

«Медовая тропа» Беларуси — живой, непрерывный путь от древнего промысла, основанного на интуиции и уважении к лесу, до современной, наукоемкой и туристически привлекательной отрасли. Усадьбы, подобные тем, которые развиваются в Воложинском районе, являются не только хранителями традиций, но и инновационными центрами, делающими древнее ремесло актуальным и экономически устойчивым, позволяющими каждому гостю пройти по этой сладкой и познавательной тропе.

Источники

1. *Лапыш, В. Н.* Пчеловодство Беларуси: история и современность / В. Н. Лапыш // Пчеловодство. — 2015. — № 5. — С. 54–56.
2. Мир Пчел : [сайт]. — URL: <https://honeyworld.by> (дата обращения: 19.11.2025).

М. С. Евлаш
БГЭУ (Минск)

Научный руководитель — О. В. Ежель, канд. экон. наук, доцент

ИНВЕСТИЦИИ В ПЕРСОНАЛ: ВЛИЯНИЕ СОВЕРШЕНСТВОВАНИЯ СИСТЕМЫ МАТЕРИАЛЬНОГО СТИМУЛИРОВАНИЯ НА КАЧЕСТВО ГОСТИНИЧНЫХ УСЛУГ

Современный гостиничный бизнес развивается в условиях высокой конкуренции, и одной из ключевых задач для отеля является обеспечение стабильного высокого качества обслуживания. Одним из наиболее эффективных способов его повышения является инвестирование в персонал, в том числе через совершенствование системы материального стимулирования [1].

Материальное стимулирование — совокупность денежных и неденежных выплат, направленных на повышение мотивации персонала к достижению определенных результатов. В гостиницах и ресторанах, где качество обслуживания напрямую зависит от компетентности и вовлеченности работников, грамотно построенная система стимулирования становится фактором, определяющим успех гостиницы.

Исследование показало, что инвестиции в персонал оказывают влияние на качество услуг. Имеются два способа осуществления этих инвестиций:

1) денежное материальное стимулирование:

- внедрение КРП и премий за качество обслуживания повышает заинтересованность персонала в результате труда. Когда работник

понимает, что его доход напрямую зависит от качества обслуживания, он стремится быть внимательнее, быстрее реагировать на запросы гостей, избегать ошибок;

- повышение окладов и надбавок. Конкуренспособная заработная плата и справедливая система премирования сокращают уход сотрудников и повышают стабильность коллектива, что положительно отражается на взаимодействии внутри команды и с гостями;

- дифференцированная система премирования влияет на рост производительности и эффективности. Мотивированный персонал охотнее выполняет дополнительные функции, продает сопутствующие услуги (up-selling), соблюдает стандарты сервиса;

2) неденежное материальное стимулирование:

- улучшение условий труда сотрудников. Исследования показывают прямую связь между удовлетворенностью сотрудников и клиентов. Чем выше мотивация персонала, их душевное и физическое состояние, тем лучше оценки гостей в отзывах и системах рейтинга;

- обучение персонала. Обученные сотрудники лучше справляются с конфликтными ситуациями, быстрее обслуживают гостей, лучше продают дополнительные услуги, работают быстрее и эффективнее. Также работники ценят, когда компания инвестирует в их развитие — это снижает текучесть;

- введение гибких социальных пакетов повышает лояльность сотрудников и уменьшает текучесть кадров. Учитывая теорию поколений, стоит формировать гибкий социальный пакет (система кафетерия (Cafeteria Plan)), ориентированный на разные возрастные группы, которые имеют разные жизненные ценности, стаж и статус.

Все инвестиции в материальное стимулирование персонала выгодны организации не только для обеспечения стабильного высокого качества обслуживания, создания и (или) поддержания имиджа отеля, повышения лояльности гостей и повторных бронирований, но и для экономической составляющей: роста доходов от увеличения основных и дополнительных продаж, роста средней стоимости номера (RevPAR) и общей доходности (ADR), а также снижения текучести кадров, что приводит к снижению расходов на обучение новых сотрудников.

Источник

1. Кабушкин, Н. И. Менеджмент туристической индустрии : учеб. пособие / Н. И. Кабушкин, О. В. Ежелъ. — Мн. : РИВШ, 2022. — 418 с.