

МІНІСТЕРСТВО ОСВІТИ І НАУКИ УКРАЇНИ
ОДЕСЬКИЙ НАЦІОНАЛЬНИЙ ЕКОНОМІЧНИЙ УНІВЕРСИТЕТ

Кафедра менеджменту

РЕФЕРАТ
кваліфікаційної роботи
на здобуття освітнього ступеня бакалавр
зі спеціальності 073 «Менеджмент»

на тему: «Сучасні технології управління персоналом підприємства»

Виконавець:
студентка IV курсу ФЕУП

Маришева Марія Дмитрівна

/підпис/

Науковий керівник:
кандидат економічних наук

Вітковська Катерина Вікторівна

/підпис/

ОДЕСА – 2020

ЗАГАЛЬНА ХАРАКТЕРИСТИКА РОБОТИ

Актуальність теми.

Готельно-ресторанний бізнес, на сьогодні, розвивається швидкими темпами і в перспективі може стати не тільки найбільш важливим сектором туристичної діяльності, а й всієї вітчизняної економіки. Стан готельного бізнесу впливає на розвиток ключових сегментів економіки – транспорт, будівництво, зв'язок, торгівля тощо. Розвиток конкурентоспроможного готельного бізнесу є одним з пріоритетних напрямів сучасних наукових досліджень. Актуальність теми полягає в тому, що саме грамотне стандартизування готельних послуг, оновлення інформаційної бази, вдосконалення управління персоналом шляхом впровадження мотиваційних заходів та кваліфікаційних вдосконалень є одним із шляхів сучасного управління персоналом підприємства готельного бізнесу, які б забезпечили його ефективне функціонування в умовах ринкової економіки.

Метою дипломної роботи є дослідження основ управління персоналом підприємства готельного бізнесу та практичне застосування отриманих теоретичних знань при розробці заходів з управління персоналом ТОВ «КАСА-БЛАНКА».

Завдання дослідження:

- розкрити сутність «сучасного управління персоналом підприємства» та дослідити фактори, що на неї впливають;
- дослідити сучасні технології управління персоналом на заданому підприємству;
- дослідити та проаналізувати персонал ТОВ «КАСА-БЛАНКА»
- визначити роль мотиваційних заходів, як способу підвищення рівня та покращення результатів підприємства готельного бізнесу;
- проаналізувати фінансово-господарську діяльність ТОВ «КАСА-БЛАНКА»;
- обґрунтувати та довести економічну ефективність заходів з управління персоналом ТОВ «КАСА-БЛАНКА».

Об'єктом дослідження є ТОВ «КАСА-БЛАНКА». Предметом дослідження є сучасні технології управління персоналом ТОВ «КАСА-БЛАНКА».

Методи дослідження: методи аналізу фінансової звітності (для аналізу фінансового стану підприємства), статистичного аналізу (для дослідження тенденції розвитку галузі), експертний метод (для прогнозування прибутку).

Інформаційну базу дослідження склали звітність ТОВ «КАСА-БЛАНКА», законодавчі і нормативні акти України, офіційні статистичні матеріали.

Структура та обсяг роботи. Кваліфікаційна робота бакалавра складається зі вступу, двох розділів, висновків, списку використаних джерел (54 найменувань). Загальний обсяг роботи становить 79 сторінки. Основний зміст викладено на 69 сторінках. Робота містить 31 таблиць, 9 рисунків.

ОСНОВНИЙ ЗМІСТ РОБОТИ

У першому розділі «Теоретичні основи управління персоналом підприємства» визначено сутність «управління персоналом» та конкретизовано методи і фактори, що на нього впливають, розглянуто особливості системи управління персоналом як фактором прибутковості підприємства підприємств готельного бізнесу, а також визначено роль грамотної кадрової політики у підвищенні результативності підприємства. Проаналізовані наявні сучасні технології управління персоналом.

