



POLTAVA UNIVERSITY OF
ECONOMICS AND TRADE

ЗБІРНИК НАУКОВИХ СТАТЕЙ МАГІСТРІВ



Полтава
2022

УДК 339.1+640+664+37+657+005+004+80(062.552)

3-41

Друкується відповідно до Наказу по університету № 173-Н від 05 вересня 2022 р.

Редакційна колегія:

Головний редактор – **О. О. Нестуля**, д. і. н., професор, ректор Вищого навчального закладу Укоопспілки «Полтавський університет економіки і торгівлі» (ПУЕТ).

Заступник головного редактора – **Н. С. Педченко**, д. е. н., професор, перший проректор ПУЕТ.

Відповідальний секретар – **Н. І. Манжура**, завідувач науково-організаційного відділу ПУЕТ.

Відповідальні редактори:

О. В. Гасій, к. е. н., доцент, директор Навчально-наукового центру забезпечення якості вищої освіти ПУЕТ;

С. В. Гаркуша, д. т. н., професор, в. о. директора Навчально-наукового інституту міжнародної освіти ПУЕТ;

А. С. Ткаченко, к. т. н., доцент, директор Навчально-наукового інституту денної освіти ПУЕТ;

В. Л. Шимановська, директор Навчально-наукового інституту заочно-дистанційного навчання ПУЕТ;

Л. М. Діденко, в. о. директора Центру інформаційного забезпечення освітнього процесу ПУЕТ.

Члени редакційної колегії:

А. В. Артеменко, к. е. н., доцент, завідувач кафедри міжнародної економіки та міжнародних економічних відносин ПУЕТ;

Н. М. Бобух, д. філол. н., професор, завідувач кафедри української, іноземних мов та перекладу ПУЕТ;

В. Л. Іщенко, к. філол. н., доцент завідувач кафедри ділової іноземної мови ПУЕТ;

Т. В. Капліна, д. т. н., професор, завідувач кафедри готельно-ресторанної та курортної справи ПУЕТ;

Т. А. Костишина, д. е. н., професор, завідувач кафедри управління персоналом, економіки праці та економічної теорії ПУЕТ;

Ю. С. Матвієнко, к. п. н., проректор з науково-педагогічної роботи ПУЕТ;

А. І. Мілька, к. е. н., доцент, завідувач кафедри бухгалтерського обліку і аудиту ПУЕТ;

О. В. Ольховська, к. ф.-м. н., завідувач кафедри комп'ютерних наук та інформаційних технологій ПУЕТ;

І. М. Петренко, д. і. н., професор, завідувач кафедри педагогіки та суспільних наук ПУЕТ;

О. В. Яріш, к. е. н., доцент, завідувач кафедри фінансів та банківської справи ПУЕТ.

Збірник наукових статей магістрів. – Полтава : ПУЕТ, 3-41 2022. – 268 с.

ISBN 978-966-184-435-2

У збірнику представлено результати наукових досліджень магістрів спеціальностей: Готельно-ресторанна справа; Економіка; Комп'ютерні науки; Міжнародні економічні відносини; Облік і оподаткування; Освітні педагогічні науки; Філологія; Фінанси, банківська справа та страхування.

УДК 339.1+640+664+37+657+005+004+80(062.552)

Матеріали друкуються в авторській редакції мовами оригіналів.

За виклад, зміст і достовірність матеріалів відповідальні автори.

Розповсюдження та тиражування без офіційного дозволу ПУЕТ заборонено.

© Вищий навчальний заклад Укоопспілки
«Полтавський університет економіки і торгівлі», 2022

ISBN 978-966-184-435-2

ЗМІСТ
СПЕЦІАЛЬНІСТЬ
ГОТЕЛЬНО-РЕСТОРАННА СПРАВА

Освітня програма «Готельно-ресторанна справа»

Антонов О. О., Капліна Т. В.

Удосконалення якості послуг готельного підприємства 10

Білай А. В., Капліна Т. В.

Тенденції розвитку готельно-ресторанного
бізнесу в Одеській області 13

Голубєв Д. В., Капліна Т. В.

Шляхи підвищення конкурентоспроможності закладів
ресторанного господарства за рахунок нововведень 19

Грабовий В. Н., Капліна Т. В.

