

ного відновлення готельно-ресторанної галузі також варто врахувати основні аспекти, які впроваджувались іншими країнами, що теж зазнали втрат через бойові дії, зокрема війну, чи кризові ситуації, і у недалекій перспективі досягли ефективного розвитку готельно-ресторанного бізнесу.

### Список використаних джерел

1. Баженова С., Пологовська Ю., Канцур І. Розвиток готельно-ресторанного бізнесу в умовах сьогодення. Економіка та суспільство. 2022. № 38. DOI: <https://doi.org/10.32782/2524-0072/2022-38-22>.
2. Кількість нових вакансій та виручки закладів – спільне дослідження Poster та Work.ua. URL: [https://t.me/restorator\\_reve/1073](https://t.me/restorator_reve/1073).
3. Намагаються вижити. Готелі в Україні заповнені на 10–15%, – експерт. URL: <https://www.rbc.ua/ukr/travel/pytayutsya-vyzhit-oteli-ukraine-zapolneny-1657631247.html>.
4. Встояти під час війни: як працюють готелі України. URL: <https://commercialproperty.ua/analitics/vstoyati-pid-chas-viyni-yak-pratsuyut-goteli-ukraini/>
5. Вдовічен А. Регіональні особливості управління підприємствами сфери гостинності в довоєнний, воєнний та поствоєнний періоди. Управління розвитком сфери гостинності: регіональний аспект : матеріали Міжнародної науково-практичної онлайнконференції, м. Чернівці, 5 травня 2022 р. Чернівці : Технодрук, 2022. С. 10–21.
6. Вдовічен А., Вдовічена О. Регіональні особливості управління підприємствами сфери гостинності в довоєнний, воєнний та поствоєнний періоди. Управління розвитком сфери гостинності: регіональний аспект : матеріали Міжнародної науково-практичної онлайн-конференції, м. Чернівці, 5 травня 2022 р. Чернівці : Технодрук, 2022. С. 329–333.

**Ракоча М.,**

*3 курс, 3 група ФРГТБ ДТЕУ*

*Науковий керівник*

**Бойко М.,** *д-р екон. наук, проф. (ДТЕУ, м. Київ)*

### МОТИВАЦІЯ ПЕРСОНАЛУ СУБ'ЄКТА ГОТЕЛЬНОГО БІЗНЕСУ

Мотивація персоналу є визначальним фактором підвищення його продуктивності [1, с. 554]. Дійсно, це ключовий елемент успіху в бізнесі. Мотивація у широкому розумінні є тим засобом, який змушує персонал йти на роботу з ентузіазмом, добросовісно виконувати

власні обов'язки, працювати на спільне благо підприємства, докласти зусилля на отримання позитивного результату. За даними Incentive Performance Center, плинність кадрів у індустрії гостинності обходиться готелям у мільярди доларів щороку, причому в деяких готелях плинність працівників досягає 95 відсотків. Мотивація персоналу готелю не тільки покращує ефективність роботи, але й зменшує витрати, пов'язані з пошуком і навчанням нових працівників [2, с. 181].

Мотивація як функція управління реалізується через систему стимулів, тобто будь-які дії підлеглого повинні мати для нього позитивні або негативні наслідки з точки зору задоволення його потреб або досягнення поставлених цілей. Вивчення команди може дозволити директору створити мотиваційну структуру, за допомогою якої він буде виховувати команду в правильному напрямку. Мотивація роботи формується під впливом внутрішніх факторів – потреб, а зовнішніх факторів – стимулів. Основою мотиваційного менеджменту є те, що успішна мотивація повинна бути індивідуальною. Потрібно стимулювати кожного співробітника, щоб він усвідомив, що від фінансового стану готелю, споживачів, іміджу залежить його власне благополуччя і впевненість в завтрашньому дні.

Особливістю мотивації персоналу готелю є те, що робота персоналу заохочує орієнтацію на споживача, розуміння потреб споживачів і їх своєчасне задоволення, формування додаткової цінності послуг персоналом готелю за власним ставленням і підходом, характерним для кожного співробітника індивідуально. Розроблена як матеріальна мотивація (надбавки, премії), так і нематеріальна (конкурси професійних навичок, кращий співробітник року, корпоративні канікули, делегування повноважень) [4, с. 110]. А особливостями мотиваційного менеджменту в готелі є створення певних умов трудових відносин, забезпечення самовідданої роботи і поєднання цілей співробітника і готелю (табл. 1).

