. Мотивація – це внутрішнє спонукання, яке змушує працівника діяти для досягнення мети і не суперечить внутрішній установці людини (працівника). Мотивація є чутливим інструментом управління, і наслідки неналежної поведінки можуть значно перевищувати можливі позитивні наслідки. Правильна мотивація працівників призводить до збільшення прибутку підприємства за рахунок збільшення продуктивності праці персоналу, більш економного використання ресурсів тощо. Мотивація працівників, здійснювана на системній основі, є важливим важелем впливу на поведінку персоналу, що істотно впливає на кінцеві результати діяльності підприємства. Зрештою, згідно з дослідженням аналітиків Гарвардської школи бізнесу, тільки 10% співробітників постійно працюють добре, а інші 90% персоналу потребують належної мотивації [1].

Якість послуг туристичного сектору економіки майже повністю залежить від персоналу підприємств даного сектору, оскільки процес споживання туристичної послуги співпадає з процесом її створення. Основними елементами системи розвитку персоналу готельних та туристичних підприємств є його навчання, професійна адаптація, службово-професійне просування кадрів, планування і управління діловою кар'єрою, робота з кадровим резервом, мотивація трудової поведінки, оцінка роботи персоналу [2].

В сфері туризму використовуються такі методи мотивування як відрядження працівників в тури, під час яких вони ознайомлюються з певними рекреаційними територіями, закладами розміщення, харчування тощо. Такі тури можуть повністю оплачуватися за рахунок компанії. Для стимулювання персоналу туристичних підприємств доцільно надавати також знижки на тури для сім'ї працівника.

До методів матеріальної негрошової мотивації відноситься також створення оптимальних умов праці: хороший дизайн приміщення, установка сучасного комп'ютерного обладнання, сучасні системи опалення, кондиціонування. У зміст нематеріального стимулювання персоналу повинні бути закладені концепції підвищення якості трудового життя, співучасті працівників у розподіленні прибутків, планування кар'єри, інформованість персоналу. Такі складові нематеріального стимулювання забезпечують подолання відчуття напруженості в колективі, зневіри, гніву тощо.

Одним з основних принципів побудови ефективної системи мотивації працівників є індивідуальний підхід до кожного співробітника. У кожної людини є свої особливості, потреби, цілі і мотивація. Тому для досягнення найкращих результатів керівництву необхідно знати працівників, їх уподобання та потреби. Іншим принципом ефективної системи мотивації є визнання результатів роботи. Працівники хочуть відчувати себе цінними та важливими. Тому, як тільки досягнення і таланти співробітників будуть визнані, вони будуть старанно працювати і прагнути до подальшого розвитку. Наступний принцип – ставити чіткі і досяжні цілі. Крім того, цілі мають бути у повному симбіозі з поставленими цілями компанії, щоб співробітники могли зрозуміти, як їхня робота впливає на загальний успіх компанії. Інший принцип – надати працівникам більше відповідальності та контролю над своєю роботою. Такий принцип показує, що люди стають більш задоволеними та зацікавленими у своїй роботі, коли мають можливість проявити творчість та контролювати результати своєї роботи. Залучення працівників до прийняття рішень та навчання може підвищити внутрішню мотивацію та самооцінку. На додаток, ще одним значущим принципом є встановлення конкретної декомунізації між продуктивністю працівників та компенсацією. Люди мотивовані наполегливо працювати і досягати

результатів, якщо знають, що їхні досягнення, фінансові, професійні чи інші, визнаються та винагороджуються. Таким чином, встановлення чітких правил досягнення успіху та системи винагород може спонукати працівників та допомогти їм досягти кращих результатів [3].

Розробка і впровадження ефективної системи мотивації передбачає реалізацію трьох етапів: діагностика мотиваційного середовища організації; розробка сегментованої системи мотивації з комплексним застосуванням матеріальних і моральних засобів мотивації; регулярний моніторинг і корекція мотиваційної системи.

Загалом ефективна система мотивації повинна бути гнучкою, враховувати потреби та інтереси працівників, сприяти особистісному та професійному розвитку, сприяти досягненням, сприяти залученню працівників до роботи та сприяти спільним цілям організації. Щоб система мотивації була успішною, необхідно враховувати особисті якості кожного працівника та наявність певних стимулів. Для кожного співробітника повинна бути створена індивідуальна система мотивації з урахуванням його особистих якостей, наявності певних ресурсів в організації і стилю керівництва.

Таким чином, співробітники є основним джерелом підвищення продуктивності та покращення роботи в готелях та інших туристичних підприємствах. Це люди, які зустрічаються, ідентифікують і роблять все можливе для реалізації стратегії компанії. Це найважливіший ресурс в організації управління компанією. Основна функція менеджера-заохочувати персонал до забезпечення ефективної роботи бізнесу. Система мотивації включає ряд заходів, спрямованих на заохочення та заохочення компетентних працівників працювати краще та ефективніше.

Під час вивчення системи спонукання до виконання роботи та прийнявши силу значення для окремих працівників та компанії в цілому, можна зробити висновок, що для будь-якої туристичної компанії важливо мати справедливу та розумну систему мотивації. При створенні такої системи важливо враховувати розумний баланс рівнів стимуляції різних спеціалізацій посад, покривати всі посади і, звичайно ж, підтримувати стратегію і мету організації, зберігаючи при цьому загальну структуру системи. Завжди слід пам'ятати, що має бути однаковість.

СПИСОК ВИКОРИСТАНОЇ ЛІТЕРАТУРИ

1. Шелемєтьєва Т. В. Менеджмент туризму : навч. посіб. / Т. В. Шелемєтьєва, С. В. Гресь-Євреїнова. – Запоріжжя : НУ «Запорізька політехніка», 2022. – 216 с.
2. Стратегічні напрями управління готельно-ресторанним бізнесом в умовах кризи [Електронний ресурс] / Т. Ю. Чаркіна [та ін.] // Економіка та

держава. – 2021. – № 2. – С. 19–23. – Режим доступу: http://www.economy.in.ua/pdf/2_2021/5.pdf (дата звернення: 08.04.2024). – Назва з екрана.

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