

Вікторія МАТАТ
ЗВО спеціальності 241 Готельно-ресторанна справа
Житомирський державний університет
імені Івана Франка,
м. Житомир
Науковий керівник – канд. екон. наук, доцент кафедри
економіки, менеджменту, маркетингу та
готельно-ресторанної справи
Валентина ІВАНЕНКО

СУЧАСНІ ІНСТРУМЕНТИ ПІДВИЩЕННЯ МОТИВАЦІЇ ПЕРСОНАЛУ В РЕСТОРАННОМУ БІЗНЕСІ

У сучасних умовах розвитку ресторанного бізнесу особливого значення набуває ефективне управління персоналом. Саме працівники формують якість обслуговування, рівень задоволеності клієнтів та загальний імідж закладу. Високий рівень конкуренції, нестабільність ринку праці та зростання вимог споживачів змушують підприємства шукати нові підходи до мотивації персоналу.

Мотивація працівників у ресторанному бізнесі є складним і багатограним процесом, який поєднує матеріальні та нематеріальні стимули. Вона безпосередньо впливає на продуктивність праці, якість сервісу та рівень плинності кадрів. Як зазначається у дослідженнях, ефективна система мотивації сприяє підвищенню лояльності працівників і конкурентоспроможності підприємства [3].

Мотивація персоналу є ключовим елементом системи управління підприємством, особливо у сфері гостинності, де результат діяльності значною мірою залежить від людського фактора. У загальному розумінні мотивація — це сукупність внутрішніх і зовнішніх стимулів, які спонукають працівника до ефективної діяльності.

У ресторанному бізнесі мотивація має свої особливості:

- високий рівень залежності від емоційної взаємодії з клієнтом;
- інтенсивний режим роботи;
- значна роль командної роботи;
- постійна потреба у швидкому прийнятті рішень.

Відсутність належної мотивації призводить до зниження продуктивності праці, погіршення якості обслуговування та високої плинності кадрів [2]. Тому підприємства змушені впроваджувати сучасні підходи до стимулювання працівників.

Сучасні інструменти мотивації персоналу можна умовно поділити на кілька груп:

1. Матеріальні стимули:

- заробітна плата;
- премії та бонуси;
- відсоток від продажів;
- система чайових;
- додаткові виплати.

Фінансова мотивація залишається базовим фактором, який впливає на задоволеність працівників. Водночас дослідження доводять, що лише матеріальних стимулів недостатньо для довгострокового утримання персоналу [1].

2. Нематеріальні інструменти:

- визнання досягнень;
- кар'єрне зростання;
- гнучкий графік роботи;
- комфортні умови праці;
- корпоративна культура.

Нематеріальні стимули мають значний вплив на психологічний стан працівників і формують їхню лояльність до підприємства. Вони особливо важливі для молодого покоління працівників.

3. Соціально-психологічні інструменти (спрямовані на створення сприятливого клімату в колективі):

- командна робота;
- підтримка з боку керівництва;
- ефективна комунікація;
- залучення працівників до прийняття рішень.

Як зазначається у наукових дослідженнях, позитивний соціально-психологічний клімат значно підвищує ефективність роботи персоналу [3].

Разом з тим, у сучасних умовах традиційні методи стимулювання доповнюються новими інструментами. Зокрема, використання цифрових рішень дозволяє:

- автоматизувати систему оцінювання персоналу;
- відстежувати показники ефективності;
- аналізувати відгуки клієнтів.

Це підвищує прозорість управління та довіру працівників.

Гейміфікація передбачає використання ігрових елементів у роботі:

- рейтинги працівників;
- бонусні бали;
- внутрішні конкурси.

Такий підхід підвищує зацікавленість працівників і стимулює їх до досягнення кращих результатів.

Також сучасні компанії все частіше застосовують персоналізований підхід до мотивації, враховуючи:

- вік працівників;
- їхні цінності;
- професійні цілі.

Це дозволяє підвищити ефективність мотиваційної системи.

Серед найбільш ефективних практичних інструментів можна виділити:

- впровадження КРІ для оцінювання роботи персоналу;
- системи навчання та розвитку;
- програми лояльності для працівників;
- корпоративні заходи;
- система наставництва.

Використання таких інструментів дозволяє підвищити продуктивність праці та якість обслуговування.

Мотивація персоналу має прямий вплив на результати діяльності закладів ресторанного господарства. Високомотивовані працівники:

- працюють продуктивніше;
- краще взаємодіють із гостями;
- демонструють ініціативу;
- сприяють формуванню позитивного іміджу закладу.

У результаті це призводить до:

- зростання прибутку;
- збільшення кількості постійних гостей;
- підвищення конкурентоспроможності закладу.

Отже, сучасні інструменти мотивації персоналу є важливим елементом ефективного управління ресторанним бізнесом. Найбільш результативною є комплексна система, яка поєднує матеріальні, нематеріальні та соціально-психологічні стимули.

Використання інноваційних підходів, таких як цифрові технології, гейміфікація та персоналізація мотивації, дозволяє закладам ресторанного бізнесу адаптуватися до сучасних умов і підвищувати ефективність їх діяльності. Тому мотивація персоналу виступає не лише інструментом управління, але й стратегічним фактором розвитку ресторанного бізнесу.

Список використаних джерел:

1. Кучер М.М., Корнеєв М.В., Щолокова Г.В., Захаренко О.О. Актуальні аспекти мотивації персоналу в готельно-ресторанній сфері України. *Системи та технології*. 2025. № 70(2). С. 372-379. URL: <https://doi.org/10.32782/2521-6643-2025-2-70.43>
2. Непочатенко В. Мотивація персоналу в готельному господарстві. *Економіка та суспільство*. 2021. № 31. URL: <https://doi.org/10.32782/2524-0072/2021-31-42>
3. Стадницька Ю. Мотивація персоналу як ключовий чинник ефективного управління закладом ресторанного бізнесу. *Herald of Khmelnytskyi National University. Economic Sciences*. 2025. № 348(6). С. 97-104. URL: <https://doi.org/10.31891/2307-5740-2025-348-6-14>