

УНІВЕРСИТЕТ ІМЕНІ АЛЬФРЕДА НОБЕЛЯ
КАФЕДРА ПІДПРИЄМНИЦТВА

КВАЛІФІКАЦІЙНА РОБОТА

БАКАЛАВРА

на тему:

«Мотивація персоналу в готельно-ресторанному бізнесі»

Виконав: здобувач 4 курсу, групи ГРС-20-2
спеціальності 241 «Готельно-ресторанна справа»

Курило К.Р.

Керівник: Писарькова В.Р., викл.

м. Дніпро

2024

АНОТАЦІЯ

Курило К.Р. МОТИВАЦІЯ ПЕРСОНАЛУ В ГОТЕЛЬНО-РЕСТОРАННОМУ БІЗНЕСІ

Об'єкт дослідження: система мотивації персоналу в готельно-ресторанному бізнесі.

Предмет дослідження: методи та інструменти мотивації персоналу, їх ефективність та застосування у готельно-ресторанному бізнесі.

Мета роботи: полягає в аналізі аспектів питання мотивації персоналу в готельно-ресторанному бізнесі.

Одержані висновки та їх новизна: виявлено, що більшість готельно-ресторанних підприємств використовують матеріальну мотивацію, але рідко використовують моральну мотивацію. Запровадження нових мотиваційних програм потребує ретельного дослідження, можливим є комплекс запозичених складових з зарубіжних мотиваційних програм, але вони потребують адаптації до українського суспільства, менталітету, економічної та політичної ситуації в країні. Обґрунтовано поняття та суть мотивації, демотивацію, її етапи, їх вплив на роботу персоналу.

Представлені висновки дослідження даного питання дозволили поглибити уявлення про сутність мотивації персоналу в готельно-ресторанному бізнесі в цілому та сформулювати рекомендації для практичного застосування в управлінні персоналом на прикладі ТЗОВ «Готель»Львів».

Дипломна робота: 67 с., 29 рис., 50 джерел.

Ключові слова: мотивація, персонал, мотиваційні теорії, потреби, готельно-ресторанний бізнес.

SUMMARY

Kurylo K.R. STAFF MOTIVATION IN THE HOTEL AND RESTAURANT BUSINESS

The research object is the system of staff motivation in the hotel and restaurant business.

The research subject of the study is methods and tools of staff motivation, their effectiveness, and application in the hotel and restaurant business.

The research paper aims of the study is to analyze aspects of staff motivation in the hotel and restaurant business.

The scientific novelty of the study: it is found that most hotel and restaurant enterprises use material motivation, but rarely use moral motivation. The introduction of new motivational programs requires careful research, it is possible to use a set of borrowed components from foreign motivational programs, but they need to be adapted to Ukrainian society, mentality, economic and political situation in the country. The article substantiates the concept and essence of motivation, demotivation, its stages, and their impact on staff performance.

The presented conclusions of the study of this issue made it possible to deepen the understanding of the essence of staff motivation in the hotel and restaurant business as a whole and to form recommendations for practical application in personnel management on the example of Hotel Lviv LLC.

The degree paper amounts 67 pages. It is illustrated with 29 figures, 50 references are used.

Keywords: *motivation, personnel, motivational theories, needs, hotel, and restaurant business.*

ЗМІСТ

ВСТУП	7
РОЗДІЛ 1. ТЕОРЕТИЧНІ АСПЕКТИ МОТИВАЦІЇ ПЕРСОНАЛУ	10
1.1 Поняття і суть мотивації.....	10
1.2 Мотивація в контексті готельно-ресторанного господарства	17
1.3 Фактори, що впливають на мотивацію персоналу.....	20
РОЗДІЛ 2. ДОСЛІДЖЕННЯ ОСОБЛИВОСТЕЙ МОТИВАЦІЇ ПЕРСОНАЛУ ГОТЕЛЬНИХ ПІДПРИЄМСТВ	27
2.1 Інструменти мотивації персоналу на прикладі діючих готельних підприємств	27
2.2 Практичні мотиваційні програми	36
2.3 Вплив мотивації на рівень якості роботи персоналу.....	40
РОЗДІЛ 3. ПІДВИЩЕННЯ ЕФЕКТИВНОСТІ МОТИВАЦІЇ ПЕРСОНАЛУ В ГОТЕЛЬНО-РЕСТОРАННИХ ПІДПРИЄМСТВАХ	43
3.1 Визначення наслідків відсутності мотивації у персоналу.....	43
3.2 Запровадження нових мотиваційних програм	47
3.3 Перспективи розвитку підприємства з мотивованим персоналом.....	54
ВИСНОВКИ	59
СПИСОК ВИКОРИСТАНИХ ДЖЕРЕЛ	63