

УДК 614.84:338.488.2

Пилипенко Д.В.¹

Корнієнко О.М.²

¹ студ. гр. МТЕ–419м НУ «Запорізька політехніка»,

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

МОТИВАЦІЯ ПРАЦІВНИКІВ В ГОТЕЛЬНИХ ГОСПОДАРСТВАХ

Актуальність вивчення системи мотивації на підприємствах готельного бізнесу обґрунтована тим, що готельне господарство відіграє провідну роль у презентації вітчизняного туристичного продукту на світовому ринку туристичних послуг. Створення високоефективного готельного господарства впливає як на розвиток індустрії туризму загалом, так і на сукупність галузей і видів діяльності, які обслуговують туристичну сферу, транспорт, системи зв'язку та комунікацій, функціонування служб сервісу, розвиток громадського харчування й побутового обслуговування, організації культурно–розважального обслуговування, що, у свою чергу, підвищує інвестиційну привабливість міста, країни для внутрішніх та іноземних інвесторів і можливість перетворення туристичної галузі на конкурентоспроможну та прибуткову.

Глибокі зміни в політичній, економічній, соціальній сферах, що відбуваються в Україні, спрямовані на становлення нової економічної

системи, заснованої на ринкових відносинах. Ключовими елементами ринкової економіки є менеджмент і як його складова мотивація.

Метою статті є визначення ролі мотиваційного механізму як найбільш ефективного методу управління, дослідження процесу формування мотиваційного механізму.

Мотивація – це сукупність внутрішніх і зовнішніх рушійних сил, які спонукають людину до діяльності, надають цій діяльності спрямованості, орієнтованої на досягнення особистих цілей і цілей організації. Мотивація праці посідає центральне місце в управлінні персоналом.

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. При умові правильних дій з боку керівництва можна активізувати особистість, її інтелектуальну, емоційну і вольову сфери.

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.

Соціологічні дослідження підтверджують, що успіх діяльності керівника на 15% залежить від його фахового рівня й на 85% – від уміння працювати з людьми. Знаючи особливості поведінки, характер кожного працівника, можна прогнозувати його поведінку в необхідному для колективу напрямі. Кожній групі людей, кожному колективу притаманний певний психологічний клімат. Тому суттєвою умовою створення й розвитку трудових колективів є дотримання в них принципів психологічної сумісності. Недостатня увага до соціальних і психологічних аспектів управління є основою нездорових взаємовідносин у колективі, що може призвести до різкого зниження продуктивності праці (до 15%). До мотивів трудової діяльності персоналу готельного комплексу відноситься комплекс спонукань, що діють з повною силою на протязі тривалого періоду часу, а також обов'язок, прагнення виконати доручене завдання. Сутність мотиваційного механізму управління персоналом у сфері послуг можна розглядати як багатокомпонентну систему економічних, соціальних, психологічних, організаційних, адміністративних заходів та методів впливу на задоволення актуальних потреб персоналу в інтересах досягнення індивідуальних і колективних цілей працівників та організації, зростання конкурентоспроможності послуг, які надаються споживачам. Об'єктами мотиваційного механізму виступають всі працівники структурних підрозділів готельного підприємства, суб'єктами – керівники всіх рівнів, елементами є потреби, мотиви та інтереси, основними інструментами – матеріальна, нематеріальна та статусна мотивація.

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.

У готельних підприємствах велика частина робіт вимагає високої мотивації, коли зусилля і особистий характер справді мають велике значення.

Отже, мотивація для працівників готелю є важливим чинником для якісного продажу послуг. При умові правильних дій з боку керівництва правильно налагоджена мотивація може активізувати особистість, її інтелектуальну, емоційну і вольову сфери, забезпечити реалізацію потенціальних інтелектуально-творчих і психофізіологічних можливостей кожного працюючого.