

**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 242 «Туризм»  
(шифр та найменування спеціальності)  
за освітньою програмою «Туризм»  
(назва освітньої програми)

на тему: « Організація праці персоналу та підвищення якості обслуговування на підприємствах готельного господарства »  
(назва теми)

**Виконавець**  
студентка  
факультету міжнародної економіки  
Сілецька Анастасія Михайлівна  
(прізвище, ім'я, по батькові) /підпис/

**Науковий керівник**  
к.е.н., доцент  
\_\_\_\_\_  
(науковий ступінь, вчене звання)  
Нездоймінов С.Г  
\_\_\_\_\_  
(прізвище, ім'я, по батькові)  
/підпис/

ОДЕСА – 2019

## ЗАГАЛЬНА ХАРАКТЕРИСТИКА РОБОТИ

**Актуальність теми.** Гостинність - фундаментальне поняття, яке швидкими кроками прямує до набуття статусу найбільшої індустрії світу.

Розглядаючи індустрію гостинності, відзначимо, що саме персонал є вирішальним фактором успіху. А вдала організація та управління цим ресурсом дає змогу бути конкурентоспроможним на ринку готельних послуг. Саме тому зараз є актуальним провести дослідження діяльності хостелів - колективних засобів розміщення, які є відносно новими видами підприємств гостинності, але активно поширюються на ринку.

**Мета дослідження.** Метою дослідження є дослідження процесу надання готельних послуг та розробка пропозицій щодо удосконалення організації праці персоналу на підприємствах готельного господарства.

**Завдання дослідження:**

- визначати особливості організації праці персоналу в сучасному готельному підприємстві
- розглянути наукові підходи до підвищення якості обслуговування на підприємствах готельного господарства
- охарактеризувати систему мотивації персоналу на підприємствах гостинності
- надати загальну характеристику підприємства та вивчити специфіку надання послуг у хостелі «Старий Дворик»
- провести аналіз економічної діяльності хостелу «Старий дворик»
- проаналізувати ефективність діючої системи управління та стану організації праці на підприємстві
- запропонувати шляхи удосконалення організації праці персоналу хостелу «Старий Дворик»
- розробити заходи щодо підвищення якості обслуговування в хостелі «Старий Дворик»

**Об'єкт дослідження.** Об'єктом дослідження є формування заходів щодо удосконалення організації праці персоналу та підвищення якості обслуговування у хостелі «Старий Дворик».

**Предмет дослідження.** Предметом дослідження є теоретично-методологічні й практичні аспекти процесу організації праці персоналу та підвищення якості обслуговування на підприємствах готельного господарства.

**Методи дослідження.** Для написання даної роботи були використані наступні методи дослідження: теоретичні узагальнення та формулювання висновків, ситуаційний аналіз, порівняльний аналіз, економіко-статистичні методи.

**Інформаційна база дослідження.** Інформаційну базу склали: наукові публікації та монографії вітчизняних та зарубіжних вчених, нормативно-правові документи України, матеріали наукових конференцій різних рівнів, статистичні збірники та офіційна інформація та звітні дані хостелу «Старий дворик».

**Структура та обсяг роботи.** Кваліфікаційна робота бакалавра складається зі вступу, трьох розділів, висновків, списку використаних джерел (40 найменувань). Загальний обсяг роботи становить 67 сторінок. Основний зміст викладено на 60

сторінках. Робота містить 6 таблиць з аналізу фінансово-господарської діяльності готельного підприємства; 4 таблиці з розрахунками ефективності розроблених заходів щодо удосконалення організації праці персоналу та підвищення якості обслуговування споживачів у готелі «Старий Дворик». Також робота містить 6 рисунків, по 2 в кожному розділі.

**Публікації.** Результати виконання кваліфікаційної роботи знайшли відображення у наступних публікаціях:

1. Сілецька А. М. Аналіз причин розвитку хостелів в Україні / А. М. Сілецька // Туристичний та готельно-ресторанний бізнес: світовий досвід та перспективи розвитку для України: Матеріали Всеукраїнської науково-практичної конференції студентів, аспірантів та вчених (м. Одеса, 10 квітня 2019 р.) / Одеський національний економічний університет. – Одеса: ОНЕУ, 2019. – С. 350-354.

