

DOI: [10.32702/2307-2105-2019.2.3](https://doi.org/10.32702/2307-2105-2019.2.3)

УДК 338.48:640.2

*Н. І. Ведмідь,
д. е. н., проф., Київський національний торговельно-економічний університет, м. Київ
М. В. Босовська,
д. е. н., проф., Київський національний торговельно-економічний університет, м. Київ
О. В. Полтавська,
к. е. н., доц., Київський національний торговельно-економічний університет, м. Київ*

ТЕОРЕТИЧНІ ОСНОВИ СТИМУЛЮВАННЯ ПЕРСОНАЛУ СУБ'ЄКТІВ ГОТЕЛЬНОГО БІЗНЕСУ

*Nadiia Vedmid
Kyiv National University of Trade and Economics, Kyiv
Myroslava Bosovska
Kyiv National University of Trade and Economics, Kyiv
Oksana Poltavska
Kyiv National University of Trade and Economics, Kyiv*

THEORETICAL BASIS OF STIMULATION OF PERSONNEL OF BUSINESS SUBJECTS OF THE HOTEL BUSINESS

В статті розкрито проблеми та особливості функціонування суб'єктів готельного бізнесу. Наведено класифікацію видів матеріального стимулювання персоналу суб'єктів готельного бізнесу, яку було розширено наступними класифікаційними ознаками: вплив на рівень компетентності персоналу, характер дії на об'єкт. Зазначене дало змогу виокремити сервісну компетентність персоналу як ключову складову його характеристики при формуванні системи матеріального стимулювання та обґрунтувати сутнісно-змістовне наповнення системи мотивації відповідно до завдань управління матеріальним стимулюванням.

Наведено нові науково обґрунтовані розробки щодо вирішення проблеми управління персоналом та стимулювання його діяльності на рівні суб'єктів господарювання. За результатами аналізу розроблено розширене категоріальне поле теорій мотивацій та стимулювання до праці за рахунок авторського трактування поняття матеріального стимулювання персоналу.

The article deals with the problems and features of the functioning of the hotel business entities. The classification of types of material incentives for hotel business personnel, which was expanded by the following classification features: influence on the level of competence of staff, the nature of the action on the object. The above made it possible to distinguish the service competence of the staff as a key component of its characteristics in the formation of the system of material incentives and to substantiate the substantive content of the system of motivation in accordance with the tasks of management of material incentives.

New scientifically grounded developments on solving the problem of personnel management and stimulating its activity at the level of business entities are presented. The results of the analysis of the essential characteristics of the scientific concept of "material incentives" is the possibility of concluding that it is considered only from the position of the subject of control (leader) on the object (personnel) production and development of hotel business entities. According to the authors, in defining the concept of "material incentives", as in the concept of "stimulation", it is necessary to expand its goals and objects of influence, namely to add the development of competencies of staff, which affect the quality of the results of work, especially this need to be taken into account in the field provision of services.

According to the results of the analysis, an extended categorical field of theories of motivation and stimulation of labor was developed due to the author's interpretation of the notion of material incentives for staff. It will be objective to recognize that the material stimulation of the staff should be understood as a dynamic process of influencing occupational behavior and professional competence through material incentives that contribute to the formation of interest in the positive results of work and the development of competencies to ensure high quality of work, customer satisfaction with the service process, positive the image of the subjects of the hotel business.

Ключові слова: *готельний бізнес; мотивація працівників; продуктивність; суб'єкт господарювання; фінансові стимули.*

Keywords: *hotel business; employee motivation; productivity; business entity; financial incentives.*

Вступ

Трансформація умов функціонування суб'єктів господарювання України вимагає нових підходів до формування відносин між працівниками та роботодавцями на основі поглибленого розуміння економічної природи і змісту матеріального стимулювання та його видів відповідно до розвитку економічної моделі існування суспільства. У сучасних умовах розвитку суб'єктам господарювання готельного бізнесу важливо належним чином організувати систему мотивації співробітників, щоб залишатися конкурентоспроможними на ринку. При цьому мотивація була ключовою ланкою для успішної роботи багатьох підприємств, адже задоволений співробітник дає змогу бізнесу досягти своїх цілей. Одним з головних інструментів мотивації є матеріальне стимулювання, адже готельний бізнес є досить складним з точки зору стимулювання працівників через високу плинність персоналу та відсутність перспектив довгострокової кар'єри.

