

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

Кафедра туристичного та готельно-ресторанного бізнесу

РЕФЕРАТ
кваліфікаційної роботи
на здобуття освітнього ступеня бакалавр
зі спеціальності __241 Готельно-ресторанна справа__
(шифр та найменування спеціальності)
за освітньою програмою __Готельно-ресторанна справа_____
(назва освітньої програми)

на тему: «Удосконалення організації праці персоналу на підприємствах
готельного господарства (на прикладі готелю «Кооператор»)»

Виконавець:

Студентка факультету міжнародної
економіки

Бахчиванжи Наталія Олегівна

(прізвище, ім'я, по батькові)

/підпис/

Науковий керівник:

_____к.е.н., доцент_____

(науковий ступінь, вчене звання)

Нечева Наталя Валеріївна

(прізвище, ім'я, по батькові)

/підпис/

ЗАГАЛЬНА ХАРАКТЕРИСТИКА РОБОТИ

Актуальність обраної теми. Гостинність - це фундамент найбільшої індустрії на світі. Готельне господарство відіграє базову складову частину туризму, яка вважається однією з найприбутковіших сфер діяльності, про це вказує аналіз структури надходжень від туризму у країнах Європи.

На даний момент готельне господарство відіграє один із найважливіших елементів в сфері послуг національної економіки, основою матеріально-технічної бази туризму, від якості якого залежить конкурентоспроможність сфери туризму та гостинності України.

Так як конкурентоспроможність – це джерело успіху товару або послуги, а рішення проблеми конкурентоспроможності – досить складне завдання, діяльність готельного господарства, вимагає злагодженості та цілеспрямованості всіх підрозділів підприємства.

Виникнення на ринку величезних міжнародних готельних мереж сприяло тому, що серед готелів з'явилася та посилилась велика конкуренція. З цього приводу виникає проблема конкурентоспроможності підприємств готельного бізнесу. Саме завдяки цій проблемі, виникає підвищення якості готельного господарства. А це безпосередньо зв'язано з удосконаленням організації праці персоналу на підприємствах готельного господарства.

Проаналізувавши готельну справу, важливо відзначити, що велику роль в успішному бізнесі відіграє правильно підібраний, кваліфікований персонал. Саме завдяки успішній організації роботи та управлінню, готелю надається можливість бути конкурентоспроможним на ринку готельного послуг.

Організація праці - це дія, яка об'єднує виробників із засобами виробництва з ціллю формування сприятливих умов для придбання високих кінцевих соціально-економічних результатів.

Метою кваліфікаційної роботи є вивчення формування надання готельних послуг та рекомендації щодо вдосконалення роботи персоналу на підприємствах готельного господарства.

У відповідності з поставленою метою в даній роботі вирішуються наступні **завдання**:

- визначити особливості організації праці на підприємствах готельного господарства
- розглянути особливості діяльності готельних служб та якість надання послуг
- проаналізувати культуру обслуговування в готельному господарстві
- охарактеризувати економічні показники та організаційну структуру готелю «Кооператор»
- проаналізувати чисельність і кадровий склад працівників готелю
- визначити продуктивність праці та заробітної плати персоналу готелю «Кооператор»
- розробка рекомендацій щодо удосконалення організації праці персоналу
- дослідити удосконалення матеріальної та нематеріальної системи мотивації персоналу

Структура та обсяг роботи. Кваліфікаційна робота бакалавра складається зі вступу, трьох розділів, висновків, списку використаних джерел з 47 найменувань та 1 додатків. Загальний обсяг роботи становить 71 сторінок. Основний зміст викладено на 65 сторінках. Робота містить 15 таблиць, 5 рисунків.

ОСНОВНИЙ ЗМІСТ РОБОТИ

У **першому розділі** «Теоретичні засади організації праці персоналу на підприємствах готельного господарства» розглянуто особливості організації праці на підприємствах готельного господарства, визначено особливості

діяльності готельних служб, досліджено культуру обслуговування в готельному господарстві

У другому розділі «Аналіз організації праці персоналу у готелі «Кооператор» охарактеризовано економічні показники та організаційна структура готелю «Кооператор», проаналізовано чисельність і кадровий склад працівників готелю «Кооператор», проаналізовано продуктивність праці та заробітної плати персоналу готелю «Кооператор».

У третьому розділі «Шляхи удосконалення організації праці у готелі «Кооператор» запропоновано удосконалення організаційної структури і розробку заходів по удосконаленню процесу управління персоналом готелю «Кооператор». Також запропоновано Удосконалення матеріальної та нематеріальної системи мотивації персоналу готелю «Кооператор».

