

**УНІВЕРСИТЕТ ІМЕНІ АЛЬФРЕДА НОБЕЛЯ КАФЕДРА МЕНЕДЖМЕНТУ**

**КВАЛІФІКАЦІЙНА РОБОТА МАГІСТРА**

**на тему**

**« Система мотивації персоналу підприємств (організацій) соціально-культурного сервісу та туризму (на прикладі готельно ресторанно комплексу «Бартоломео»)»**

**Виконав: здобувач 2 курсу, групи ТР-23.-м**

**Спеціальності 242 «Туризм і рекреація»**

*Киба С.В.*

***Керівник: Кожушко С. П. доктор педагогічних наук, професор***

М. Дніпро

2025

## АНОТАЦІЯ

**Киба С.В. Система мотивації персоналу підприємств (організацій) соціально-культурного сервісу та туризму (на прикладі готельно-ресторанно-комплексу «Бартоломео»)**

Об'єкт дослідження: система мотивації персоналу підприємств соціально-культурного обслуговування та туризму.

Предмет дослідження – механізми підвищення ефективності мотивації працівників у готельному підприємстві на прикладі готелю «Бартоломео».

Мета роботи: проаналізувати існуючі системи мотивації персоналу у сфері соціально-культурного обслуговування та туризму, виявити їх недоліки та запропонувати рекомендації щодо їх удосконалення для підвищення ефективності роботи персоналу.

Одержані висновки та їх новизна: у роботі виявлено ключові проблеми мотивації персоналу в підприємствах соціально-культурного обслуговування, які пов'язані з недоліками у використанні матеріальних та нематеріальних стимулів. На основі проведеного аналізу було запропоновано модель удосконалення системи мотивації персоналу, яка враховує особливості індустрії гостинності, зокрема потреби працівників різних рівнів. Окреслено шляхи підвищення залученості персоналу через індивідуальний підхід до мотивації, розроблено рекомендації щодо впровадження програм нематеріального стимулювання в готелі «Бартоломео».

Результати дослідження можуть бути використані у діяльності підприємств сфери гостинності та туризму, а також у навчальному процесі для підготовки студентів спеціальностей «Туризм» та «Готельно-ресторанна справа».

Дипломна робота: 63а с., 14рис., 4 табл., 31 джерел.

**Ключові слова:** мотивація персоналу, соціально-культурне обслуговування, готельний бізнес, готель «Бартоломео», індустрія гостинності, система стимулювання, персонал, туристичне підприємство.

## ABSTRACT

**Kyba S.V. “THE SYSTEM OF MOTIVATION OF PERSONNEL OF ENTERPRISES (ORGANIZATIONS) OF SOCIAL AND CULTURAL SERVICE AND TOURISM (ON THE EXAMPLE OF THE HOTEL AND RESTAURANT COMPLEX ‘BARTOLOMEO’)**

Object of research: system of motivation of personnel of enterprises of social and cultural services and tourism.

Subject of research: mechanisms for improving the efficiency of employee motivation in a hotel enterprise on the example of the Bartolomeo Hotel.

Purpose: to analyze the existing systems of staff motivation in the field of socio-cultural services and tourism, to identify their shortcomings and to propose recommendations for their improvement to improve the efficiency of staff.

Conclusions and novelty: the paper identifies the key problems of staff motivation in social and cultural service enterprises, which are associated with shortcomings in the use of tangible and intangible incentives. Based on the analysis, a model for improving the staff motivation system has been proposed, which takes into account the peculiarities of the hospitality industry, in particular the needs of employees at different levels. Ways to increase staff involvement through an individual approach to motivation are outlined, recommendations for the implementation of non-financial incentive programs in the hotel “Bartolomeo” are developed.

The results of the study can be used in the activities of hospitality and tourism enterprises, as well as in the educational process for training students majoring in “Tourism” and “Hotel and Restaurant Business”.

Diploma thesis: 63a p., 14 figures, 4 tables, 31 sources.

**Keywords:** staff motivation, socio-cultural services, hotel business, hotel “Bartolomeo”, hospitality industry, incentive system, staff, tourism enterprise.

## Зміст

ВСТУП.....	8
<b>РОЗДІЛ 1. ТЕОРЕТИЧНІ ЗАСАДИ СИСТЕМИ МОТИВАЦІЇ ПЕРСОНАЛУ ПІДПРИЄМСТВ СОЦІАЛЬНО-КУЛЬТУРНОГО СЕРВІСУ ТА ТУРИЗМУ .....</b>	
<b>11</b>	
1.1. Сутність та значення мотивації персоналу .....	11
1.2. Методи та підходи мотивацій та заохочень загалом .....	20
1.3. Мотивації та заохочення на підприємствах соціально-культурного сервісу та туризму .....	29
<b>РОЗДІЛ 2. АНАЛІЗ ДІЯЛЬНОСТІ ГОТЕЛЮ «БАРТОЛОМЕО».....</b>	
<b>36</b>	
2.1 Опис готелю «Бартоломео» як господарської одиниці .....	36
2.2 Дослідження складу та організаційної структури персоналу готелю «Бартоломео» .....	45
<b>РОЗДІЛ 3. РОЗРОБКА КОМПЛЕКСУ ЗАХОДІВ, ЩОДО ПІДВИЩЕННЯ КОНКУРЕНТНОГО ПОТЕНЦІАЛУ ГОТЕЛЮ «БАРТОЛОМЕО»</b>	
<b>3.1. Пропозиції щодо покращення системи мотивації працівників готелю «Бартоломео» .....</b>	
<b>56</b>	
3.2 Розробка нової програми мотивації для працівників готелю «Бартоломео» .....	61
ВИСНОВОК.....	65
СПИСОК ВИКОРИСТАНИХ ДЖЕРЕЛ .....	67