Було виявлено, що успішна мотивація може бути тільки індивідуальною. Перш за все, потрібно вивчити особистість людини, яку ви заохочуєте до роботи, і тільки потім мотивувати її відповідно до його індивідуальних особливостей. Тим часом, одним з головних завдань будь-якого керівника є повноцінне використання повного потенціалу своїх співробітників. Саме на це спрямована вся робота з мотивації персоналу. Підвищена продуктивність і, як наслідок, рентабельність – це результат впровадження грамотної системи мотивації.

### Система мотивації персоналу служби прийому та розміщення готелю

Завдання системи мотивації	Ціль	Види мотивації	Інструмент системи мотивації	Періодичність
Удосконалення процесу обслуговування за рахунок підвищення зацікавленості працівників Reception	Підвищення рівня завантаженості готелю за рахунок задоволення гостей рівнем обслуговування	Матеріальна	Надання знижки на використання визначених послуг у готелях, що входять до мережі	Разова; залежно від досвіду роботи
Підвищення кваліфікації працівника та забезпечення його універсальності в роботі	Покращення продуктивності і праці працівників та отримання прибутку від цього	Соціальна	Виділення оплачуваного навчального періоду для вивчення роботи інших департаментів готелю (cross training)	Щорічно / при наявності необхідності та можливості
Підвищення заохочення працівника та додаткове забезпечення задоволення гостя через обслуговування працівником «вищого класу»	Забезпечення покращення якості рівня обслуговування без додаткових витрат на це	Владна	Присвоєння додаткових звань працівникові, що нагороджуються значками	Вибір працівників для нагородження щокварталу

Підводячи підсумок, є багато способів мотивувати і стимулювати персонал в готельному бізнесі. Головне, щоб директор задумався про необхідність впровадження цієї системи, адже це буде першим кроком до створення здорової команди, яка хоче працювати в готелі, пишатися своєю причетністю до неї. Таким чином, мотиваційне управління в готельному бізнесі відіграє важливу роль, а саме створює баланс цілей і потреб персоналу з одного боку і готелю з іншого.

#### Список використаних джерел

1. Гринько І. М. Вдосконалення матеріальної мотивації праці в системі Гриньова В.М., Грузіна І. А. Проблеми мотивації праці персоналу діяльності на підприємствах: автореф. дис. на здобуття наук.

ступеня канд. екон. наук: спец. 08.06.01 «Економіка, організація і управління підприємства: промисловими підприємствами / Монографія. – Х.: ВД «ІНЖЕК», 2007. – 184 с. І. М. Грінько.

2. Як підвищити мотивацію персоналу готелю. <https://smallbusiness.chron.com/improve-behavior-individuals-organization-42101.html>.

3. Комаров Е.І. Стимуляція та мотивація комарів у сучасному управлінні персоналом / Е.І. Комаров // Управління персоналом. – 2013. – № 1. С. 38-41.

4. <http://molodyvcheny.in.ua/files/journal/2015/11/126.pdf>.

**Розмаїта О.,**  
*3 курс, 7 група ФРГТБ ДТЕУ*  
*Науковий керівник*  
**Ведмідь Н.,** *д-р екон. наук, проф. (ДТЕУ, м. Київ)*

## **ІННОВАЦІЇ В УПРАВЛІННІ ПЕРСОНАЛОМ РЕСТОРАНУ**

Люди та технології постійно розвиваються, тому і для ефективної діяльності ресторану потрібно шукати більш інноваційні методи управління своїми співробітниками [3]. В сучасних умовах ринкової економіки та жорсткої конкуренції серед ресторанів виживуть тільки ті, які здатні забезпечити своїм клієнтам високоякісне обслуговування.

Керівнику, який прагне до високого рівня впровадження нововведень, необхідно виявити творчі здібності та досягнення свого персоналу. У інноваційній діяльності особистісні якості працівників мають особливу значимість і висуваються високі вимоги до їх професійної успішності. Розглянемо ці якості докладніше:

**Комунікабельність.** Фахівець повинен мати здатність до спілкування, до спільної роботи з різними категоріями персоналу;

**Творчі здібності.** У будь-який проєкт слід вносити елементи творчості, новизни, завдяки чому він буде виділятися на загальному фоні;

**Організованість.** Часто зустрічається ситуація, коли потрібно одночасно працювати над декількома проєктами з різними організаціями та співробітниками. Це вимагає структурованого та організованого підходу до роботи;

**Здатність до навчання.** Бажання і здатність до постійного навчання на роботі – шлях до просування кар'єри;