Концептуальні положення сучасних теорій мотивацій та стимулювання до праці розроблено класиками економічної науки, серед яких такі відомі вчені, як М. Амстронг, Р. Бояцис, Ф. Герцберг, Д. МакГрегор, А. Маслоу, М. Мескон, А. Сміт, Ф. Тейлор, А. Файоль. В Україні також було опубліковано наукові роботи, де розглядалися теоретичні основи матеріального стимулювання, зокрема дослідження: А. Мазаракі, Н. Гуляєвої, Т. Костішиної, М. Карліна, А. Колота, Е. Кондрукевича, К. Крищенко, Г. Кулікова, В. Лагутіна, В. Павлової, М. Соколика та ін. Більшість положень, викладених у зазначених роботах є сформовані основоположні теоретичні положення щодо системи мотивації трудової поведінки, основні принципи та інструментарій управління матеріальним стимулюванням персоналу тощо.

Постановка проблеми

Розвинуто теоретичні положення щодо управління персоналом та стимулювання його діяльності на рівні суб'єктів готельного бізнесу шляхом уточнення дефініцій.

Результати

Аналіз сутнісних характеристик наукового поняття «матеріальне стимулювання» дає можливість зробити висновок, що воно розглядається тільки з позицій впливу суб'єкта управління (керівника) на об'єкт (персонал) за допомогою матеріальних стимулів для досягнення зацікавленості працівника до трудової діяльності для забезпечення результативності виробництва та розвитку суб'єктів господарювання.

Вважаємо, що потрібно при визначенні поняття «матеріальне стимулювання», як і в понятті «стимулювання», розширити його цілі і об'єкти впливу, а саме додати розвиток компетентностей персоналу, які впливають на якість результатів праці, особливо це потрібно враховувати в сфері надання послуг.

Нагадаємо, що в Економічній енциклопедії зазначено, що «матеріальне стимулювання – це система оплати праці, спрямована на досягнення результатів діяльності окремого працівника і ефективності виробництва підприємства» [2, с. 273].

Доповненням до цього визначення, беззаперечно залишаються погляди А. Мазаракі: «матеріальне стимулювання – це сукупність форм та систем організації заробітної плати та формування додаткового стимулювання праці» [4, с. 323] та Г. Польської: «матеріальне стимулювання – це поєднання економічних форм та методів, спрямованих на посилення зацікавленості та економічної відповідальності за результати діяльності,

і засновано в основі на додатковій матеріальній винагороді та отриманні пільг, що спонукає до динамічного розвитку підприємств» [6].

Таким чином, у контексті здійсненого дослідження поняття «матеріальне стимулювання» розглядається з економічної точки зору, його дія впливає на трудову поведінку персоналу та сприяє забезпеченню результативної і якісної праці, формуванню та розвитку професійної компетентності для ефективного функціонування суб'єктів господарювання готельного бізнесу в цілому.

У зв'язку із зазначеним, особливої уваги потребує класифікація видів матеріального стимулювання персоналу суб'єктів готельного бізнесу, а саме:

- за формою: у грошовій формі (заробітна плата, премії, надбавки); у негрошовій формі (соціальні гарантії, умови праці). Урахування завантаження готелю та участі персоналу в процесі сервісної взаємодії зі споживачами при формуванні системи оплати праці;

- за впливом на компетентність персоналу: стимули, що сприяють розвитку лише професійних компетентностей; стимули, що сприяють розвитку інших компетентностей. Урахування вагомості сервісних компетентностей;

- за характером дії на об'єкт: позитивне стимулювання (матеріальні стимули); дестимулювання (антистимули). Урахування деструктивних чинників в процесі надання послуг для визначення розміру оплати праці та вагомості антистимулів у кризових умовах (за високого рівня безробіття).

- за періодом дії: на постійній основі (заробітна плата); у вигляді разових матеріальних стимулів (премія за результатами праці тощо). Урахування вагомості введення на постійній основі оплати праці за набуті персоналом компетентності та участі в бізнес-процесі створення готельного продукту;

- за предметом стимулювання: стимулювання за результатами праці; стимулювання персоналу за набуті компетентності. На основі синтезування підходів за результатами праці та набутих сервісних компетентностей;

- за групами потреб: матеріальна мотивація (матеріальний добробут); психологічна мотивація (задоволення працею). Комплексний підхід до врахування всіх видів мотивації для забезпечення високої якості готельних послуг.