2. Сілецька А. М. Система мотивації персоналу на підприємствах гостинності / А. М. Сілецька // Туристичний та готельно-ресторанний бізнес: світовий досвід та перспективи розвитку для України: Матеріали Всеукраїнської науково-практичної конференції студентів, аспірантів та вчених (м. Одеса, 10 квітня 2019 р.) / Одеський національний економічний університет. – Одеса: ОНЕУ, 2019. – С. 483-487.

## ОСНОВНИЙ ЗМІСТ РОБОТИ

У першому розділі «Організація праці персоналу та підвищення якості обслуговування на підприємствах готельного господарства» нами визначено особливості організації праці персоналу в сучасному готельному підприємстві.

Звертаючись до міжнародних та національних стандартів, розглянуто наукові підходи до підвищення якості обслуговування на підприємствах готельного господарства. Також у першому розділі було охарактеризовано систему мотивації персоналу на підприємствах гостинності.

У другому розділі нами було проаналізовано діючу систему управління персоналу хостелу «Старий Дворик».

Система управління лінійна, але відзначається прагнення керівництва вирішувати питання колегіально, соціально психологічний клімат сприятливий.

Аналіз економічної діяльності показав, що підприємство отримує прибуток, та майже по усім показникам має позитивні зрушення:

За результатом SWOT-аналізу треба відзначити, що основною загрозою є велика конкуренція на ринку послуг розміщення, що має стимулювати ставати кращим та підвищувати конкурентоспроможність завдяки вдалому використанню переваг.

У третьому розділі нами було запропоновані шляхи удосконалення організації праці персоналу хостелу.

Запропонована схема мотивації персоналу, яка спрямована на підвищення доходу підприємства та заходи по кожному виду мотивування.

Представлена схема стимулювання праці персоналу хостелу, відокремлюючи стимули, що потребують інвестування керівництва та ті, що не потребують додаткових вкладень.

Запропоновано проводити організаційну діагностику, за допомогою складання матриць КРІ, для розрахунку преміальних виплат адміністраторам хостелу «Старий Дворик».

Розроблено заходи щодо підвищення якості обслуговування в хостелу. Узагальнено сутність якості готельного сервісу та обґрунтована необхідність покращення якості готельних послуг й забезпечення функціонування системи управління.

## **ВИСНОВКИ**

Проведене дослідження дозволило зробити висновки, основні з яких такі:

Розглядаючи індустрію гостинності, відзначимо, що саме персонал є вирішальним фактором успіху. А вдала організація та управління цим ресурсом дає змогу бути конкурентоспроможним на ринку готельних послуг.

Організація праці персоналу є однією з найважливіших сфер діяльності організації, яка може багаторазово підвищити ефективність будь-якого підприємства.

Нами було охарактеризовано системи внутрішньої та зовнішньої мотивації з метою побудування ефективної системи мотивації персоналу на підприємствах гостинності.

Усі дані були теоретично узагальнені, а також були сформовані висновки, щодо процесів організації праці персоналу та підвищення якості обслуговування в хостелі «Старий Дворик».

Нами було проаналізовано діючу систему управління персоналу хостелу «Старий Дворик. Система управління лінійна, але відзначається прагнення керівництва вирішувати питання колегіально, соціально психологічний клімат сприятливий.

Проаналізовано динаміку кадрів, показники інтенсивності руху та структуру кадрів, а також запропоновано основні системи матеріального та нематеріального заохочення для адміністраторів та покоївок.

Нами була вивчена діяльність хостелу «Старий дворик», перераховані основні характеристики хостелу за 2017-2018 рр, а саме: основні показники використання економіко-експлуатаційних можливостей хостелу, рівень завантаження хостелу, Сегментація споживачів хостелу. Були розглянуті фінансово-економічні показники діяльності хостелу «Старий дворик» за 2017-2018 роки та структури доходів і витрат.

