

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

Кафедра туристичного та готельно-ресторанного бізнесу
(найменування кафедри)

РЕФЕРАТ
кваліфікаційної роботи
на здобуття освітнього ступеня бакалавр
зі спеціальності 241 Готельно-ресторанна справа
(шифр та найменування спеціальності)

на тему: **«УДОСКОНАЛЕННЯ СИСТЕМИ УПРАВЛІННЯ ПЕРСОНАЛОМ
ГОТЕЛЬНОГО ПІДПРИЄМСТВА»**
(назва теми)

Виконавець

студентка IV курсу факультету міжнародної
економіки

Ель-Гадбан Султана Мохамадівна
(прізвище, ім'я, по батькові) /підпис/

Науковий керівник

канд. геогр. наук, доцент

(науковий ступінь, вчене звання)

Ярьоменко Сергій Григорович

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

ЗАГАЛЬНА ХАРАКТЕРИСТИКА РОБОТИ

Актуальність теми. 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.

Мета дослідження – розробка пропозицій щодо удосконалення системи управління персоналом підприємства готельного господарства.

Завдання дослідження:

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

Об'єкт дослідження – процес надання послуг персоналом бази відпочинку «Примор'я».

Предмет дослідження – теоретичні та практичні аспекти удосконалення

системи організації роботи персоналу колективного засобу розміщення «Примор'я».

Методи дослідження. Методологічну основу дослідження складає комплекс методів, серед яких: 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.

Інформаційна база дослідження. 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.

Структура та обсяг роботи. Кваліфікаційна робота бакалавра складається зі вступу, трьох розділів, висновків, списку використаних джерел (40 найменувань) та без додатків. Загальний обсяг роботи становить 70 сторінок. Основний зміст викладено на 66 сторінках. Робота містить 24 таблиць, 18 рисунків.

ОСНОВНИЙ ЗМІСТ РОБОТИ

У першому розділі **«ТЕОРЕТИЧНІ ОСНОВИ ВИВЧЕННЯ ПЕРСОНАЛУ У ДІЯЛЬНОСТІ ГОТЕЛЬНОГО ПІДПРИЄМСТВА»** розглянуто поняття персонлу, особливості його класифікації, а також питання оцінки якісних та кількісних характеристик роботи персоналу, типові системи управління персоналом.

У другому розділі **«АНАЛІЗ ЕКОНОМІЧНОЇ ДІЯЛЬНОСТІ ГОТЕЛЬНОГО ПІДПРИЄМСТВА «ПРИМОР'Я»** проведено аналіз підприємства готельного господарства, його номерний фонд, особливості структури доходів та витрат, конкурентного середовища та потреб споживачів.

У третьому розділі **«ШЛЯХИ УДОСКОНАЛЕННЯ СИСТЕМИ УПРАВЛІННЯ ПЕРСОНАЛОМ ГОТЕЛЬНОГО ПІДПРИЄМСТВА «ПРИМОР'Я»** запропоновано етапи підготовки нових співробітників підприємства, формування системи стандартів обслуговування, критерії для оцінки роботи персоналу. запропоновано кількісну оцінку роботи персоналу функціонального

підрозділу – ресторану, з розробкою матеріальної мотивації: рухома зарплата, використання системи коефіцієнтів для нарахування зарплати.

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 вироблятись 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.

АНОТАЦІЯ

випускної роботи на здобуття освітнього ступеня бакалавра
за спеціальністю «Туризм»

Дроздовського Дениса Андрійовича

«Удосконалення організації пляжно-купального туризму (на прикладі туристичного підприємства)»

Одеський національний економічний університет

м. Одеса, 2019 рік

Випускна робота складається із трьох розділів.

У роботі розглядаються теоретичні аспекти поняття туристичної послуги, елементи туристичного продукту, рівні туристичного продукту та підходи до аналізу рівня надання послуги туристичного підприємства. У першому розділі розглянуто теоретичні аспекти туристичного продукту як комплексу послуг, що надається туристичним підприємством та підприємствами

сфери туризму. У другому розділі проаналізовано діяльність туристичного підприємства «Атлантик тревел», особливості оцінки рівня надання послуги з позиції конкурентного середовища та споживачів. Проведено дослідження з формування профілю споживачів підприємства. У третьому розділі надано пропозиції щодо автоматизації робочого місця менеджера, підвищення підготовки персоналу та запропоновано новий для підприємства туристичний продукт.

Ключові слова: туристична послуга, туристичний продукт, рівні туристичного продукту, рівень надання послуги, туристичний оператор.

SUMMARY

Graduation work for obtaining an educational degree of a bachelor's degree

On a specialty "Tourism"

Drozdovsky Denys

Improving of seaside tourism (on example of tour agency)

Odessa National Economic University

Odessa, 2019 year

The final work consists of three sections.

The theoretical aspects of the concept of tourist service, elements of the tourism product, the level of the tourism product and approaches to the analysis of the level of provision of the tourist enterprise service are considered in the paper. The first section deals with the theoretical aspects of the tourist product as a complex of services provided by the tourist enterprise and enterprises of the tourism sector. The second section analyzes the activities of the tourist company Atlantic Travel, especially the assessment of the level of service delivery from the standpoint of the competitive environment and consumers. The research on formation of the profile of consumers of the enterprise was conducted. The third section provides suggestions for automating the manager's workplace, improving staff training and proposing a new tourist product for the company.

Key words: tourist service, tourist product, tourist product level, level of service provision, tourist operator.