Удосконалення мотиваційного механізму управління
персоналом готельно-ресторанного комплексу 23

Діброва М. О., Капліна А. С.

Соціально-економічний розвиток засобів тимчасового
розміщення Дніпровського регіону 29

Молчанова А. В., Капліна А. С.

Управлінські інновації в умовах кризи – шлях
до подальшого розвитку готельних підприємств 33

Охрименко В. О. Столярчук В. М.

Перспективи розвитку готелю «Reikartz
парк готель Івано-Франківськ» 37

Парфьонова О. М., Капліна А. С.

Аналіз сучасного стану розвитку готелів у м. Яремча
Надвірнянського району Івано-Франківської області 42

Пасішник Д. С., Капліна А. С.

Підвищення продажу додаткових послуг в готельних
підприємствах за допомогою технологічних каналів 46

Сокол О. Р., Капліна Т. В.

Удосконалення методів
відбору персоналу у готелі «Верхоли Релакс Парк» 50

Окрім цього, при запровадженні інновацій у різних закладах ресторанного господарства, підвищується середній рівень надання послуг у цій сфері, що зумовлює подальший розвиток усіх підприємств галузі для можливості існування в конкурентному середовищі, що в свою чергу підвищує розвиток галузі ресторанного господарства на території України в цілому.

Список використаних джерел

1. Державна служба статистики України [Електронний ресурс]. URL: <http://www.ukrstat.gov.ua/> (дата звернення 11.11.2022).
2. Журавльова С. М. Стратегія інноваційної діяльності на підприємствах готельного господарства / С. М. Журавльова // Економіка. Управління. Інновації. Серія : Економічні науки. 2012. № 2.
3. Шаповалова О. М. Інноваційна діяльність, як основа підвищення конкурентоспроможності готельного господарства / О. М. Шаповалова // Вісник Східноукраїнського національного університету імені Володимира Даля. 2013. № 16. С. 224–228.
4. Організація обслуговування у закладах ресторанного господарства / Мазаракі А. А., П'ятницька Н. О., П'ятницька Г. Т., Литвиненко Т. Є., Расулова А. М., Григоренко О. М., Світлична М. Л., Лукашова Л. В., Антонюк І. Ю., Медведева А. О., Благополучна Н. П., Гайовий І. І. // Центр учбової літератури. 2011. С. 11–14.
5. Черномазюк А. Г. Інновації у сфері готельно-ресторанного бізнесу / А. Г. Черномазюк // Вісник Хмельницького національного університету. Економічні науки. 2014. № 5, т. 2. С. 252–255.

УДК005.32:331.101.3:640.4

УДОСКОНАЛЕННЯ МОТИВАЦІЙНОГО МЕХАНІЗМУ УПРАВЛІННЯ ПЕРСОНАЛОМ ГОТЕЛЬНО-РЕСТОРАННОГО КОМПЛЕКСУ

***Грабовий В. Н.,** магістр спеціальності Готельно-ресторанна справа освітня програма «Готельно-ресторанна справа»*

***Капліна Т. В.,** д. т. н., професор, завідувач кафедри готельно-ресторанної та курортної справи*

Анотація. У статті наведено основне поняття персоналу та розглянуто питання щодо стимулювання праці персоналу через виявлення індивідуальних потреб.

Ключові слова: мотив; потреби; персонал; мотивація.

Abstract. The article provides the basic concept of personnel and addresses the issue of stimulating staff labor through the identification of individual needs.

Keywords: motive; needs; staff; motivation.

Постановка проблеми. Впровадження новітніх технологій в готельному бізнесі дозволяє готельєрам підвищити ефективність роботи персоналу власного підприємства, знаходити нові резерви підвищення якості обслуговування, ефективної охорони номерів і майна гостей, надання нових послуг. Щоб здійснювати ефективну підприємницьку діяльність готельєри звертаються до інноваційних методів, пов'язаних з формуванням потенціалу робочої сили, підвищення рівня освіти і кваліфікації персоналу та встановлення їх потенційної спроможності стосовно можливості прийняття незалежних рішень.

Аналіз основних досліджень та публікацій. Вивченням питання «персоналу», та його мотивації займалися П. А. Малуєв [1, с. 13]; Н. В. Федорова [2, с. 21]; М. П. Беяцький [3]; М. П. Николенко [4, с. 31]; Д. Карнегі [5] дослідженням теорії мотивації поколінь досліджували Нейл Хол і Вільям Штраус [6].

