

## **5. ПСИХОЛОГІЧНА МОТИВАЦІЯ ПЕРСОНАЛУ ЯК ЗАСІБ ПІДВИЩЕННЯ ЕФЕКТИВНОСТІ ДІЯЛЬНОСТІ ГОТЕЛЮ**

**А.О. Рябенюка**

*Національний університет харчових технологій*

Активний розвиток внутрішнього та міжнародного туризму вимагає збільшення готельної бази, підвищення якості обслуговування та рівня організації всього готельного господарства у відповідності до міжнародних стандартів. Ефективність функціонування готелю та його прибутковість

залежить не тільки від архітектурних форм, матеріально-технічного оснащення, а й від людей, зайнятих в його діяльності. Тому одним із напрямів менеджменту в готельному господарстві є така організація роботи людей, яка спонукає їх здійснювати роботу задля досягнення поставлених цілей.

У процесі дослідження використовувалися методи спостереження, аналізу і синтезу.

Наявність у працівників належної професійної підготовки, навичок, досвіду ще не гарантує високої ефективності праці, а в кінцевому результаті високої ефективності діяльності організації. Одним з домінуючих факторів, що впливають на позитивну діяльність всього готелю, є відношення персоналу до своїх обов'язків, зацікавленість людей в майбутньому результаті.

Мотивація – це процес спонукання людини або групи людей до досягнення цілей організації і включає в себе мотиви, інтереси, потреби, захоплення, ідеали і т. д. Мотивація – це найважливіший фактор підвищення ефективності діяльності всього готелю, адже якщо персонал не відповідально ставиться до своїх обов'язків і не зацікавлений особисто у завданнях, поставлених керівництвом готелю, то показники діяльності не будуть позитивними. Виходячи з цього керівник повинен формувати певну мотиваційну структуру поведінки підлеглих, розвивати у них бажані мотиви і послаблювати небажані, або здійснювати пряме стимулювання їх дій.

Психологічні чинники управління персоналом – один з найбільш складніших видів мотивації.

Кожний менеджер для успішного керівництва людьми повинен бути добрим психологом, тобто в загальних рисах представляти, чого бажать або не бажать його підлеглі, які зовнішні і внутрішні мотиви їх поведінки, в якому співвідношенні вони знаходяться, як можна на них впливати і яких результатів від них слід очікувати. Іноді психологічні чинники дають найбільший результат. Для прикладу візьмемо п'ятизірковий бутік-готель класу люкс «Опера», що уже більше восьми років успішно функціонує не тільки на готельному ринку України, а й гордо заявив про себе на світовому рівні. Доказом цього є те, що «Опера» – один із трьох готелів України, що є членом «The Leading Hotels of the World», організації, яка об'єднує сотні розкішних готелів по всьому світу. Вагома частина успішної діяльності цього засобу розміщення залежить від команди персоналу, що тут працює, і від правильної управлінської політики керівництва готелю. Менеджерами готелю вдало застосовується психологічний вид мотивації. Кожному працівнику не втомлюються повторювати, що він член великої родини готелю «Опера», він один із сотень найкращих, який виборов право працювати для спільного результату готелю, його цінує і поважає керівництво. Менеджери готелю заохочують внутрішніми нагородами персонал (почуття успіху, можливість самовираження і саморозвитку, дружба і спілкування). На кожному поверсі готелю, де працює персонал, безліч мотиваційних фото і картинок. Керівництво постійно проводить зустрічі з персоналом, тренінги. Цінностями готелю «Опера», що визначені на найвищому рівні, є командний дух та взаємна повага.

Розуміння змісту мотивації – головний показник професійної майстерності доброго керівника організації. Тільки знаючи, що рухає людиною, що спонукає її до діяльності, які мотиви лежать в основі її дій, можна спробувати розробити ефективну систему форм і методів управління персоналом для досягнення поставлених цілей.

### **ЛІТЕРАТУРА**

1. Мальська М.П., Худо В.В., Цибух В.І. Основи туристичного бізнесу: Навч. посібник. – К.: Центр навчальної літератури, 2004. – 272 с.
2. Школа І.М. та ін. Менеджмент туристичної індустрії: Навчальний посібник. – Чернівці: ЧТЕІ КНЕУ, 2003. – 662 с.