

СИСТЕМИ МОТИВАЦІЇ ПЕРСОНАЛУ В ГОТЕЛЯХ

Шаповалов Д., студент

Керівник: *Підгородецький О.А.*

Миколаївський міжрегіональний інститут розвитку людини ВНЗ «Університет "Україна"» м. Миколаїв

Поняття мотивації тісно зв'язано з проблемою керування персоналом. Нові економічні відношення, породжені перехідним періодом, висувають і нові вимоги до персоналу. Це не тільки підбір, навчання і влаштування кадрів, але і формування нової свідомості, менталітету, а отже, і методів мотивації.

Теоретичною базою мотиваційного процесу є змістовні мотиваційні теорії авторів М.Туган-Барановський, А.Маслоу, К.Альдерфер, Ф.Герцберг та Д.Мак-Клеланд. Важливою є також мотиваційна теорія підтримки бажаної поведінки, авторами якої є американські вчені Р.Дафт, Р. Стірс, Р.Скінер [1]. Т. Делл зазначила: «Суть мотивації полягає в тому, щоб давати людям те, що вони більше всього хочуть отримувати від роботи. Чим повніше ви зможете задовольнити їх бажання, тим більше у вас шансів отримати те, що потрібне вам, а саме: продуктивність, якість, обслуговування» [2].

До останнього часу мотивація як рушійна сила поведінки, як усвідомлене прагнення людини до успіху, не була самостійним об'єктом дослідження, що не можна вважати правомірним. На практиці жодна угода або рішення не можуть бути укладеними й реалізованими без залучення до цього певної кількості працівників з притаманними їм поглядами, переконаннями, цілями й принципами.

Вивчення проблеми мотивації трудової діяльності має як теоретичне, так і пряме практичне значення. Від того, як розуміє той чи інший працівник свою трудову діяльність і якими мотивами він керується, залежить його ставлення до роботи. Вивчення внутрішніх механізмів мотивації у готелі виступає основою для створення ефективної праці для тих, хто дійсно прагне реалізувати свої здібності та можливості, хто щиро зацікавлений своєю працею і результатами діяльності готелю.

Завдання мотивації полягає в приведенні в дію можливостей працівника, пов'язаних з його майстерністю, освітою та фаховою підготовкою, розвитком трудового потенціалу, прагненням до самореалізації. Мотивів діяльності безліч, їх не перерахувати, вони не відзначаються стабільністю, можуть мати різне значення для кожного працівника. З урахуванням цього керівник повинен вміти використовувати свої знання для спонукання своїх працівників до праці, які б враховували в найбільшій мірі їх психологічні та фізіологічні потреби [3].

Вміння керівника користуватися заохоченнями та стягненнями завжди розглядалося як основний мотиваційний момент поведінки підлеглих. Ще академік Павлов І.П. звернув увагу на те, що під впливом багатьох факторів, і особливо, доброго слова, у людині створюється добрий настрій, а це, у свою чергу, стимулює організм, зменшує втому та підвищує працездатність [3].

Заохочення за правильну поведінку посилює бажання продовжувати відзначений спосіб поведінки, тобто діє позитивно. У свою чергу, стягнення утримує від поведінки, яка може привести до покарання, але одночасно покарання викликає негативну реакцію по відношенню до караючого. У даний час необхідно рішуче віддати перевагу заохоченням, а не стягненням.

На значенні заохочення, винагороди, мотивації працівників побудований зміст основного принципу менеджменту (Greatest Management Principle (GMP)), який означає буквально наступне «у сфері бізнесу робиться те, що винагороджується». Даний принцип був відкритий американським професором Мішеlem Ле Бефом і дає відповідь на питання: «Що слід винагороджувати в процесі трудової діяльності?» Можливі відповіді обґрунтовані в 10 стратегіях GMP [4].

Основний принцип менеджменту в готельному бізнесі пропонує такі форми винагороди (заохочення) працівників у їх діяльності:

1. Матеріальне заохочення (гроші).
2. Моральне заохочення (визнання).
3. Відгули (вільний час).
4. Наявність перспективи.
5. Підвищення кваліфікації.
6. Задоволення від роботи.
7. Створення таких умов праці, які надають можливість працівникові отримати автономію в своїй сфері діяльності.

8. Різні винагороди (подяки, грамоти, сувенірна продукція, фірмові елементи діловодства тощо) [4].

Отже, щоб глибоко розуміти поведінку працівників та впливати на неї належним чином, керівнику готелю потрібно володіти теорією й методами мотивації в повному обсязі, вміти визначати причини низької продуктивності праці й ефективно мотивувати працівників до її підвищення.

Література:

1. Стадник В.В., Йохна М.А. Менеджмент: Посібник / В.В. Стадник, М.А. Йохна. – К.: Академвидав, 2003. – 464 с.
2. Как правильно мотивировать персонал? [Електронний ресурс] // UBR: Український Бізнес Ресурс – 24 вересня 2011. – Режим доступу: <http://ubr.ua>.
3. Кліпкова О. Про систему мотивації персоналу [Електронний ресурс] / О.Кліпкова // Працевлаштування в Україні – 10 квітня 2008. – Режим доступу: <http://prostorabota.com.ua>.
4. Нечаюк Л.І., Нечаюк Н.О. Готельно-ресторанний бізнес: Менеджмент. Навчальний посібник. 3-тє видання / Л.І. Нечаюк, Н.О. Нечаюк. - К.: Центр учбової літератури, 2009. - 344 с.