Формулювання мети. Метою роботи виступає удосконалення управлінського механізму стимулювання праці персоналу за рахунок виявлення основних потреб та розробки заходів мотивації.

Виклад основного матеріалу дослідження. Персонал – штат або сукупність постійних кваліфікованих працівників (фахівців), які мають досвід практичної діяльності або отримали необхідну професійну підготовку. В основі ефективного управління персоналом лежить мотиваційна функція, Змістова теорія мотивації базується на ідентифікації внутрішніх сподівань, та використанні взаємозв'язків структурних елементів процесу мотивації: мотиви, інтереси, бажання, прагнення, цінності, ідеали, стимул та потреби, які змушують людей діяти так, а не інакше [6, 7].

Д. Карнегі стверджував: *«У світі лише один спосіб спонукати кого-небудь щось зробити... І цей спосіб полягає у тому,*

щоб спонукати іншу людину захотіти це зробити... Єдиний спосіб, яким я можу спонукати вас щось зробити, – це дати вам те, що ви хочете» [5]. Звертаючись до теорії сформованою Маслоу (рис. 1) потреби прийнято представляти як ієрархічну структуру, в яку входять взаємозамінні та незамінні потреби.



Рисунок 1 – Ієрархія потреб за Маслоу [8]

Самі по собі потреби поділяються на первинні і вторинні і представленні в п'ятирівневу ієрархічну структуру, в якій вони розміщені у відповідності із пріоритетом. Поведінку людини визначає сама нижча незадоволена потреба у структурі, а коли потреба задоволена, її мотивуюча дія припиняється [8]. Опираючись на розроблену Нейлом Холлом і Вільямом Штраусом теорію поколінь X, Y та Z характеристика яких наведено у таблиці 1 [8].

Таблиця 1 – Основні тези теорії мотивації X-Y-Z [8]

Теорія «X» 1963–1983 роки	Теорія «Y» 1983–2003 роки	Теорія «Z» 2000–2010 роки
Не подобається строгий контроль, важливо мати свободу та можливості вибору	Гроші – не єдина мотивація	Гроші або кар'єра не мотивує

Продовж. табл. 1

Теорія «Х» 1963–1983 роки	Теорія «У» 1983–2003 роки	Теорія «Z» 2000–2010 роки
Найкраща для них робота та яка дозволяє застосовувати свої знання та навички у повній мірі	Фізичні і емоційні зусилля на роботі не є природними для них	Люблять вчитися та швидко засвоюють нові знання. Не люблять фізичну працю
Люблять навчатися, і робота не завжди стоїть на першому місці	Важливо, щоб їхнє робоче місце було облаштовано сучасними технологіями, оскільки зацікавлені у цифрових технологіях	Усі задачі треба формувувати чітко та детально, а за вирішення негайно нагороджувати
Важливо досягати результатів власними зусиллями і доказувати свою самостійність	Приваблюють підприємства, де відсутні будь які обмеження або кількість яких є надзвичайно малою	Слідкують за сучасними трендами, та мають імунітет до реклами
Цінностями виступають індивідуалізм, можливість саморозвитку та прагматизм	Швидко навчаються, і зацікавлені в першу чергу у самореалізації	Не є командними гравцями проте можна навчити та активно залучати до коворкінгів
Мотивацією слугує кар'єрний ріст, публічне визнання, матеріальна нагорода	Мотивує вільний графік роботи, надання можливості дистанційної роботи, наявність права голосу та можливостей у самовираженні	Мотивує винагорода за кожне виконане завдання, важливо щоб робота була творча

Керівники готельної індустрії мотивують працівників шляхом визнання їхніх знань та навичок, гнучкістю рішень або використання примусу чи страху, як головного фактору мотивації [4].

Застосування інновацій для підвищення ефективності праці персоналу готельного підприємства дозволяє побудувати нову мотиваційну стратегію, що базується на створенні відповідної

організаційної культури і тісної співпраці між керівниками та підлеглими працівниками підрозділів. Для побудови чіткого механізму по роботі з персоналом готельно-ресторанного підприємства рекомендується застосування ВЕМ моделі Гілберта «*Gilbert's Behavioral Engineering model*», що допоможе чітко з'ясувати поведінку та мотиви персоналу на підприємстві, дану модель наведено у табл. 2.