Крім того доведено, що в основу матеріального стимулювання покладено організацію заробітної плати та додаткового матеріального стимулювання працівників у рамках трудового договору і можливостей суб'єктів готельного бізнесу.

Аналогічними за завданнями є використання антистимулів, що призводить до дестимулювання персоналу як методу впливу для уникнення порушень трудової дисципліни, зниження професійної компетентності та усунення різних мотивів, які вважаються негативними чинниками з точки зору функціонування суб'єктів готельного бізнесу.

Отже, класифікацію видів матеріального стимулювання персоналу суб'єктів готельного бізнесу, доповнено класифікаційними ознаками «вплив на рівень компетентності персоналу», «характер дії на об'єкт». Це дозволило виокремити сервісну компетентність персоналу як ключову складову його характеристики при формуванні системи матеріального стимулювання та обґрунтувати сутнісно-змістовне наповнення системи «стимули – антистимули» відповідно до завдань управління матеріальним стимулюванням.

Аналіз наукової літератури свідчить, що основним елементом матеріального стимулювання є заробітна плата як індикатор змін в економіці та суспільстві.

Результати аналізу сучасної економічної наукової літератури свідчать про те, що відносно сутності заробітної плати як економічної категорії існує багато різних поглядів та трактувань. Так, О.В. Дячун зазначає, що «заробітна плата – це плата та ціна праці, яка визначається в результаті взаємодії попиту та її пропозицію» [1, с. 145]. Автор А.Л. Жуков «заробітна плата – це виплати за використання праці, в основі яких є ціна праці» [3, с. 10].

Відповідно до Закону України «Про оплату праці» заробітна плата визначається як винагорода, обчислена, як правило, у грошовому виразі, яку за трудовим договором роботодавець виплачує працівникові за виконану ним роботу [7] і яка складається з основної і додаткової заробітної плати, а також з інших заохочувальних та компенсаційних виплат. Але вищенаведений Закон не містить визначення поняття «оплата праці», тому виникає законодавча колізія щодо двоякості трактування понять «оплата праці» та «заробітна плата». Заробітна плата традиційно розглядається з позицій витрат підприємства на оплату праці і є обов'язком власника відносно працівника, а з позицій працівника заробітна плата – це його нагорода за виконану роботу. Якщо порівняти ці поняття у грошовому еквіваленті, то «оплата праці» є більшою ніж «заробітна плата», тому що перше збільшується на величину суми податків, фінансування умов праці і заходів з безпеки праці тощо.

Більшість науковців вважає, що сутність заробітної плати виявляється в таких її функціях, як відтворювання, стимулювання, регулювання та у соціальній. Однак єдиного підходу на сьогодні не сформовано. На рівні суб'єктів готельного бізнесу, за практикою організації зазначено, що заробітна плата виконує наступні функції:

- стимулююча: до розвитку професійних компетентностей, забезпечення міжнародних стандартів обслуговування споживачів та послуг високого рівня якості;

- розподільча: винагорода та компенсація витрат праці за набуті професійні компетентності персоналу та результати праці;

- відтворювальна: забезпечення життєдіяльності персоналу, відновлення його працездатності та можливості розвитку;

- соціальна: забезпечення соціальних гарантій та реалізації законодавчих і правових норм, створення партнерських відносин між працівниками та роботодавцями.

Відтворювальна функція заробітної плати (як основне джерело грошових доходів працівників) забезпечує персонал необхідними життєвими благами для його відтворення та утримання непрацездатних членів сімей. Ця функція реалізується через оцінювання вартості робочої сили та залежить від норм державного регулювання і встановлення на законодавчому рівні її мінімальної величини.

Стимулююча функція спрямована на забезпечення ефективної діяльності суб'єктів господарювання, досягнення цілей менеджменту, зокрема, особливо важливими для суб'єктів готельного бізнесу є такі, як формування та розвиток професійних компетентностей, забезпечення стандартів обслуговування споживачів та якості готельних послуг.

