ХЕРСОНСЬКИЙ НАЦІОНАЛЬНИЙ ТЕХНІЧНИЙ УНІВЕРСИТЕТ

Факультет міжнародних економічних відносин, управління і бізнесу

КАФЕДРА МЕНЕДЖМЕНТУ, МАРКЕТИНГУ І ТУРИЗМУ

КВАЛІФІКАЦІЙНА РОБОТА БАКАЛАВРА

на тему: «Дослідження системи мотивації і стимулювання праці персоналу готельно-ресторанного комплексу (на матеріалах ТОВ «БАРОЛО»)»

«Research of the motivation system and staff performance incentives of the hotel and restaurant complex (on the materials of LLC «BAROLO»)»

Виконала: здобувачка першого (бакалаврського) рівня вищої освіти
групи 4МНгт
спеціальності 073 «Менеджмент»
за ОПП «Менеджмент готельного і туристичного бізнесу»
_____Бунчак Д. О._____
(прізвище та ініціали здобувача)
Керівник _____Билим О. С._____
(прізвище та ініціали)

Хмельницький – 2025 р.

ХЕРСОНСЬКИЙ НАЦІОНАЛЬНИЙ ТЕХНІЧНИЙ УНІВЕРСИТЕТ

Факультет міжнародних економічних відносин, управління і бізнесу
Кафедра менеджменту, маркетингу і туризму
Рівень вищої освіти *перший (бакалаврський)*
Спеціальності 073 «Менеджмент»
Освітньо-професійна програма «*Менеджмент готельного і туристичного бізнесу»*

ЗАТВЕРДЖУЮ
Завідувач кафедри
к.е.н., доц. *Руслан НАБОКА*
_____
«__14___» _____01____ 2025_ р.

З А В Д А Н Н Я
НА КВАЛІФІКАЦІЙНУ РОБОТУ БАКАЛАВРА

Бунчак Дарині Олегівні
(прізвище, ім'я, по батькові)

1. Тема роботи: *«Дослідження системи мотивації і стимулювання праці персоналу готельно-ресторанного комплексу (на матеріалах ТОВ «Бароло»)»*
керівник роботи: *Билим Олена Сергіївна, док. філософії, ст.викладач*
(прізвище, ім'я, по батькові, науковий ступінь, вчене звання)
затверджені наказом закладу вищої освіти *«14» 01.2025 р. № 28-с*
2. Строк подання здобувачем роботи *18 червня 2025 р.*

3. Вихідні дані до роботи *планові та звітні дані діяльності ТОВ «Бароло» за 2020-2023рр., матеріали офіційного сайту ТОВ «Бароло», навчальна література*

4. Зміст кваліфікаційної роботи (перелік питань, які потрібно розробити)
Розділ 1. *Теоретичні основи системи мотивації та стимулювання праці*
Розділ 2. *Дослідження системи мотивації та стимулювання праці працівників готельно-ресторанного комплексу*
Розділ 3. *Удосконалення системи мотивації праці персоналу готельно-ресторанного комплексу*
5. Перелік графічного матеріалу (з точним зазначенням обов'язкових креслень)
Робота містить 12 таблиць та 7 рисунків

6. Консультанти розділів роботи

Розділ	Прізвище, ініціали та посада консультанта	Підпис, дата	
		завдання видав	завдання прийняв
Консультант з написання І-ІІІ розділів	*Олена БИЛИМ, ст. викладач*	14.01.2025	21.05.2025
Консультант з нормоконтролю	*Олена БИЛИМ, ст. викладач*	14.01.2025	22.05.2025 03.06.2025

7. Дата видачі завдання _____14.01.2025 року_____

КАЛЕНДАРНИЙ ПЛАН

№ з/п	Назва етапів кваліфікаційної роботи бакалавра	Строк виконання етапів роботи	Примітка
1	Огляд літературних джерел з теми	15.01.25-04.02.25	*виконано*
2	Складання і затвердження плану роботи	05.02.25-14.02.25	*виконано*
3	Робота над теоретичним розділом	15.02.25-17.03.25	*виконано*
4	Робота над дослідницько-аналітичним розділом	18.03.25-21.04.25	*виконано*
5	Робота над рекомендаційним розділом	22.04.24-16.05.25	*виконано*
6	Формулювання висновків та пропозицій за темою дослідження	17.05.25-21.05.25	*виконано*
7	Оформлення роботи	22.05.25-03.06.25	*виконано*
8	Надання роботи керівнику для перевірки та написання подання	04.06.25	*виконано*
9	Подання роботи для перевірки у КСПНП	10.06.25	*виконано*
10	Захист роботи в ЕК	18.06.2025	

Здобувачка _____ *Дарина БУНЧАК*
(підпис) (ім'я та прізвище)

Керівник роботи _____ *Олена БИЛИМ*
(підпис) (ім'я та прізвище)

ЗМІСТ

ВСТУП……..……. 5

РОЗДІЛ 1. ТЕОРЕТИЧНІ ОСНОВИ СИСТЕМИ МОТИВАЦІЇ ТА СТИМУЛЮВАННЯ ПРАЦІ…….. 8

1.1. Поняття та сутність системи мотивації та стимулювання праці..... 8

1.2. Особливості та характеристика системи мотивації персоналу у сфері гостинності…….… 17

1.3. Підходи до визначення ефективних методів мотивації та стимулювання праці працівників закладів харчування…….…… 25

