

## **ОСОБЛИВОСТІ МОТИВАЦІЇ СПІВРОБІТНИКІВ ІНДУСТРІЇ ГОСТИННОСТІ**

Ефективна система управління людськими ресурсами є вирішальним фактором для всіх підприємств гостинності. Підвищення якості обслуговування та завоювання довіри громадськості неможливе без мотивації співробітників, оцінки їхньої роботи, чіткого визначення обов'язків і формування організаційної культури. Підвищення продуктивності праці співробітників залежить від правильного вибору форми мотивації та розумного її використання.

Мотивація персоналу - це матеріальні та нематеріальні стимули з боку компанії,

які спонукають співробітників працювати ефективніше. На даний момент не існує ідеального методу мотивації співробітників. До кожного співробітника і кожної ситуації потрібен різний підхід. Будь-яка система мотивації може принести як користь, так і шкоду. Незважаючи на різноманітність методик мотивації, не можна бути точно впевненим у тому, що будь-яка з них зможе замотивувати співробітника для досягнення цілей. Безліч чинників заважають успішній мотивації співробітників, наприклад, складні взаємини керівників і підлеглих, невідповідна оплата праці, умови праці. Багато керівників вважають за краще не звертати уваги на ці проблеми, що заважає ефективності мотивації, тоді як розробка ефективних і гнучких систем мотивації впливає не тільки на творчу участь окремих співробітників, а й на успішність роботи підприємства індустрії гостинності в цілому. Назвемо деякі ефективні методи мотивації персоналу.

1 Одним із найпопулярніших методів мотивації є матеріальне заохочення співробітника за якісну роботу. Керівники заздалегідь ставлять перед співробітниками цілі, при виконанні яких співробітники отримують різні грошові бонуси. Прикладом таких цілей можуть бути кількість продажів, відгуки гостей, а також оцінка колег. Кожна організація встановлює власні критерії такого роду.

2. Надбавки до заробітної плати для заохочення здорового способу життя працівників є ще однією формою мотивації. Співробітникам надається можливість отримати матеріальну винагороду, якщо вони регулярно стежитимуть за своїм здоров'ям, заохочуються заняття спортом і відсутність пропусків робочих днів через хворобу.

3. Спеціальні індивідуальні винагороди. Наприклад, знання кількох мов вважаються найбільш важливими навичками в готельному бізнесі. За наявності таких навичок співробітникам підвищують заробітну плату, безкоштовно надають можливості для навчання і стажування за кордоном у закордонних готелях.

4. Удосконалення системи організації праці та управління - це досить важлива частина мотивації персоналу, але неочевидна для багатьох керівників. Сюди належить поліпшення координації та взаємодії між співробітниками організації; правильний розподіл службових обов'язків; чітка система просування по службі; утвердження духу взаємодопомоги і підтримки; вдосконалення відносин між керівниками і підлеглими.

5. Важливим методом стимулювання співробітника є соціальна політика організації. До соціальної політики належать заходи, пов'язані з наданням різних знижок у самому готелі та інших додаткових пільг, медичне страхування, виплати соціального характеру.

6. Корпоративні свята - це особлива форма корпоративної культури, без якої в сучасних умовах важко уявити собі існування будь-якої організації. Проведення таких заходів позитивно впливає на працездатності співробітників компанії, сприяє зміцненню командного духу, поліпшенню міжособистісних відносин у колективі.

7. Додаткові вихідні. За перевищення робочих днів співробітників надаються додаткові вихідні для більш продуктивної роботи надалі. Цей спосіб можна назвати ефективним, оскільки співробітник відчуває, що керівництву не байдужий його внесок у діяльність підприємства.

Усіх працівників готелю можна розділити на дві групи: ті, хто безпосередньо приносить прибуток: співробітники служби прийому та розміщення, відділу бронювання, маркетингу, служби харчування; та ті, хто допомагає цьому процесу: співробітники технічного відділу, відділу кадрів, бухгалтерії, служби управління номерним фондом, служби безпеки, інженерно-технічної служби;

Від першої групи служб залежать рішення гостей: чи варто заселятися в даний готель, купувати номер чи ні. Друга ж група є допоміжною, вона націлена на те, щоб надати допомогу першій групі. Для кожної групи співробітників має бути своя система мотивації, оскільки у цих груп різні оцінки показників.

Існує дві системи мотивації: кількісна та якісна. Кількісну систему варто застосувати до тієї групи, яка генерує прибуток безпосередньо, оскільки їхній внесок можна оцінити за показником продажів і кількістю гостей, що приїхали. Якісну ж мотивацію можна застосувати до служб, які відповідають за якість відгуків гостей і відсутність скарг.

За даними журналу «Harvard Business Review» у звичайній компанії працюють стабільно добре тільки 5% співробітників. Приблизно стільки ж ставляться до своїх обов'язків незадовільно. Решті потрібні чітка постановка завдання, контроль і зацікавленість [1].

У висновку можна зазначити, що в нинішніх умовах мотивація співробітників, як і раніше, залишається проблемою в готельному бізнесі в усьому світі. Як правило, керівники вірять в те, що найефективнішим способом мотивації є грошова винагорода співробітників наприкінці року. Оскільки всі співробітники індивідуальні, ними рухають різні цілі та бажання, менеджери мають докласти зусиль, щоб ретельно вивчити потреби і здібності кожного з них, визначити, що мотивує кожного співробітника, розробити механізми мотивації, адаптовані до них, і змусити їх відчувати себе цінним ресурсом для організації. Незалежно від технологічних і культурних досягнень, людські ресурси залишаються головною рушійною силою готелю.

За умови добре опрацьованої системи мотивації підприємства індустрії гостинності мінімізують відтік співробітників, знижують рівень конфліктів, напруженості, незадоволеності при самореалізації, а також інші проблеми, які безпосередньо впливають на ставлення співробітника до роботи та успіх компанії.

Література:

1. Hospitality Industry in 2023: Responding to new trends URL: <https://www.hospitalitynet.org/opinion/4114325.html> (Дата звернення: 02.11.2023).

---

Під керівництвом: доц. каф. РГТБ, М. М. Паньків