

УДК 334.784

Шелеметьев І.В.¹, Шелеметьева Т.В.²

¹ студ. гр. БТЕ-0213м, НУ «Запорізька політехніка», м. Запоріжжя

² д-р. екон. наук, професор, НУ «Запорізька політехніка», м. Запоріжжя

АКТУАЛЬНІСТЬ ДОСЛІДЖЕННЯ МОТИВАЦІЇ ПЕРСОНАЛУ ЯК ЗАСОБУ ПІДВИЩЕННЯ ЯКОСТІ ОБСЛУГОВУВАННЯ В РЕСТОРАННОМУ ГОСПОДАРСТВІ

Діяльність будь-якої організації неможлива без її основного ресурсу – персоналу. Грамотно мотивований персонал більшою мірою залучає в трудовому процесі свої здібності і внутрішні можливості, швидше досягає поставленої мети і отримує від організації необхідну для себе винагороду.

В практиці українських підприємств ресторанного господарства переважають традиційні матеріальні стимули, здійснюється механічне перенесення складових американських та західноєвропейських систем мотивації, що в цілому формує недостатньо ефективну мотиваційну політику [1]. Тому особливої уваги набуває визначення складових ефективної мотиваційної політики та їх використання в діяльності підприємств

ресторанного господарства.

Сьогодні якість обслуговування є обов'язковою умовою ефективної діяльності як світових, так і вітчизняних підприємств ресторанного господарства. Якість є важливим інструментом у боротьбі за конкурентоспроможне становище на ринку послуг в сфері обслуговування [2].

Питання підвищення культури та якості обслуговування постає зараз не тільки перед великими мережами, брендовими закладами, але й перед малими підприємствами ресторанного господарства. Адже наявність високої культури та якості обслуговування споживачів відповідає соціальним та законодавчим запитам держави, сприятиме створенню позитивного іміджу та підвищенню конкурентоспроможності закладів сфери гостинності [3].

Створення ефективних заходів мотивації і стимулювання праці персоналу є запорукою успіху ресторанного підприємства в сучасних конкурентних умовах. Ефективне управління персоналом ресторанного бізнесу не можливе без чіткого усвідомлення мотивів і потреб людини, а також уміння правильно використовувати стимули до праці.

Теорію і практику мотивації досліджували такі видатні зарубіжні вчені як Ф. Тейлор, Ф. Гілберт й Л. Гілберт, Г. Емерсон, М. Фоллет, а також О. Шелдон, А. Файоль, Е. Мейо та інші. Значний внесок у розвиток мотивації на підприємствах сфери гостинності зробили такі вітчизняні вчені – Л. Калініченко, В. Непочатенко, І. Поворознюк, Т. Томалья та інші.

Зупинимось на мотивації більш детально. Мотивація – це сукупність внутрішніх і зовнішніх рушійних сил, які спонукають людину до діяльності, визначають поведінку, форми діяльності, надають цій діяльності спрямованості, орієнтованої на досягнення особистих цілей і цілей підприємства [4].

Серед типів мотивації і їх реалізації в закладах ресторанного господарства:

– зовнішня мотивація – обумовлена зовнішніми обставинами. Наприклад, колега купив новий телефон, необхідно добре попрацювати,

відповідно отримати премію і теж купити новий телефон;

– внутрішня мотивація – пов’язана не з зовнішніми обставинами, а виникла всередині самої людини;

– позитивна мотивація – заснована на позитивних стимулах. Наприклад, якщо добре працювати і самовдосконалюватися – можна отримати премію або підвищення в посаді;

– негативна мотивація – заснована на негативних стимулах. Наприклад, якщо запізнюватися на роботу – можна отримати догану і штраф;

– стійка мотивація – заснована на потребах людини, так як вона не вимагає додаткового підкріплення;

– нестійка мотивація – постійно вимагає додаткового підкріплення [5].

Всі ці типи мотивації періодично використовують менеджери ресторанного бізнесу для підвищення ефективності роботи персоналу і виявлення не тільки кращих співробітників, але і гірших.

Отже, кожне підприємство ресторанного господарства повинно формувати мотиваційну політику, що позитивно вплине на ефективність діяльності персоналу та якість обслуговування. Завдяки мотивації з байдужих і прохолодних співробітників вийде сформувати сильну, впевнену команду, яка буде ідеально взаємодіяти з відвідувачами та підвищувати дохід підприємства.

Список використаних джерел:

1. Афанасьєва Ю. П., Шелеметьєва Т. В. Мотиваційна політика у ресторанному бізнесі. URL : <https://knute.edu.ua/file/MjkwMjQ=/6247dc5253c4eedb43f6d2f37a4b57f6.pdf> (дата звернення: 18.09.2024).

2. Шелеметьєва Т. В. Актуальність дослідження якості обслуговування в закладах готельно-ресторанного господарства. URL : https://zp.edu.ua/uploads/dept_s&r/2022/conf/1.3/IDTHRI_2022.pdf (дата звернення: 18.09.2024).

3. Формування культури та якості обслуговування у готельно-ресторанних підприємствах. URL : http://www.visnyk-econom.uzhnu.uz.ua/archive/21_1_2018ua/13.pdf (дата звернення: 18.09.2024).

4. Шаповалова І. В., Дзюнич А. Ю. Мотивація персоналу на підприємстві ресторанного господарства в умовах кризи. *Актуальні проблеми управління соціально-економічними системами* : матеріали Всеукр. наук.-практ. конф., 8 грудня 2016 р. Луцьк, 2016. С. 245–248.

5. Особливості управління персоналом на підприємствах готельно-ресторанного бізнесу. URL : [file:///C:/Users/User/Downloads/Vchnu_ekon_2017_2\(2\)__58.pdf](file:///C:/Users/User/Downloads/Vchnu_ekon_2017_2(2)__58.pdf) (дата звернення: 18.09.2024).