

**МІНІСТЕРСТВО ОСВІТИ І НАУКИ УКРАЇНИ
ОДЕСЬКИЙ НАЦІОНАЛЬНИЙ ЕКОНОМІЧНИЙ УНІВЕРСИТЕТ**

Кафедра туристичного та готельно-ресторанного бізнесу

Допущено до захисту

Завідувач кафедри

І. В. Давиденко

“ ____ ” _____ 20__ р.

КВАЛІФІКАЦІЙНА РОБОТА
на здобуття освітнього ступеня бакалавра
зі спеціальності «Готельно-ресторанна справа»

за темою:

**УДОСКОНАЛЕННЯ СИСТЕМИ УПРАВЛІННЯ ПЕРСОНАЛОМ
ГОТЕЛЬНОГО ПІДПРИЄМСТВА**

Виконавець

студентка IV курсу факультету міжнародної
економіки

Ель-Гадбан Султана Мохамадівна

(прізвище, ім'я, по батькові) /підпис/

Науковий керівник

канд. геогр. наук

(науковий ступінь, вчене звання)

Ярьоменко Сергій Григорович

(прізвище, ім'я, по батькові) /підпис/

Одеса 2019

ЗМІСТ

	стор.
ВСТУП.....	3
РОЗДІЛ 1. ТЕОРЕТИЧНІ ОСНОВИ ВИВЧЕННЯ ПЕРСОНАЛУ У ДІЯЛЬНОСТІ ГОТЕЛЬНОГО ПІДПРИЄМСТВА.....	5
1.1. Персонал як поняття та складова частина готельного підприємства.....	5
1.2. Види організаційної структури управління готельним підприємством..	12
1.3. Підходи до оцінки ефективності управління персоналом готельного підприємства.....	18
РОЗДІЛ 2. АНАЛІЗ ЕКОНОМІЧНОЇ ДІЯЛЬНОСТІ ГОТЕЛЬНОГО ПІДПРИЄМСТВА «ПРИМОР'Я».....	26
2.1. Організаційно-економічна характеристика бази відпочинку «Примор'я».....	26
2.2. Дослідження конкурентного середовища бази відпочинку «Примор'я» та профілю споживачів щодо рівня надання послуг.....	40
РОЗДІЛ 3. ШЛЯХИ УДОСКОНАЛЕННЯ СИСТЕМИ УПРАВЛІННЯ ПЕРСОНАЛОМ ГОТЕЛЬНОГО ПІДПРИЄМСТВА «ПРИМОР'Я».....	49
3.1. Основні напрямки удосконалення системи управління персоналом підприємства «Примор'я».....	49
3.2. Рекомендації щодо мотивації праці бази відпочинку «Примор'я».....	56
ВИСНОВКИ	61
СПИСОК ВИКОРИСТАНИХ ДЖЕРЕЛ	63

ВСТУП

Готельне господарство є важливою складовою у процесі надання комплексу послуг для туристів та гостей, що відвідують певний регіон. Розвиток готельної справи у XX столітті мав стрімкий характер та продовжує розвиватись і у XXI столітті. Постійно йде удосконалення вимог до стандартів обслуговування, матеріально-технічного забезпечення, а також стандартів щодо персоналу закладів розміщування, їх кваліфікаційних характеристик, процесу удосконалення професійних навичок. Персонал готелю є важливою складовою, що забезпечує надання усіх необхідних послуг, а також створює необхідну атмосферу гостинності для гостей закладу.

В Україні готельне господарство також має значний розвиток, постійно інтегруючи у діяльність досвід передових країн світу, а також великих міжнародних готельних операторів, якість та система управління яких має високі стандарти.

Необхідність вивчення рівня надання послуг готельним підприємством є важливим з огляду постійної трансформації управлінських аспектів у зв'язку з автоматизацією та механізацією значної частини робіт у готелі. Проте залишається важливим створення системи управління трудовими ресурсами, підходів до моніторингу та оцінки якості персоналу, коригування стратегічних напрямків, операційного підходу у системі управління.

Об'єктом дослідження випускної роботи є процес надання послуг персоналом бази відпочинку «Примор'я».

Предметом дослідження є теоретичні та практичні аспекти удосконалення системи організації роботи персоналу колективного засобу розміщення «Примор'я».