Аналіз економічної діяльності показав, що підприємство отримує прибуток, та майже по усім показникам має позитивні зрушення.

Проведено детальний аналіз основних фінансово-економічних показників хостелу, на підставі документів підприємства за 2017 та 2018 роки.

Порівнюючи хостел «Старий Дворик» з його основними конкурентами, було виявлено, що завдяки персоналу й зручностям, значно випереджає інші хостели Одеси у своїй конкурентній групі та має добру репутацію у споживачів.

Щоб підвищити ефективність діяльності хостела нами був проведено SWOT аналіз. За результатом SWOT-аналізу треба відзначити, що основною загрозою є велика конкуренція на ринку послуг розміщення, що має стимулювати ставати кращим та підвищувати конкурентоспроможність завдяки вдалому використанню переваг, таких як репутація у клієнтів, гарне місце розташування та кваліфікований персонал.

Хостел «Старий Дворик» має непогані позиції на ринку відносно своїх ближчих конкурентів.

Хостел має можливості для підвищення якості обслуговування, а усунувши недоліки, «Старий Дворик» стане більш конкурентоспроможним. Підприємству необхідно поліпшити і закріпити свої конкурентні позиції шляхом розвитку асортименту додаткових послуг, що пропонуються споживачам та підвищенням якості обслуговування туристів.

Для підвищення ефективності діяльності хостела нами були запропоновані шляхи удосконалення організації праці персоналу хостелу.

Розроблено заходи щодо підвищення якості обслуговування в хостелу. Узагальнено сутність якості готельного сервісу та обґрунтована необхідність покращення якості готельних послуг й забезпечення функціонування системи управління.

При використанні розроблених заходів у майбутньому зможемо бачити поліпшення планування й підбору кадрів та загальне поліпшення якості обслуговування на підприємстві.

Результати даного дослідження можуть бути використані як в діяльності хостелу «Старий Дворик», так і в діяльності інших готельних підприємств.

## АНОТАЦІЯ

**Сілецька А. М.** «Організація праці персоналу та підвищення якості обслуговування на підприємствах готельного господарства»

Кваліфікаційна робота на здобуття освітнього ступеня бакалавра зі спеціальності  
«242 Туризм»  
(шифр та назва спеціальності)

За освітньою програмою «Туризм»  
(назва освітньої програми)

Одеський національний економічний університет. – Одеса, 2019.

В роботі розглянуто нормативно-правові та науково-теоретичні основи організації праці персоналу та якості обслуговування в готельному господарстві, основи побудови системи управління якістю послуг на підприємствах гостинності.

Проаналізовано господарську діяльність та організаційну структуру хостелу «Старий Дворик», досліджено стан конкурентного середовища хостелу, наведено динаміку показників розвитку підприємства.

Запропоновано заходи організаційного забезпечення мотивації персоналу та підвищення якості обслуговування споживачів послуг хостелу.

**Ключові слова:** персонал, мотивація, організація, хостел, управління, якість, готельне господарство, обслуговування.

## ANNOTATION

**Siletska A. M.** "Organization of personnel work and improvement of service quality at the hotel economy enterprises"

Qualifying work on obtaining a bachelor's degree in the specialty

«242 Tourism»  
(code and name of the specialty)

for the educational program «Tourism».  
(title of the educational program)

Odessa National Economics University. – Odessa, 2019.

The work deals with the theoretical aspects the normative-legal and scientific-theoretical foundations of staff organization and the quality of service in the hotel industry, the basis of building a quality management system for hospitality organizations.

Analyzed economic activity and organizational structure of the hostel "Old Courtyard Hostel", made a research about the state of the hostel's competitive environment and dynamics of indicators of the enterprise development is presented.

The measures of organizational support of personnel motivation and improvement of the quality of customer service of the hostel are offered.

**Keywords:** staff, motivation, organization, hostel, management, quality, hotel management, service.