Таблиця 2 – Модель поведінки Томаса Гілберта

	Стимул	Відповідність	Наслідки
Середовище	<i>Інформація:</i> опис того, що очікується від виконавця	<i>Джерела:</i> знаряддя, час і ресурси відповідні потребам продуктивності	<i>Заохочення:</i> кар'єрний ріст, монетарна та немонетарна винагорода та інше
Особистість	<i>Знання, або систематично розроблене навчання</i>	<i>Максимізація потужності:</i> визначення чи відповідають особисті здібності, знання та навички кандидата посаді	<i>Мотиви:</i> 1. Оцінка особистих мотивів працівників. 2. Підбір працівників на посаду відповідно до реальній ситуації

Примітка. Таблиця сформована автором на основі джерел [9, 10].

Демонстративне лідерство створює позитивне ставлення персоналу до керівництва. Важливо оновлювати роботу підрозділу HR (human resources) – відділу кадрів: HR-менеджер (people partner), кар'єрного едвайзера (career adviser) та HR – team leader (лідер). Важливо щоб підрозділ втілював наступні заходи щодо зацікавленості співробітників у їхній роботі: проведення регулярних співбесід і зборів із співробітниками вищих і низьких ланок за метою обговорення по заздалегідь окресленому плану; організація внутрішнього просування персоналу готелю та видачі рекомендації щодо підвищення або перегляду заробітної платні; організація корпоративів та івентів; організація заходів щодо виявлення та усунення конфліктів; створення умов для розвитку персоналу; здійснення аналізу ефективності

повної загрузки персоналу; внесення змін і рекомендацій щодо внутрішнього переміщення співробітників по проектах та відділам.

Висновки. Керівникам підприємств готельної індустрії дуже важливо виявити ознаки поведінки персоналу, щоб розуміти яким саме чином їх мотивувати для підвищення ефективності праці. Слід оцінити, що спонукає співробітників працювати на оптимальному рівні, ВЕМ – модель Гілберта допоможе ідентифікувати внутрішні і зовнішні мотиви співробітників засобу розміщення, вжити заходів задоволення потреб та надати можливості щодо правильної постановки цілей та власної вмотивованості працівників.

Список використаних джерел

1. Малуев П. А. Управление персоналом : [практ. пособие для подгот. менеджеров в вузах] / П. А. Малуев, Ю. Е. Мелихов. – Москва : Альфа-Пресс, 2005. 183 с.
2. Федорова Н. В. Управление персоналом организации : [учеб. пособие для вузов] / Н. В. Федорова, О. Ю. Минченкова. Москва : КноРус, 2005. – 415 с.
3. Беляцкий Н. П. Управление персоналом : [учеб. пособие для экон. спец. вузов] / Н. П. Беляцкий, С. Е. Велесько, П. Рой. – [2-е изд., стереотип]. Минск, 2003. 349 с.
4. Николенко Н. П. Менеджмент человеческих ресурсов / Н. П. Николенко. Москва : Страхование ревью, 2004. – 356 с.
5. Maslow A. A. Theory of Human Motivation // Psychological Review. – 1943. – № 50. – P. 370–396.
6. Управління персоналом : підручник / [В. М. Данюк, А. М. Колот, Г. С. Суков та ін.] ; за заг. та наук. ред. к. е. н., проф. В. М. Данюка. – Київ : КНЕУ ; Краматорськ : НКМЗ, 2013. С. 421–450.
7. Примуш В. М. Загальна соціологія : навч. посіб. – Київ : Професіонал, 2004. 59 с.
8. Жданкин Н. А. Восемь правил эффективной мотивации, или как правильно мотивировать персонал / Н. А. Жданкин // Управление персоналом. 2008. № 3. С. 32–39.
9. Bailey E. GILBERT'S BEHAVIOR ENGINEERING MODEL. mproving Organizational Performance : Flower Mound, Texas [Електронний ресурс]. URL: <http://webconceptsunlimited.com/Samples/BEMHandouts.pdf> (дата звернення: 25.03.2022).
10. Gilbert T. F. (1978). Human Competence: Engineering Worthy Performance. New York : McGraw-Hill.