

УНІВЕРСИТЕТ ІМЕНІ АЛЬФРЕДА НОБЕЛЯ

КАФЕДРА МЕНЕДЖМЕНТУ

КВАЛІФІКАЦІЙНА РОБОТА БАКАЛАВРА

на тему

***«МОТИВАЦІЯ ПЕРСОНАЛУ ЯК СКЛАДОВА
СИСТЕМИ УПРАВЛІННЯ ГОТЕЛЬНО-
РЕСТОРАННИМ ПІДПРИЄМСТВОМ»***

**Виконала: здобувач 4 курсу,
групи ГРС-21
Спеціальності 241 «Готельно-
ресторанна справа»
Гушул Альона Олексіївна
Керівник: Сергєєва О.Р.,
к.н.держ.упр., доцент**

м. Дніпро

2025

АНОТАЦІЯ

Гушул А.О. «Мотивація персоналу як складова системи управління готельно-ресторанним підприємством»

Об'єкт дослідження: управління персоналом в готельній індустрії.

Предмет дослідження: системи мотивації персоналу як сучасні форми управління персоналом готельного підприємства.

Мета роботи: дослідити сучасні форми управління персоналом готельно-ресторанного підприємства та визначити, які способи мотивації праці персоналу найбільш ефективні і успішні для керівництва готелю.

Одержані висновки та їх новизна: Основні завдання управління персоналом готелю включають планування, ефективне використання ресурсів, атестацію, навчання і розвиток персоналу, мотивацію, а також формування корпоративної культури. Виявлено, що фінансові вкладення в освіту і навчання, мотивацію персоналу ефективні, що підтверджено численними розрахунками і дослідженнями. Світовий готельний досвід розвинених країн світу показує, що продуктивність праці, доходи готельних підприємств зростають зі збільшенням витрат на створення корпоративної культури підприємства, освіти, навчання для співробітників, їх мотивацію та залученість.

Представлені висновки кваліфікаційного дослідження дозволяють поглибити уявлення про сучасні форми управління персоналом та їх складової – систем мотивації персоналу в готельному бізнесі в цілому та сформулювати рекомендації для практичного застосування в управлінні персоналом на прикладі готелю «Intourist», м. Запоріжжя та іншими готельно-ресторанними підприємствами з метою підвищення рівня мотивації, стимулювання та залучення персоналу.

Дипломна робота: 69 с., 11 рис., 7 табл., 76 джерел.

Ключові слова: управління персоналом, готель, мотивація, демотивація, працівник, стимул-реакція, залученість, потреби

SUMMARY

Gushul A.O. Motivating staff as a key part of managing hotels and restaurants

Object of research: personnel management in the hotel industry.

Subject of research: personnel motivation systems as modern forms of personnel management in a hotel enterprise.

Purpose: to study the modern forms of personnel management of a hotel and restaurant enterprise and to determine which methods of staff motivation are most effective and successful for hotel management.

Conclusions and novelty: The main tasks of hotel personnel management include planning, efficient use of resources, certification, training and development of staff, motivation, and formation of corporate culture. It is found that financial investments in education and training, staff motivation are effective, which is confirmed by numerous calculations and studies. The global hotel experience of developed countries shows that labour productivity and revenues of hotel enterprises increase with the increase in the expenses used to create corporate culture of the enterprise, education, training for employees, their motivation and involvement.

The presented conclusions of the qualification study allow to deepen the understanding of modern forms of personnel management and their component - personnel motivation systems in the hotel business as a whole and to formulate recommendations for practical application in personnel management using the example of the Hotel “Intourist”, Zaporizhzhia and other hotel and restaurant enterprises in order to increase the level of motivation, stimulation and involvement of personnel.

Degree thesis: 69 p., 11 figures, 7 tables, 76 references

Keywords: *human resources management, hotel, restaurant, motivation, demotivation, employee, stimulus-response, involvement, needs*

ЗМІСТ

ВСТУП.....	7
РОЗДІЛ 1 ТЕОРЕТИЧНІ ЗАСАДИ СИСТЕМИ УПРАВЛІННЯ ПЕРСОНАЛОМ ГОТЕЛЬНО РЕСТОРАННОГО ПІДПРИЄМСТВА.....	10
1.1. Сутність поняття процесу управління персоналом.....	10
1.2. Основні напрями створення системи управління кадрами.....	16
1.3. Системи мотивації та заохочення персоналу.....	22
РОЗДІЛ 2 ОСОБЛИВОСТІ МОТИВАЦІЇ ПЕРСОНАЛУ ГОТЕЛЬНО РЕСТОРАННОГО ПІДПРИЄМСТВА.....	30
2.1. Аналіз сучасних підходів до управління персоналом підприємств готельно- ресторанної сфери	30
2.2. Методи мотивації і стимулювання праці персоналу в готельних і ресторанных підприємствах.....	36
2.3. Порівняння систем мотивації персоналу на прикладі мереж Редісон та Прем'єр Палац.....	43
РОЗДІЛ 3 ПРОПОЗИЦІЇ ЩОДО СТВОРЕННЯ МОТИВАЦІЙНИХ МОДЕЛЕЙ УПРАВЛІННЯ ПЕРСОНАЛОМ.....	51
3.1. Сучасний стан системи мотивації персоналу на прикладі готелю Інтурист (м. Запоріжжя).....	51
3.2. Напрямки удосконалення систем мотивації персоналу підприємства.....	55
3.3. Економічна ефективність, результат удосконалення (на прикладі готелю).....	64
ВИСНОВКИ.....	67
СПИСОК ВИКОРИСТАНИХ ДЖЕРЕЛ.....	70
ДОДАТОК.....	7