Основними завданнями даної роботи є:

- визначення поняття персоналу, загальні характеристики оцінки його роботи;
- загальна організаційно-економічна характеристика підприємства «Примор'я»;
- підготовка рекомендацій щодо удосконалення системи організації праці персоналу підприємства.

Основними методами дослідження роботи порівняльний, формалізації, класифікації та типізації, системний, взаємозв'язку та взаємозалежності. Для формалізації даних, обробки статистичних даних застосовувалась програма MS Excel з допомогою Microsoft Visual Basic.

Інформаційною базою для написання стали монографії, навчальні посібники з питань менеджменту, маркетингу, проведення досліджень, а також статті за тематикою дослідження. Використано наукові праці таких вчених, як: С. С. Галасюк, В. Г. Герасименко, С. Г. Нездоймінов, В. Ф. Семенов, О. П. Єфімова, А. С. Капліна та ін.

Дипломна робота складається із трьох розділів, вступу, висновків, додатку. У роботі розміщено 19 рисунків, 30 таблиць.

ВИСНОВКИ

Аналіз підприємства «Примор'я» передбачав кілька основних завдань, які були пов'язані із удосконаленням послуг підприємства.

У розділі 1 нами було проаналізовано необхідну літературу, що сприяло виокремленню поняття готельна послуга, готельний продукт, матеріальна та нематеріальна складова послуги.

Визначено, що готельний продукт комплексом готельних послуг, а також інших послуг, що надаються підприємствами сфери послуг для потреб споживача.

Виявлено, що важливим елементом у надання послуги є матеріальна складова, на основі якої може вироблятися продукт або послуга.

У розділі 2 нами проведено аналіз економічного стану бази відпочинку, особливості організаційної структури управління, проаналізовано номерний фон та інші характеристики.

Аналіз конкурентного середовища підприємства показав, що основними конкурентами є бази відпочинку «Ізумруд» та «Глорія».

Особливості цінової політики, переліку послуг визначив, що дані заклади мають схожу стратегію цін, асортименту послуг тощо.

Таким чином, дослідження показує, що для успішної конкурентної боротьби «Примор'я» має розробити стратегію комунікації з клієнтами, до якої входять:

- питання організації заходів із зв'язків з громадськістю,
- залучення соціальних мереж для збільшення кількості користувачів послуг,
- формування певних норм та правил для вирішення конфліктних ситуацій,
- аналізу проблем з контактами споживачів,
- створення позитивного середовища та підвищення рівня комфорту для споживача.

Також проведено оцінку задоволеності споживачів рівнем надання послуги. Одним із показників є питання комунікації персоналу зі споживачами.

Дані позиції визначили підходи у напрямках удосконалення послуги. Пропонуємо:

1. Розробка заходів із підвищення кваліфікації персоналу. негативний вплив чинить тривалий період, коли підприємство закрито на несе зон та відбувається звільнення більшості обслуговуючого персоналу. важливою є стандартизація роботи персоналу. нами запропоновано формування стандартів, процедуру навчання персоналу до початку роботи закладу.

2. Послуги з надання харчування. Більшість підприємств даного типу у обідній період завантажені споживачами, які повертаються з рекреаційної зони для відпочинку. Наявність закладу ресторанного господарства дає змогу підприємству розширити пропозиції з організації комплексних обідів не тільки для відпочиваючих, але і для гостей бази.

Як показали спостереження, переважно замовляються обіди з широким асортиментом страв. Том, з маркетингової точки зору, можливо сформувати кілька пропозицій для стимулювання доходів підприємства:

- комплексні обіди з установленим переліком страв. Сюди включити перші страви для стимулювання їх продажу.

- активізація діяльності щодо проведення бенкетів, ділових зустрічей, нарад та ін., що передбачає високий рівень обслуговування офіціантами.

- пропозиції щодо формування карти лояльності: постійні відвідувачі можуть користуватись знижками підприємства.