Розподільча функція заробітної плати реалізує себе як винагорода та компенсація витрат праці та пояснює, що вона з боку підприємства є елементом витрат, а з боку персоналу – джерелом засобів існування. Крім того, важливо, щоб заробітна плата працівника залежала не тільки від результатів діяльності підприємства та обсягів роботи, а і від набутих компетентностей персоналу. Для суб'єктів готельного бізнесу необхідний також зв'язок оплати праці з результатами процесу сервісної взаємодії зі споживачами.

Соціальна функція спрямована на забезпечення принципу соціальної справедливості, реалізується через поєднання методів законодавчого і правового регулювання. Розуміння соціальної захищеності відіграє важливу роль при стимулюванні персоналу, особливо в кризових умовах.

Організація матеріального стимулювання персоналу суб'єктів готельного бізнесу визначається системами оплати праці, як правило, тарифними чи безтарифними. Згідно із Законом України «Про оплату праці» [7] основою організації оплати праці є тарифна система, яка враховує складність робіт та кваліфікацію персоналу і відповідно до цих критеріїв сформовані розряди (показники, які відображають рівень кваліфікації персоналу для виконання певних робіт) тарифної сітки та їх елементи – тарифні ставки (виражений у грошовій формі розмір оплати праці персоналу за одиницю робочого часу (година, день, місяць)).

Тарифні ставки залежать від показника тарифного коефіцієнта, що відображає різницю їх між собою, залежно від тарифної ставки першого розряду, коефіцієнт якої прийнятий за одиницю. Відповідно до законодавства України систему оплати праці підприємства встановлюють самостійно з дотриманням гарантій, передбачених законодавством. Таким чином, на основі узагальнення положень за різними економічними науковими джерелами з питань матеріального стимулювання персоналу суб'єктів готельного бізнесу можна дійти висновку, що матеріальне стимулювання являє собою сукупність виплат і винагород за працю і включає такі елементи: заробітну плату з урахуванням доплат, надбавок, премій, винагород, трудові та соціальні гарантії і пільги, інші елементи.

Отже, можна зробити висновок, що заробітна плата – це економічна категорія, яка відображає відносини між суб'єктом господарювання (власником, роботодавцем) та персоналом щодо управління матеріальним стимулюванням, виконує функції винагороди та стимулювання до розвитку професійної компетентності, якісної і результативної праці, відтворення та соціального захисту, що є дієвим інструментом активації використання трудового потенціалу [5].

За результатами теоретичного дослідження та узагальнення інформації щодо практики роботи і особливостей функціонування суб'єктів готельного бізнесу у загальному вигляді матеріальне стимулювання – це динамічний процес впливу на трудову поведінку та професійні компетентності за допомогою стимулів, які сприяють формуванню зацікавленості у позитивних результатах праці, розвитку та підвищенню рівня професійної компетентності для забезпечення якісними готельними послугами, ступеня задоволеності споживачів процесом обслуговування, позитивного іміджу підприємства, а також підвищення рівня його конкурентоспроможності.

Враховуючи практику функціонування суб'єктів готельного бізнесу є очевидним, що матеріальне стимулювання персоналу має враховувати традиційні показники формування оплати праці в комплексі з показниками, які сприяють розвитку професійних компетентностей персоналу, підвищенню рівня задоволення споживачів процесом обслуговування, якості праці, участі у створенні готельного продукту та процесі сервісної взаємодії зі споживачами. Ці завдання та цілі може реалізувати управління матеріальним стимулюванням персоналу на основі компетентнісного підходу, що забезпечить формування позитивного іміджу суб'єктів готельного бізнесу та підвищення його конкурентоспроможності.

Висновки

Підсумовуючи і певною мірою розвиваючи вищенаведені узагальнені викладки, додамо, що при систематизації підходів до поняття «стимулювання» в процесі дослідження виникла необхідність уточнення його різниці між поняттям «мотивація». З'ясовано, що поняття «мотивація» використовується не тільки безпосередньо в теорії управління персоналом, а й в інших наукових теоріях, що описують сферу господарської діяльності, зокрема, в економічній теорії, маркетингу, а також соціальній психології, філософії, соціології та ін. Очевидним є те, що поняття «мотивація» відносять до внутрішніх причин поведінки та формування різноманітних потреб, а «стимулювання» це метод впливу, обов'язково зовнішнього походження, наприклад стимулювання до якісної праці, або до підвищення рівня професійної компетентності, тощо.