Висновки до розділу 1…….…… 33

РОЗДІЛ 2. ДОСЛІДЖЕННЯ СИСТЕМИ МОТИВАЦІЇ ТА СТИМУЛЮВАННЯ ПРАЦІ ПРАЦІВНИКІВ ГОТЕЛЬНО-РЕСТОРАННОГО КОМПЛЕКСУ…….……. 35

2.1. Загальна характеристика ТОВ «Бароло»…….…... 35

2.2. Оцінка стану мотиваційної політики в ресторанному господарстві 46

2.3. Аналіз задоволеності персоналу умовами праці та рівнем мотивації…….… 50

Висновки до розділу 2…….….. 55

РОЗДІЛ 3. УДОСКОНАЛЕННЯ СИСТЕМИ МОТИВАЦІЇ ПРАЦІ ПЕРСОНАЛУ ГОТЕЛЬНО-РЕСТОРАННОГО КОМПЛЕКСУ……... 57

3.1. Пропозиції щодо удосконалення методів стимулювання праці у сфері гостинності…….. 57

3.2. Впровадження сучасних технологій управління мотивацією персоналу……..... 61

Висновки до розділу 3……. 63

ВИСНОВКИ ТА ПРОПОЗИЦІЇ…….…….. 65

СПИСОК ВИКОРИСТАНИХ ДЖЕРЕЛ…….…… 68

ДОДАТКИ……..…….. 73

ВСТУП

У сучасних умовах розвитку ринкових відносин в Україні, коли посилюється конкуренція в сфері готельно-ресторанного бізнесу, питання ефективного управління персоналом, зокрема вдосконалення систем мотивації та стимулювання праці, набуває особливої актуальності. Висока якість обслуговування, рівень комфорту та професіоналізм працівників стають ключовими факторами, що визначають успішність і конкурентоспроможність готельно-ресторанного комплексу. Відтак, мотивація персоналу як інструмент забезпечення високої трудової активності та лояльності працівників є важливим напрямом менеджменту в галузі гостинності.

На сьогодні значна частина підприємств готельно-ресторанної галузі, зокрема малого та середнього бізнесу, стикається з проблемами плинності кадрів, зниженням трудової дисципліни, невисоким рівнем залученості працівників до досягнення стратегічних цілей організації. Наявні системи мотивації часто не відповідають сучасним вимогам, орієнтованим на індивідуальний підхід до співробітників, гнучкість та взаємозв’язок між результатами праці та винагородою. Особливої уваги потребує поєднання матеріального та нематеріального стимулювання, а також впровадження сучасних підходів до управління персоналом.

Питання мотивації працівників стали предметом численних досліджень як іноземних, так і вітчизняних фахівців, серед яких – Дж. С. Адамс, Д. П. Богиня, О. І. Гончар, Й. О. Завадський, Р. В. Ільєнко, О. В. Криворучко, О. Є. Кузьмін, Е. Лоулер, А. Маслоу, Г. Олдхем, С. Ф. Покропивний, Г. Саймон, В. Скіннер, Ф. Тейлор, Ф. І. Хміль, Л. В. Червінська, В. Шинкаренко. Відповідно до дослідницьких підходів зазначених учених, склалося цілісне розуміння того, як система мотивації працівників впливає на ефективність роботи компанії.

Актуальність обраної теми зумовлена необхідністю комплексного аналізу та

удосконалення системи мотивації персоналу саме в сфері готельно-ресторанного бізнесу, яка є однією з найбільш динамічних, клієнтоорієнтованих та конкурентних галузей економіки. В умовах високої залежності якості обслуговування від людського чинника, ефективна мотивація персоналу стає ключовим чинником успішного функціонування та розвитку підприємства.

Метою роботи є дослідження чинної системи мотивації та стимулювання праці персоналу готельно-ресторанного комплексу ТОВ «Бароло» та розробка пропозицій щодо її вдосконалення для підвищення ефективності трудової діяльності працівників.

Відповідно до визначеної мети були поставлені такі *завдання*:

– розглянути поняття та сутність системи мотивації та стимулювання праці;

– визначити особливості та характеристику системи мотивації персоналу у сфері гостинності;

– дослідити підходи до визначення ефективних методів мотивації та стимулювання праці працівників закладів харчування;

– розглянути загальну характеристику ТОВ «Бароло»;

– оцінити стан мотиваційної політики в ресторанному господарстві;

– проаналізувати рівень задоволеності персоналу умовами праці та рівнем мотивації;

– визначити пропозиції щодо удосконалення методів стимулювання праці у сфері гостинності;

– розглянути впровадження сучасних технологій управління мотивацією персоналу.

Об'єктом дослідження є процес управління персоналом у готельно-ресторанному комплексі.

Предметом дослідження виступає система мотивації та стимулювання праці персоналу в готельно-ресторанному комплексі ТОВ «Бароло».

Для дослідження в роботі застосовувалися *методи* наукового пізнання спрямовані на дослідження системи мотивації персоналу, а саме: аналітичні методи аналізу й діагностики; систематизації: ідентифікація, класифікація, узагальнення; методи емпіричного і теоретичного дослідження: абстрагування, аналіз, синтез, моделювання, дедукція та індукція; історичний та логічний методи.

Практична значущість роботи полягає у можливості використання запропонованих рекомендацій у діяльності ТОВ «Бароло» для вдосконалення системи мотивації персоналу, підвищення їх трудової активності, зниження рівня плинності кадрів, зміцнення корпоративної культури та досягнення стратегічних цілей підприємства. Застосування розроблених заходів сприятиме формуванню ефективної кадрової політики, покращенню якості обслуговування клієнтів та зростанню конкурентоспроможності підприємства на ринку готельно-ресторанних послуг.

В структурі роботи три розділи, вісім підрозділів, висновки та пропозиції, список використаних джерел, додатки. Загальний зміст викладено на 75 сторінках, в тому числі 7 рисунків, 12 таблиць, 43 джерела використаної літератури, 1 додаток.