

УДК 614.84:338.488.2

Самойленко К.С.¹

Журавльова С.М.²

¹ студ. гр. МТЕ-129м НУ «Запорізька політехніка»,

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

СИСТЕМА МОТИВАЦІЇ ПЕРСОНАЛУ В ГОТЕЛЬНОЇ СПРАВІ

Кризовий стан економіки загрожує будь-якому підприємству не тільки фінансовими проблемами та ослабленням позицій на ринку, а й втратою кваліфікованих фахівців, без яких неможливо забезпечити виживання підприємства в кризовій ситуації, підтвердження конкурентоспроможності та успішне ведення бізнесу в майбутньому.

Ця проблема знайшла своє відображення в публікаціях Н. Матусова, Є. Вікентієвої, Н. Філіної та ін. Проте, проблеми удосконалення системи мотивації саме на підприємствах готельного господарства залишаються мало дослідженими.

Мотивація трудової діяльності персоналу готельного комплексу – це процес спонукання людини або групи людей до досягнення цілей організації і включає в себе мотиви, інтереси, потреби, захоплення, мотиваційні установки або диспозиції, ідеали і т. п. У широкому розумінні мотивація іноді визначається як детермінація поведінки взагалі.

Мотивація передбачає стимулювання за допомогою зовнішніх факторів, мотивування внутрішніх спонукань до праці.

Основними завданнями мотивації є формування в кожного співробітника розуміння сутності і значення мотивації в процесі праці, навчання персоналу і керівного складу психологічним основам спілкування у

готельному підприємстві та формування в кожного керівника демократичних підходів до керування персоналом із використанням сучасних методів мотивації.

Якість виконання роботи безпосередньо пов'язане з мотивацією, тому менеджери готельних підприємств прагнуть підвищити мотивацію, щоб підвищити якість роботи, і намагаються вибрати кращого виконавця на основі виявленої мотивації.

Одним із важливих моментів при виконанні стратегії будь-якого підприємства є розробка техніки мотивації, що створює у персоналу відчуття відповідальності і успіху за виконання роботи.

Щоб глибоко розуміти поведінку працівників та впливати на неї належним чином, менеджерам готельного бізнесу потрібно володіти теорією й методами мотивації в повному обсязі, вміти визначати причини низької продуктивності праці та ефективно мотивувати працівників до її підвищення.

Працівників необхідно мотивувати для того, щоб вони працювали інтенсивніше і енергійніше, з кращою якістю. Ідея про взаємозв'язок професійного вибору та мотивації до виконання роботи повинна бути цікавою для менеджерів готелів.

Мотивування трудової діяльності персоналу готельного комплексу включає в себе матеріальні і нематеріальні спонукання, що ґрунтуються на цілеспрямованому формуванні мотивів праці і на використанні вже наявних мотивів.

У процесі мотивування повинно регулюватися багато економічних, організаційно-правових, соціально-психологічних, технологічних та інших факторів з таким розрахунком, щоб діяльність працівників здійснювалася у бажаному напрямку. На практиці особистий контакт керівника фахівцями підприємства – один з найбільш розповсюджених способів зниження невизначеності. За цих умов керівник може краще зрозуміти настрої в колективі та оперативно вирішити найбільш важливі проблеми.

Персоналу підприємств готельного господарства необхідно:

- розробити програму оплати праці та преміювання на основі диференційного підходу до різних категорій персоналу;

- розробити та реалізувати пакет положень з цільового стимулювання ініціатив у господарській діяльності підприємства. Наприклад, пошук сторонніх замовлень на реалізацію додаткових послуг, залучення нових клієнтів;

- забезпечити вивільнення надлишкових робітників. Для цього доцільно складати графіки виходу на роботу залежно від часу завантаженості підприємства, підвищити контроль за трудовою дисципліною;

– визначити головних фахівців та сформувати механізм їх утримання на підприємстві. Це можливо шляхом укладання індивідуальних трудових контрактів, що суттєво виділяють їх за оплатою праці та соціальним пакетом.

У комплексі антикризових заходів мотивації персоналу повинно відводитися одне з головних місць. Запропонований комплексний підхід до мотивації персоналу підприємств ресторанного господарства покликаний, з одного боку, утримати головних фахівців та запобігти суттєвому зниженню продуктивності праці, а з іншого – забезпечити безконфліктне скорочення чисельності персоналу.