

СЕКЦІЯ 2. «ГОТЕЛЬНО-РЕСТОРАННА СПРАВА ТА КЕЙТЕРИНГ»

УДК 331.101.3

Абашкін М.Б.¹, Назимок Л.В.²

¹ студ. гр. 25-41с, ЗГФК НУ «Запорізька політехніка», м. Запоріжжя

² викладач, ЗГФК НУ «Запорізька політехніка», м. Запоріжжя

МОТИВАЦІЯ ПЕРСОНАЛУ У СФЕРІ ГОСТИННОСТІ

Створення культури гостинності неможливе без мотивованої команди. Коли співробітники відчують себе цінною частиною готелю, отримують підтримку та натхнення у своїй роботі, вони передають цю енергію гостям. Атмосфера щирої турботи та бажання допомогти формується не тільки за рахунок стандартів обслуговування, а й завдяки особистій зацікавленості персоналу у створенні незабутнього досвіду для відвідувачів.

Мотивація персоналу є одним із ключових факторів успіху в індустрії гостинності. Мотивована команда не просто виконує свою роботу, а створює атмосферу гостинності, яка робить перебування гостей комфортним і незабутнім. Щоб співробітники працювали із задоволенням, важливо враховувати кілька важливих аспектів.

Поведінка людини визначається не одним мотивом, а їх сукупністю. Мотиви трудової діяльності людини різнобічні і визначаються багатьма обставинами. Процес формування мотиву до активної праці – це складний і поки що не до кінця вивчений психологами і соціологами процес. Але можна сказати, що формування трудової мотивації відбувається під дією внутрішніх та зовнішніх факторів. Внутрішні фактори пов'язані з трудовою діяльністю, а саме: зі змістом праці, прагненням до підвищення професіональної майстерності, самореалізації до праці. Тобто вона створює основу для формування найвищого типу відносин до праці як засобу самореалізації особистості [1].

Мотивація праці в індустрії гостинності передбачає матеріальну винагороду і матеріальне заохочення. І саме ефективність трудової діяльності

залежатиме від неї. І, як показує світовий досвід діяльності підприємств індустрії гостинності, розуміння керівництвом значення трудового потенціалу є запорукою успіху на ринку послуг.

У сучасних умовах господарювання недостатньо зацікавити працівника тільки в результатах його індивідуальної праці. Якими б високими не були показники роботи окремого працівника або групи працівників, якщо підприємство не завершить виробничий цикл, не виробить продукції (послуг) стільки, скільки потрібно, не досягне кінцевих результатів (прибутку), значить буде проблемно отримати за свою високопродуктивну працю гідну винагороду. Тому під дією встановлення жорсткої залежності доходу працівника від індивідуальних результатів роботи і кінцевого підсумку фінансово-господарської діяльності трудового колективу необхідно забезпечувати зацікавленість людини в результативності не тільки особистою працею, але й працею колег, виробництва, підприємства загалом. Необхідно організувати так працю і створити мотивуючі чинники, щоб кожний робітник прикладав максимум зусиль для виконання поставлених задач, незалежно від своїх особистих проблем.

Робітник повинен бачити пряму залежність між своєю повсякденною діяльністю і можливістю отримати достойну винагороду. Співробітники, які відчують свою значущість і залученість у загальний процес, працюють ефективніше та з більшою мотивацією. Важливо, щоб у готелі була відкрита комунікація, а кожен член команди розумів свою роль і внесок у спільний результат [2].

Що допомагає зміцнити командний дух?

1. Регулярні командні зустрічі та обговорення ідей.
2. Організація корпоративних заходів, які зближують колектив.
3. Програми менторства та взаємної підтримки всередині команди.

Персонал, який бачить можливості для розвитку, залишається в готелі довше та працює з більшою віддачею. Готель, що інвестує в навчання співробітників, отримує кваліфіковану команду та високий рівень сервісу.

Що може допомогти розвитку персоналу?

– Регулярні тренінги з обслуговування, комунікації, управління стресом.

– Програми наставництва, де досвідчені співробітники передають знання новачкам.

– Кар'єрні перспективи – можливість підвищення та розвитку всередині готелю.

Оскільки індустрія гостинності спирається на принципи гостинності, які характеризуються щедрістю і товариськістю у ставленні до гостей, то працювати у цій сфері повинні тільки добропорядні, щиросердні, ввічливі люди, які часто і охоче посміхаються.

Застосовуючи будь-які методи мотивації, необхідно аналізувати особливості конкретних людей, груп людей, до яких застосовується мотивація, підстроювати їх під конкретну ситуацію й характеристики трудового колективу й, виходячи з цього, вибирати необхідний метод мотивації. Мотивація команди – це довгострокова інвестиція, яка приносить результат у вигляді задоволених гостей, високих рейтингів і успішного розвитку бізнесу [3].

Гостинність починається з людей – і коли вони щасливі у своїй роботі, вони можуть передати це відчуття кожному гостю. Індустрія гостинності постійно змінюється, тому готелі, які готові адаптуватися до нових трендів і запитів гостей, завжди будуть у вигазі. Використання сучасних методів мотивації, інвестування в навчання персоналу та створення комфортного робочого середовища дозволяють не тільки підвищити якість обслуговування, а й сформувати команду, яка з гордістю представляє готель.

Список використаних джерел:

1. Поворознюк І.М. Ефективна система мотивації персоналу індустрії гостинності – запорука успіху на ринку послуг. *Економічний аналіз*. 2017. Т. 27. № 3 С. 204-212

2. Мотивація персоналу як чинник підвищення якості послуг підприємств готельного бізнесу. URL : <http://global-national.in.ua/archive/2-2014/196.pdf> (дата

звернення: 11.10.2025).

3. Мотивація команди: як створити культуру гостинності. URL : <https://hotel-solution.com.ua/news/team-motivation-how-to-create-a-culture-of-hospitality> (дата звернення: 11.10.2025).