ВИСНОВКИ

1. Визначено особливості організації праці на підприємствах готельного господарства, організацію праці та її основні напрямки , нормування праці та основну характеристику готельного господарства.

Організація праці є потребою і важливою складовою трудової діяльності людини. Вона має сприяти рентабельності всіх виробничих структур та систем праці задля досягнення вдосконалення суспільного виробництва .Основні напрямки:

- поділ і кооперація праці
- організація і обслуговування робочих місць
- нормування праці
- організація підбору персоналу та його розвиток
- оптимізація режимів праці і відпочинку
- раціоналізація трудових процесів, прийомів і методів праці
- посилення дисциплінованості праці для активної і творчої позиції працівників

-мотивація й оплата праці.

Саме нормування праці допомагає визначити відповідну кількість працівників та склад служб готелю. Головна функція готельного підприємства - надання тимчасового житла. Всі рішення, які спрямовані на задоволення потреб клієнтів, діють по суворо зафіксованій управлінській ієрархії. Чим більше готель, тим більш розвинена і розгалужена його структура. оскільки у ньому існують проміжні ланки, їх основною функцією є контроль.

2. Розглянуто особливості діяльності готельних служб та якість надання послуг, структуру і функції основних служб та систематизацію структурних підрозділів . Служби і відділи готелів поділяються , згідно до різних методів роботи .Існує метод, згідно з яким служби і відділи поділяються на прямі і не прямі прибутки . Щоб систематизувати структурні підрозділи готелей , взагалі звертаються до таких термінів , як зовнішні і внутрішні служби . Існують служби двох рівнів , контактні й неконтактні .

В готельній індустрії дуже важливий поділ служб, оскільки від цього залежать вимоги до персоналу Також в залежності від типу готелю і його місткості , куькість служб може бути більшою або меншою , а їх функції відповідно можуть відрізнятися .

3. Проаналізовано культуру обслуговування в готельному господарстві , корпоративну культуру та якість обслуговування , яка має свої особливості формування . Було розглянуто культуру мови , яка безпосередньо впливає на якість надання послуг. Культура обслуговування означає сукупність умов, у яких відбувається процес надання послуг і які зумовлюють їх якість. У свою чергу культура готельного виробництва визначається рівнем технічної культури, культури праці та організаційно-управлінської культури. Корпоративна культура - це загальний стиль підприємства, розуміння його цінностей всіма працівниками. Якість обслуговування- це об `єднання властивості і всіх категорій корисності послуг, яке породжує здатність повністю задовольнити потреби гостей. Цей показник постійно розвивається.

Зовнішні та внутрішні фактори валивають на формування якості обслуговування

4. Охарактеризувала економічні показники та організаційну структуру готелю «Кооператор» , де розглядалося господарську діяльність підприємства , загальну характеристику готелю . Структура номерного фонду та стан його використання показав , що за останні три роки обсяг реалізації збільшився , відповідно і виручка від нього також зросла на 117 , 1 тис грн. Це було зумовлено тим, що м. Болград почав займатися реорганізацією своїх підприємств , почали проводити заходи щодо підвищення рівня міста . Саме це обумовило наплив людей з інших районів і областей . Також аналізуючи основні показники використання економіко-експлуатаційних можливостей готелю "Кооператор" за 2019–2020 роки , було зроблено висновок , що темпи зростання всіх показників підвищилися.

Розглянуто склад і динаміку клієнтури, середню тривалість перебування гостей, коефіцієнт завантаження ,середню вартість проживання та загальні доходи готелю «Кооператор». Було досліджено рівень завантаження готельного підприємства та основну мету приїзду громадян , яка полягала в проведенні ділових зустрічей та роботі .Було проаналізовано стан основних засобів готелю “Кооператор” у 2018-2020 рр , де виявилось ,що у порівнянні з 2018 роком рівень зносу основних засобів збільшився , а рівень придатності зменшився . Аналіз структури та показники руху основних засобів готельного підприємства показали , що показники та вартість залишилися незмінними . Проаналізувавши структуру витрат готелю «Кооператор» можна сказати , витрати на соціальні заходи та на інші елементи підвищилися .

5. Проаналізувала чисельність і кадровий склад працівників готелю «Кооператор» . Було виявлено наступне :

- всю повноту влади бере на себе керівник, що очолює колектив.
- чисельність персоналу складає 5 співробітників . До них входить : керівник , два адміністратора ,дві прибиральниці .

