

## РАЗРАБОТКА СИСТЕМ МОТИВАЦИИ ПЕРСОНАЛА В ОТЕЛЬНОМ БИЗНЕСЕ НА ПРИМЕРЕ ГОСТИНИЦЫ «ОПЕРА»

Левченко А. О., Кравцов С.С.

*Донецкий Институт Туристического Бизнеса*

*Одна из главных задач предприятий различных форм собственности и сфер деятельности – поиск эффективных способов управления трудом, обеспечивающих активизацию человеческого фактора и достижение наилучших производственных результатов. В условиях динамичного развития гостиничного бизнеса Украины резко возрастает необходимость поиска путей повышения эффективности использования трудового потенциала гостиниц. Решающим фактором повышения результативности деятельности людей является их мотивация.*

**Постановка проблемы.** На сегодняшний день в гостиничном бизнесе Украины остро стоит проблема нехватки квалифицированных кадров. В особенности это касается специалистов среднего звена. При этом, проблема заключается не столько в том, что данная отрасль достаточно молода, а в том, что программы мотивации в гостиничных предприятиях очень мало развиты. И этот фактор остается наиболее слабым звеном в управлении гостиничным бизнесом [1].

Исходя из этого, **целью исследования** является разработка систем мотивации в гостиничном бизнесе на примере гостиницы «Опера».

**Анализ последних научных работ и публикаций по выбранной теме.** Проблемой мотивации персонала в гостиничной индустрии занимались: Евгения Дмитриева [1], Мунин Г.Б., Змеев А.О., Зиновьев Г.О., Самарцев Е.В., Гаца О.О., Максимец К.П., Роглев Х.Й [2].

**Изложение основного материала.** Средний уровень валового дохода в Украине в 2012 году вырос на 9,7% и составил 3500 долларов на душу населения, а по мнению аналитиков аудиторской компании «Ernst&Young», к концу 2013 года этот доход составит 3746 долларов и 4843 долларов в 2016 году. Учитывая данную статистику и прогнозы можно предположить, что материальный фактор перестает быть определяющим в выборе работы, однако остается одним из главенствующих. После поступления на предприятие в роли сотрудника, внимание переключается на моральные и психологические аспекты. Поэтому необходимо чтобы, материальная и нематериальная мотивация сопутствовали и дополняли друг друга [3].

В гостиничной сфере Украины предприятием, которое активно разрабатывает и внедряет разнообразные способы мотивации сотрудников для повышения качества сервиса, является гостиница «Опера».

Предприятие не один год успешно разрабатывает и усовершенствует мотивационные программы и тренинги, привлекая как иностранных специалистов, так и самих сотрудников, что, несомненно, положительно влияет на качество работы персонала. Одной из последних разработок стала усовершенствованная система поощрения персонала «Servise Charge».

Отель "Опера" – это первый бутик-отель класса де люкс, который открылся 20 декабря 2006 года в центре Киева. Гостиница является членом ассоциации «The Leading Hotels of the World». В гостинице разработана и внедрена новая система поощрения персонала «Servise Charge». Ее суть заключается в том, что от 6% от общей прибыли гостиницы за месяц распределялись в качестве вознаграждения между сотрудниками. В тоже время предлагается ее усовершенствовать. Для того, чтобы получить свои 100% «Servise Charge» необходимо соблюдение определенных условий:

сотрудник должен соответствовать стандартам Leading Hotels of the World

приход на работу без опозданий (фиксируется электронной системой)

посещение всех необходимых тренингов

достижение определённого уровня дополнительных продаж (для каждого сотрудника высчитывается отдельно в зависимости от должности и опыта работы)

количество проработанных дней (за вычетом выходных и больничных)

В таком случае, при невыполнении одного из условий с работника снимается 20% вознаграждения, и делится между сотрудниками его департамента. Обновленная система должна повлиять на уровень мотивации персонала, т.к. теперь вознаграждаются действительно лучшие работники. Однако и эта система требует совершенствования и должна обновляться.

**Выводы.** Разработка систем мотивации для персонала – творческий и многомерный процесс. Говоря о нематериальной мотивации все же важно не забывать и о финансовой составляющей. И наоборот, экономическая мотивация должна быть оправдана и быть локомотивом для повышения удовлетворенности сотрудников, а не предметом зависти. Сделав уровень компенсации слишком высоким, есть риск посеять в коллективе недовольство своей позицией тех, кому программа недоступна. Если же премиальные будут несущественными – программа работать не будет. Таким образом, прочувствовав баланс между всеми применяемыми мерами, есть шанс создать здоровый, работоспособный коллектив, ориентированный на профессиональную командную деятельность, что не может не принести плоды в дальнейшем [4], [5].

### Список литературы:

1. Е. Дмитриева. Мотивация персонала в гостинице. // Сообщество профессионалов гостиничного бизнеса [Электронный ресурс]. URL: <http://www.frontdesk.ru/vetka.cgi?vetkaid=18241>
2. Мунин Г.Б., Змеев А.О., Зиновьев Г.О., Самарцев Е.В., Гаца О. О., Максимець К.П., Роглев Х.Й. Управление современным гостиничным комплексом / ред. Дорогунцов С. И. – К.: Лира-К, 2005. – 520 с.
3. Украина - 136-я в мире по уровню дохода на душу населения. // Информационный портал УНИАН [Электронный ресурс]. URL: <http://www.unian.net/news/584384-ukraina-136-ya-v-mire-po-urovnyu-dohoda-na-dushu-naseleniya.html>
4. Управление персоналом / ред. Т.Ю. Базарова, Б.Л. Еремина. 2-е изд., стер. - Москва: ЮНИТИ, 2005 - 378 с.
5. Харский К. Оценка полезности сотрудников /К. Харский. – Москва: Школы гостеприимства Reikartz, 2012 – 248 с.