СПИСОК ВИКОРИСТАНИХ ДЖЕРЕЛ

1. Беляевский И. К. Маркетинговые исследования: учебное пособие / И. К. Беляевский. – М.: МГУЭСИ, 2004. – 414 с.
2. Босовська М. В. Удосконалення організації праці персоналу підприємств готельного господарства на засадах положень концепції TQM / М. В. Босовська // Вісник ДонУЕТ імені Михайла Туган-Барановського [Електронний ресурс]. Режим доступу: <https://jvestnik-c.donnu.edu.ua/>
3. Галасюк С. С. Проблеми якості надання послуг в мотелях України / С. С. Галасюк // Проблеми економіки країни: сучасний стан, розвиток та управління: матеріали міжнародної науково-практичної конференції (17-18.06.2016 р.). – Львів: Львівська економічна фундація, 2016. – Ч. 1. – С. 75-78.
4. Галькович, Р.С. Основы менеджмента: учебник/ Галькович Р.С., Набоков В.И. - М.:Изд-во ИНФРА-М, 2001. – 469с.
5. Герасименко В. Г., Галасюк С. С. Організація надання туристичних послуг: навчальний посібник / В. Г. Герасименко, С. С. Галасюк. – Одеса: Атлант, 2014. – 242.
6. Гетьман О. О., Шаповал В. М. Економіка підприємства: Навч. посіб. – 2-ге вид. – К.: Центр учбової літератури, 2010. – 488 с.
7. Горбылева З. М. Экономика туризма: учебно-метод. пособие / З. М. Горбылева. – Минск: РИПО, 2014. – 226 с.
8. Горшков М. К., Шереги Ф. Э. Прикладная социология: Учебное пособие для вузов / М. К. Гершков, Ф. Э. Шереги. – М.: Центр социального прогнозирования, 2003. – 312 с.
9. Господарський кодекс України / Відомості ВР України, 2003, №18, №19-20, №21-22, ст. 144 [Електронний ресурс]. Режим доступу: <http://zakon2.rada.gov.ua/laws/show/436-15>
10. Гринчуцький В. І., Карапетян Е. Т., Погрішук Б. В. Економіка підприємства: Навчальний посібник. – К.: Центр учбової літератури, 2010. – 304 с.

11. Дурович А. П. Практика маркетингових досліджень. В 2-х кн. Кн. 2. Среда. Рынок. Товары. Конкуренты. Потребители. Коммуникации. / А. П. Дурович. – Минск: Изд-во Гревцова, 2008. – 400 с.
12. Ефимова О. П. Экономика гостини и ретсранов: Учеб. пособие / О. П. Ефимова, Н. А. Ефимова. – М.: Новое знание, 2004. – 392 с.
13. Капліна А. С. Організаційно-економічний механізм управління розвитком підприємств готельного господарства: Дисертація на здобуття наукового ступеня к. е. н. за спеціальністю 08.00.04 «Економіка та управління підприємствами». – Полтава, ПУЕТ, 2016. – 247 с.
14. Козак К. Б., Рубан Ю. О. Удосконалення роботи служби персоналу на підприємстві / К. Б. Козак, Ю. О. Рубан // Економіка харчової промисловості. – 2013. – № 2(18). – С. 24-27.
15. Круль Г. Я. Організація готельної справи: Навч. посіб / Г. Я. Круль. – К.: Центр учбової літератури, 2011. – 368 с.
16. Кузнєцова Н. М., Нездоймінов С. Г. Регіональний вимір розвитку туристичного та готельного бізнесу: [монографія] / Н. М. Кузнєцова, С. Г. Нездоймінов. – Одеса: Астропринт, 2010. – 256 с.
17. Кукліна Т. В. Розробка системи комплексної оцінки персоналу готельного підприємства / Кукліна Т. В. // Ефективна економіка: електронне фахове видання. Дніпропетровський ДАЕУ [Електронний ресурс]. Режим доступу: <http://www.economy.nayka.com.ua/?op=1&z=2915>
18. Ладиженська Р. С. Технологія обслуговування в готелях і тур комплексах: конспект лекцій / Р. С. Ладиженська. – Х.: ХНАМГ, 2010. – 254 с.
19. Ламбен Ж. Ж. Менеджмент, ориентированный на рынок / Пер. с англ.. под. ред. В. Б. Колчанова. – СПб: Питер, 2007. – 800 с.
20. Лещенко Г., Єрмолюк А. Особливості функціонування мережених готелів / Збірник наукових праць студ. конференції «Минуле, сучасне, майбутнє». – Том 2, № 6.– Одеса: ОНЕУ, 2016. – с. 266-271.
21. Мальська М. П., Пандяк І. Г. Готельний бізнес: теорія і практика. Підручник: 2-ге вид. перероб. та доп. – К.: Центр учбової літератури, 2012. – 472 с.