- керівник відповідає за своїх співробітників ,вирішує питання стосовно всієї організаційної структури , також вирішує фінансові питання . А саме відповідає за своєчасне складання бухгалтерської звітності у відповідності до нормативних документів; проводить аналіз фінансово-господарської діяльності; складає фінансово-господарські плани і кошториси за встановленими формами; несе відповідальність за своєчасність складання звітів, балансів і рахунків,прибутків і збитків; виконує роботу з обліку, введення в експлуатацію і списання матеріальних цінностей і обліку коштів установленому порядку.

6. Визначила продуктивність праці та заробітну плату персоналу готелю «Кооператор» , можна сказати наступне . Завдяки продуктивності праці можна обчислити ефективність використання робочої та відобразити кількість споживчої вартості, створеної за одиницю часу (виробіток) або витрати робочого часу на виробництво одиниці споживчої вартості (трудомісткість). При збільшенні ефективності та зростанні продуктивності праці підвищується рівень всіх техніко-економічних і фінансових показників діяльності підприємства.

Отже , фонд оплати праці штатних працівників у тому числі фонд основної заробітної плати у 2020 році в порівнянні з 2019 роком , підвищився на 38,7 тис. грн. Аналіз динаміки та структура прибутку готельного підприємства «Кооператор» показав ,що в періоді 2019-2020 року прибуток від основної операційної діяльності збільшився в звітному році в порівнянні з попереднім . Також за аналізований період підприємство одержувало позитивний результат від іншої операційної діяльності.

Стосовно негативних факторів , було визначено основні проблеми готелю , такі як : застаріла інформація управлінням готелю , мало уваги приділялося маркетингової стратегії , у порівнянні з іншими готелями додаткових послуг менше .

7. Розробила рекомендації щодо удосконалення організації праці персоналу:

- Розробка сайту готелю «Кооператор»
- Ведення соціальних мереж
- Реклама .
- Зробити безготівковий розрахунок .
- Удосконалити вид готелю .
- Здійснення сегментування споживачів та позиціонування готелю
- Розширення асортименту додаткових послуг
- Збільшення тривалості перебування гостей при пакетуванні послуг
- Впровадження спеціальних пропозицій на свята протягом року
- Зменшення вартості номеру при попередньому резервуванні за 3-6

місяців

- Залучення нових клієнтів при співробітництві з туристичними фірмами України

- Заходи щодо подолання сезонності (конференції, ділові зустрічі у міжсезонний період),

Обов'язковими умови щодо підвищення ефективності праці є необхідність навчання та розвитку персоналу . Було створено багато розвиваючих програм , щодо вдосконалення управлінських якостей та навичок для менеджерів вищого , середнього та молодшої ланки. Завдяки цим заходам , ми можемо створити більш ефективні методи навчання :

- тренінги для знову набраних співробітників;
- розвиваючі тренінги для менеджерів вищого, середнього і молодшого ланки;
- тренінги для взаємодіючих відділів;
- вузькоспеціалізовані, професійні тренінги.
- Тренінг «Адаптація» для нових співробітників на початковому етапі є обов'язковим для всіх.

Для менеджерів вищого , середнього та молодшого ланки були розроблені спеціальні програми , які націлені конкретно на удосконалення управлінських якостей , наприклад :

- «Техніка переговорів»;
- «Наставництво»;
- «Стресостійкість;»
- «Самопрезентація»;
- «Делегування повноважень і взаємозамінність»;
- «Віра в свої сили».

В цілому запропоновані заходи дозволять значно підвищити ефективність діяльності даного підприємства . Саме такий підхід до навчання персоналу дозволить створити і зберегти максимально згуртований колектив, встановити певні традиції і цінності, як в колективі так і в організації, дозволить особистісний та професійний розвиток, а так само передачу накопичених знань і навичок.

8. Дослідила удосконалення матеріальної та нематеріальної системи мотивації персоналу. Головне завдання мотивації персоналу являє собою напрямки на збільшення продуктивності праці, а також підвищення особистої ефективності співробітників. Найефективніший спосіб стимулювання працівників є мотивація на результат. За допомогою системи ключових показників ефективності ми можемо це визначити. До матеріальної мотивації відносяться :бонуси , премії , сертифікати , путівки , спеціальні тарифи , абонементи. До не матеріальної мотивації відносяться : довіра , вміння слухати , хвалити , заходи , атмосфера змагань , спортивні змагання.