Результатами аналізу сутнісних характеристик наукового поняття «матеріальне стимулювання» є можливість зробити висновок, що воно розглядається тільки з позицій впливу суб'єкта управління (керівника) на об'єкт (персонал) за допомогою матеріальних стимулів для досягнення зацікавленості працівника до трудової діяльності для забезпечення результативності виробництва та розвитку суб'єктів готельного бізнесу. На думку

авторів, при визначенні поняття «матеріальне стимулювання» потрібно, як і в понятті «стимулювання», розширити його цілі і об'єкти впливу, а саме додати розвиток компетентностей персоналу, які впливають на якість результатів праці, особливо це потрібно враховувати в сфері надання послуг.

Об'єктивним буде визнати, що під матеріальним стимулюванням персоналу слід розуміти динамічний процес впливу на трудову поведінку та професійну компетентність за допомогою матеріальних стимулів, які сприяють формуванню зацікавленості у позитивних результатах праці та розвитку компетентностей для забезпечення високої якості праці, задоволеності споживачів процесом обслуговування, позитивного іміджу суб'єктів готельного бізнесу.

Література.

1. Дячун О.В. Організація, нормування та оплата праці : навч. посіб. / О.В. Дячун. – Л., 2001. – 220 с.
2. Економічна енциклопедія : [у 3 т.] / [редкол.: С.В. Мочерний (відп. ред.) та ін.]. Т.2. – К. : Академія. – 2001. – С. 273–274.
3. Жуков А.Л. Регулирование заработной платы в соглашениях и коллективных договорах : учеб. пособие / А.Л. Жуков. – М. : МИК, 2006. – 376 с.
4. Мазаракі А.А. Економіка торговельного підприємства / А.А. Мазаракі [та ін.]. – К. : Хрещатик, 1999. – 800 с.
5. Полтавська О.В. Використання компетентнісного підходу в управлінні матеріальним стимулюванням персоналу підприємств готельного господарства / Н.М. Гуляєва, О.В. Полтавська // Інноваційний потенціал соціально-економічного розвитку України в умовах глобалізації : зб. наук. пр. – Спец. вип. Ч. II. – Вінниця : Центр підготовки наук. та навч.-метод. видань ВТЕІ КНТЕУ, 2012. – С. 310–315.
6. Польская Г.А. Материальное стимулирование в рыночных условиях хозяйствования // Рос. экон. интернет-журн. АТиСО. – Режим доступа : <http://www.e-rej.ru/Regform3.htm/2006>. – 2006.
7. Про оплату праці : Закон України №108/95-ВР від 24.03.1995 // Відомості Верховної Ради України, 1995. – № 17. – Ст. 121.

References.

1. Diachun, O.V. (2001), *Orhanizatsiia, normuvannia ta oplata pratsi* [Organization, normalization and remuneration of labor], Lviv, Ukraine
2. Mochernyj, S.V. (2001), *Ekonomichna entsyklopediia* [Economic Encyclopedia], vol. 2, Akademiia, Kyiv, Ukraine.
3. Zhukov, A.L. (2006), *Regulirovanie zarabotnoj platy v soglashenijah i kollektivnyh dogovorah* [Regulation of wages in agreements and collective agreements: studies. allowance], MIK, Moscow, Russian Federation.
4. Mazaraki, A.A. (1999), *Ekonomika torhovel'noho pidpriemstva* [Economy of a trading enterprise], Khreschatyk, Kyiv, Ukraine.
5. Poltavs'ka, O.V. and Huliaieva, N.M. (2012), “ Use of a competent approach in the management of material incentives for hotel staff enterprises”, *Innovatsijnyj potentsial sotsial'no-ekonomichnoho rozvytku Ukrainy v umovakh hlobalizatsii : zb. nauk. pr.*, vol. 2, pp. 310–315.
6. Pol'skaja, G.A. (2006), “Material incentives in market conditions of management”, *Ros. jekon. internet-zhurn. ATiSO*, [Online], available at: <http://www.e-rej.ru/Regform3.htm/2006> (Accessed 20 Jan 2019).
7. The Verkhovna Rada of Ukraine (1995), The Law of Ukraine “On Remuneration of Labor”, *Vidomosti Verkhovnoi Rady Ukrainy*, vol. 17, St. 121.

Стаття надійшла до редакції 09.02.2019 р.