

Список використаних джерел

1. Туризм і культура: перспективи розвитку : [збірник матеріалів] / [ред. кол.: Іваненко М. В. та ін.]. – Київ, 2024. – 156 с.
2. Яношевська К. О. Соціальні фактори туристичної привабливості України : монографія. – Київ, 2022. – 215 с.
3. Гедін М. С. Методичні засади оцінки туристичного потенціалу України в контексті євроінтеграції : монографія. – Львів, 2021. – 178 с.
4. Настич Т. П. Державне регулювання функціонування закладів культури та мистецтва в Україні // Вісник Київського національного університету технологій та дизайну. – 2014. – № 1. – С. 199–206.

РОЗВИТОК СИСТЕМИ МОТИВАЦІЇ ПЕРСОНАЛУ ГОТЕЛЬНОГО ПІДПРИЄМСТВА

*Хорошун І.В., здобувач вищої освіти
Ахмедова О.О., доктор наук з державного управління, доцент
Київський національний університет технологій та дизайну*

Управління персоналом є ключовим елементом ефективної діяльності готельного підприємства, оскільки якість сервісу безпосередньо залежить від рівня задоволеності та залученості працівників. Сучасний готельний бізнес стикається з викликами, такими як кадровий дефіцит, висока плинність персоналу, емоційне вигорання та зростаючі очікування працівників щодо умов праці. У зв'язку з цим важливим завданням є розвиток ефективної системи мотивації, яка сприятиме підвищенню продуктивності персоналу, його лояльності та якості обслуговування гостей.

Метою дослідження є аналіз сучасних підходів до мотивації персоналу в готельному бізнесі, визначення ключових факторів, що впливають на залученість працівників, та розробка ефективних методів стимулювання.

Мотивація працівників готельної сфери базується на матеріальних і нематеріальних факторах. Серед ключових матеріальних стимулів – конкурентоспроможна заробітна плата, бонуси, премії за продуктивність, страхування та соціальні виплати. Важливими нематеріальними факторами є кар'єрне зростання, визнання досягнень, можливості для навчання та створення комфортного робочого середовища.[1]

Результати міжнародних досліджень показують, що працівники, які відчувають себе цінними для компанії, працюють на 20-30% продуктивніше, а рівень їхньої лояльності до роботодавця зростає вдвічі.

Основні фінансові стимули в готельному бізнесі включають фіксовану заробітну плату, преміальні виплати та додаткові бонуси. Успішні готелі, такі як Marriott та Hilton, використовують гнучкі системи

оплати, що залежать від продуктивності працівників і рівня задоволеності гостей.

Таблиця 1
Ефективні методи матеріальної мотивації

Матеріальний стимул	Механізм дії	Приклад застосування
Бонуси за якість обслуговування	Виплати за позитивні відгуки клієнтів та високі оцінки	Програма Hilton "Catch Me at My Best" винагороджує персонал за відмінний сервіс
Премії за продуктивність	Додаткові виплати за перевиконання плану	Accor Hotels мотивує працівників через KPI-систему
Програми соціальних виплат	Медичне страхування, компенсація витрат на транспорт	Marriott забезпечує страхування та додаткові виплати для персоналу

Джерело: [2]

Досвід міжнародних мереж показує, що фінансові стимули підвищують мотивацію персоналу та зменшують рівень плинності кадрів. Однак нематеріальні методи також ефективні. До них належать корпоративна культура, кар'єрне зростання, професійний розвиток та визнання досягнень. Багато готелів реалізують внутрішні навчальні програми, що дозволяють персоналу розвивати навички та отримувати підвищення. Наприклад, Marriott пропонує тренінги та наставництво для майбутніх керівників.

Визнання досягнень є важливим мотиваційним чинником. У Hilton діє ініціатива "Employee of the Month", що заохочує найкращих працівників. Корпоративна культура та командна взаємодія також відіграють значну роль. Організація тимблдингів та підтримка комфортного середовища сприяють згуртованості колективу та зменшують рівень стресу.

Сучасні цифрові технології відіграють ключову роль у мотивації персоналу. HR-системи, мобільні додатки та гейміфікація дозволяють працівникам контролювати графік, отримувати бонуси за продуктивність і швидкий зворотний зв'язок. Деякі готелі використовують рейтингові системи, де співробітники накопичують бали за відмінну роботу, які обмінюють на бонуси. Наприклад, AccorHotels має внутрішню платформу для стимулювання продуктивності.[3]

Соціальні мережі також є важливим інструментом нематеріальної мотивації. Публічне визнання досягнень у корпоративних акаунтах мотивує персонал працювати ефективніше. Розвиток системи мотивації персоналу в готельному бізнесі сприяє підвищенню ефективності роботи та якості сервісу.

Ефективна мотивація поєднує фінансові та нематеріальні чинники: кар'єрний розвиток, корпоративну культуру та цифрові технології. Практика провідних готелів показує, що комплексний підхід до мотивації персоналу зменшує рівень плинності кадрів, підвищує продуктивність та формує позитивний імідж компанії. Українські готелі, що впроваджують сучасні методи мотивації, можуть значно покращити якість обслуговування та конкурентоспроможність.

Список використаних джерел

1. Подлесна А. Ю. Формування системи мотивації персоналу готелю // Світові досягнення і сучасні тенденції розвитку туризму та готельно-ресторанного господарства : матеріали Міжнар. наук.-практ. конф. (м. Запоріжжя, 25 листопада 2022 р.). Запоріжжя : НУ «Запорізька політехніка», 2022. С. 681–684. URL: https://tourlib.net/statti_ukr/podlyesna.htm (дата звернення: 12.02.2025).
2. Мотивація персоналу в готельному господарстві. 2024. URL: <https://economyandsociety.in.ua/index.php/journal/article/view/709> (дата звернення: 14.02.2025).
3. Moroz V., Akhmedova O. Gender-specific aspects of human capital development in Ukraine: implementation of state policy // Публічне управління: концепції, парадигма, розвиток, удосконалення : зб. наук. пр. Переяслав (Київська обл.). 2024. Вип. 9. С. 99–106. DOI: <https://doi.org/10.31470/2786-6246-2024-9-99-106>.

ВПРОВАДЖЕННЯ ІННОВАЦІЙ У СФЕРІ ГОТЕЛЬНО-РЕСТОРАННОГО БІЗНЕСУ ЯК ІНСТРУМЕНТУ АДАПТАЦІЇ ДО ВОЄННИХ УМОВ

*Семенюк Л.Л., кандидат географічних наук, доцент,
доцент кафедри туризму та готельно-ресторанного бізнесу
Шаровара В.В., здобувач вищої освіти
Київський національний університет технологій та дизайну*

Ключові слова: інновації, готельно-ресторанний бізнес, адаптація, воєнні умови, криза, стратегії розвитку.

В умовах воєнних конфліктів економічні галузі зазнають значних трансформацій, що вимагає застосування інноваційних підходів для забезпечення стійкості та розвитку підприємств. Готельно-ресторанний бізнес, будучи однією з найбільш вразливих сфер, потребує особливих механізмів адаптації до нових реалій [3]. Інноваційні технології та стратегічні рішення відіграють ключову роль у пристосуванні до викликів воєнного часу, сприяючи стабільності та ефективному функціонуванню закладів.