У другому розділі «Комплексний аналіз ефективності управління персоналом ТОВ «КАСА-БЛАНКА»» надано загальну характеристику та аналіз фінансово-господарської діяльності ТОВ «КАСА-БЛАНКА», проведено аналіз управління персоналом та методи управління, що використовуються на ТОВ «КАСА-БЛАНКА». Розроблено заходи для підвищення результативності підприємства за рахунок покращення системи управління персоналом ТОВ «КАСА-БЛАНКА».

ВИСНОВКИ

Проведене дослідження дозволило зробити висновки, основні з яких такі:

1. Встановлено, що для зниження неоднорідності виробничої якості послуг у багатьох готельних підприємствах повинні бути розроблені стандарти обслуговування – комплекс обов'язкових для виконання правил обслуговування клієнтів, що повинні гарантувати установлений рівень якості всіх виробничих операцій. Стандартизація та сертифікація послуг гостинності є одним з найважливіших механізмів управління якістю обслуговування, що дають можливість об'єктивно оцінити рівень послуг, підтвердити їх безпеку для споживача.

2. Доведено, що в умовах ринкової економіки в рамках індустрії гостинності споживач є ключовою фігурою при реалізації вимог стандартів якості готельних послуг, які надаються йому, залежно від якої і визначається ціна на реалізований гостю готельний продукт.

3. Досліджено динаміку розвитку готельної бази Одеської області за 2017, 2018 та 2019 рр. Проаналізовано доходи від надання основних і додаткових послуг готельним підприємством ТОВ «КАСА-БЛАНКА». Встановлено збільшення прибутку у 2018 році, та його зменшення у 2019 році, через агресивне конкурентне середовище.

4. Було проведено дослідження процесу обслуговування персоналом та аналіз фінансового стану на готельному підприємстві ТОВ «КАСА-БЛАНКА».

5. Доведено, що представлені у роботі сучасні технології управління персоналом застосовуються на готельному підприємстві ТОВ «КАСА-БЛАНКА» не у повному розмірі.

6. Виявлено недоліки та розроблено заходи з підвищення рівня системи управління персоналом ТОВ «КАСА-БЛАНКА».

7. Обґрунтовано економічну ефективність розроблених заходів з управління персоналом ТОВ «КАСА-БЛАНКА».

АНОТАЦІЯ

Маришева М., «Сучасні технології управління персоналом підприємства».

Кваліфікаційна робота на здобуття освітнього ступеня бакалавра зі спеціальності 073 «Менеджмент».

Одеський національний економічний університет. – Одеса, 2020.

У роботі розглядаються теоретичні аспекти сучасних технологій управління персоналом на прикладі готельного підприємства ТОВ «КАСА-БЛАНКА».

Проаналізовано фінансово-господарську діяльність ТОВ «КАСА-БЛАНКА», соціальне середовище та кадровий потенціал готельного підприємства ТОВ «КАСА-БЛАНКА». Досліджено сучасні технології управління персоналом, що застосовуються на ТОВ «КАСА-БЛАНКА».

Запропоновано заходи з поліпшення управління персоналом на ТОВ «КАСА-БЛАНКА», впровадження мотиваційних стимулів та оновлення інформаційної бази підприємства.

Ключові слова: управління персоналом, кадрова політика, готельно-ресторанне підприємство, мотивація.

ANNOTATION

Marysheva M., "Modern technologies of enterprise personnel management".

Qualification work on obtaining a bachelor's degree in the specialty 073 "Management".

Odessa National Economic University. - Odessa, 2020.

The qualification work considers the theoretical aspects of modern technologies of personnel management on the example of the hotel enterprise LLC "CASA-BLANKA".

The financial and economic activity of KASA-BLANKA LLC, social environment and personnel potential of the hotel enterprise KASA-BLANKA LLC are analyzed. The modern technologies of personnel management applied at KASA-BLANKA LLC are investigated.

Measures to improve personnel management at KASA-BLANKA LLC, introduction of motivational incentives and updating the information base of the enterprise are proposed.

Key words: personnel management, personnel policy, hotel and restaurant enterprise, motivation.