22. Маркетинговые коммуникации: учеб. пособие / Т. М. Братенкова, В. А. Усевич. – Минск: БГТУ, 2013. – 72 с.
23. Мельник О. П. Удосконалення управління готельним комплексом: Автореф. дис....канд. екон. наук, спец. 08.06.02. – К.: КДТЕУ, 18 с.
24. Нездойминов С. Г. Роль персонала в обеспечении качества гостиничных услуг / С. Г. Нездойминов, А. В. Бурдияк // Економіка, управління, фінанси: теорія і практика. Матеріали III Міжнародної науково-практичної конференції (м. Вінниця, 9-10 жовтня 2015 року). – Херсон: Видавничий дім «Гельветика», 2015. – С. 31–34.
25. Нездойминов С. Г. Подходы к формированию конкурентных преимуществ в сфере гостиничного бизнеса региона / С. Г. Нездойминов // Управление социально-экономическим развитием региона: актуальные проблемы и пути их решения: материалы III междунар. науч.- практ. конф. – Пермь, 2016. – С. 177-185.
26. Нєчева Н. В. Забезпечення ефективного управління персоналом підприємств курортно-рекреаційної сфери: Дис. на здобуття наук. ступеня к. е. н. за спец. 08.00.04 «Економіка та управління підприємствами». – Одеса, ОНЕУ, 2016. – 239 с.
27. Послуги туристичні. Засоби розміщування. Загальні вимоги. ДСТУ 4268:2003 [чинний з 01-07-2004]/ Національний стандарт України.
28. Послуги туристичні. Класифікація готелів. ДСТУ 4269:2003 [чинний з 23-12-2003]/ Національний стандарт України.
29. Про зайнятість населення / Відомості ВР України, 2013, № 24, ст. 243 [Електронний ресурс]. Режим доступу: <http://zakon3.rada.gov.ua/laws/show/5067-17>
30. Про туризм / Закон України // Відомості Верховної Ради України, 1995, № 31, ст. 241 [Електронний ресурс]. Режим доступу: <http://zakon5.rada.gov.ua/laws/show/324/95-%D0%B2%D1%80>
31. Пуцентейло П. Р. Економіка та організація туристично-готельного підприємства: Навч. посібник / П. Р. Пуцентейло. – К.: ЦУЛ, 2007. – 300 с.
32. Семенов В. Ф. Сервісне управління підприємствами курортно-рекреаційної сфери в умовах конкуренції / В. Ф. Семенов// Вісник соціально-економічних

досліджень: зб. наук. пр. / голов. ред. М. І. Зверяков; Одеський нац. екон. ун-т. – Одеса, 2014. – Вип. 3 (54). – С. 158-163.

33. Семенов В. Ф. Дослідження процесів управління персоналом підприємств курортно-рекреаційної сфери: термінологічні уточнення / Василь Федорович Семенов, Наталя Валеріївна Нєчева // Вісник соціально-економічних досліджень: зб. наук. праць; за ред.: М. І. Зверякова (голов. ред.) та ін. (ISSN 2313-4569). – Одеса: Одеський національний економічний університет, 2015. – Вип. 3. – № 58. – С. 214–220.

34. Скобкин С. С. Экономика гостиничного, ресторанного и туристического предприятия: учебное пособие / С. С. Скобкин. – М.: РЭА им. Г. В. Плеханова, 2009. – 270 с.

35. Сорокина А. В. Организация обслуживания в гостиницах и туристских комплексах: Учебное пособие / А. В. Сорокина. – М.: Альфа-М, ИНФРА-М, 2009. – 304 с.

36. Тимохина Т. Л. Организация административно-хозяйственной службы гостиницы. – М. : ИД ФОРУМ, ИНФРА-М, 2009. – 256 с.

37. Управління сучасним готельним комплексом: Навч. посібник / За ред. проф. С. І. Дорогунцова. – К.: Ліра-К, 2005. – 520 с.

38. Управление персоналом организации: Учебник / Под. ред. А. Я. Кибанова. – 3-е изд., доп. и перераб. – М.: ИНФРА-М, 2005. – 638 с.

39. Чорна М. В., Кушнір Т. Б., Михайлова О. В. Економіка торгівлі: навчально-методичний посібник. – Х.: ХДУХТ, 2015. – 221 с.

40. Hospitality marketing: An introduction / D. Bowie, F. Buttle. – Amsterdam, Elsevier, 2004. – 360 p.