

МІНІСТЕРСТВО ОСВІТИ І НАУКИ УКРАЇНИ
ОДЕСЬКИЙ НАЦІОНАЛЬНИЙ ЕКОНОМІЧНИЙ УНІВЕРСИТЕТ

Кафедра менеджменту організацій

РЕФЕРАТ

кваліфікаційної роботи

на здобуття освітнього ступеня бакалавра

зі спеціальності 073 "Менеджмент"

на тему: «Управління персоналом підприємства на ринку послуг»

Виконавець:

студент фкультету економіки управління підприємством

Браславець Ольга Сергіївна

(прізвище, ім'я, по батькові)

/підпис/

Науковий керівник:

д.е.н, професор

Кузнецова Інна Алексіївна

(прізвище, ім'я, по батькові)

/підпис/

ЗАГАЛЬНА ХАРАКТЕРИСТИКА РОБОТИ

В сучасних умовах відбувається поступове насичення ринку сучасними засобами розміщення, а, отже, - задоволення попиту на дані послуги, в результаті чого посилюється конкуренція в готельному бізнесі. Все це призводить до того, що першочерговими завданнями власників готельного бізнесу стає проблема ефективного використання наявних ресурсів і якості обслуговування гостей. Важливим кроком на шляху до побудови сучасної системи управління готельним бізнесом є впровадження технологій управління персоналом, заснованої на ключових показниках ефективності (KPI). Все це визначає актуальність теми кваліфікаційної роботи.

Актуальність отриманих результатів полягає в важливості розвитку готельного бізнесу в нашій країні, що пов'язано з розвитком туризму.

Мета роботи є обґрунтування і розробка рекомендацій щодо удосконалення управління персоналом.

Відповідно до мети роботи були поставлені і вирішені наступні **завдання:**

- Вивчити процес управління персоналом, його структуру та визначити місце в ній оцінювання персоналу.
- Провести аналіз внутрішнього середовища та структури персоналу готелю
- Провести аналіз конкурентоспроможності готелю
- Розробити заходи щодо удосконалення управління персоналом готелю
- Обґрунтувати доцільність запропонованих заходів з управління персоналом готелю.

Об'єкт дослідження кваліфікаційної роботи – готель «Palace Del Mar»

Предметом дослідження кваліфікаційної роботи є підвищення якості в управлінні персоналом в готелі «Palace Del Mar»

Інформаційна база дослідження: готель «Palace Del Mar»

Структура та обсяг роботи.

Кваліфікаційна робота бакалавра складається зі вступу, двох розділів, висновків, списку використаних джерел. Повний обсяг роботи становить 53 сторінок.

ОСНОВНИЙ ЗМІСТ

У першому розділі «Теоретичні основи управління персоналом» розглянуто сутність управління персоналом та місце оцінки в його процесі. Проаналізовані основні методи і процедури оцінки персоналу. Виявлено, що у готельному сегменті процесу управління персоналом доцільно розглядати як складну систему. Найважливішим елементом такої системи є оцінювання персоналу. Специфіка функцій оцінки персоналу проявляється в їх тісному взаємозв'язку один з одним, що підтверджує необхідність створення самостійно функціонуючої системи оцінки в рамках менеджменту організації.

У другому розділі «Удосконалення управління персоналом готельного підприємства» проведено загальну характеристику готельного підприємства «Palace Del Mar» його працівників та аналіз показників рентабельності, який показує що готель є прибутковим. Використовуючи карту стратегічних груп за найважливішими характеристиками готелів преміум-класу були встановлені та проаналізовані основні конкуренти. За додатковими послугами «Palace Del Mar» перевершує своїх конкурентів, але відстає від них за показником обслуговування клієнтів персоналом. Було проведено анкетування менеджерів готелю з метою визначити найбільш важливі проблеми в управлінні персоналом. З використанням системи КРІ була покращена мотиваційна складова персоналу та запропоновані заходи для підвищення якості обслуговування гостей готелю. Обґрунтовано з використанням показника маржинального доходу доцільність запропонованих заходів.

ВИСНОВКИ

1. За результатами критичного аналізу наукової літератури визначено, що процес управління персоналом є складним і важливим компонентом управління організацією. Відповідно його доцільно розглядати як складну систему.

Найважливішим елементом такої системи є оцінювання персоналу. Специфіка функцій оцінки персоналу проявляється в їх тісному взаємозв'язку один з одним, що підтверджує необхідність створення самостійно функціонуючої системи оцінки в рамках менеджменту організації.

2. За результатами аналізу внутрішнього середовища встановлено, що готель «Palace Del Mar» має гарне місце розташування. Готель функціонує на ринку більше 15 років.

В готелі є декілька підрозділів, а саме: служба розміщення гостей, господарська служба, адміністративна служба, інженерно-технічна служба, служба харчування. Всього в штаті 52 робітника. Встановлено, що за структурою, найбільша частка персоналу - це основні робітники. Їх частка становить 59,62 %. Кількість керівників (менеджерів вищої, середньої та нижчої ланок) становить 21,15 %.

За результатами аналізу, всі керівники готелю мають вищу освіту (рівня магістр), що сприяє продуктивному управлінню. Базова вища освіта (ступінь бакалавр) є у 23 % основних робітників. Додаткові робітники мають переважно (82 %) середньо-професійну освіту. Лише 18 % додаткових робітників не мають освіти.

Фонд заробітної плати включає переважно виплати основної заробітної плати. Премії персоналу становлять лише 5,6 %.

Завантаженість готелю не є рівномірною впродовж року. Аналіз показників рентабельності надає змогу стверджувати, що готель є прибутковим.

3. З використанням карти стратегічних груп за найважливішими характеристиками готелів премія-класу (місце розташування (віддаленість від центру, близькість моря) та набір додаткових послуг) було визначено, що в групу разом з готелем «Palace Del Mar» ввійшли готелі «Морський» та «Отрада». Вони були розглянуті як основні конкуренти. За результатами аналізу конкурентоспроможності встановлено, що за додатковими послугами «Palace Del Mar» перевершує своїх конкурентів. Встановлено, що готель «Palace Del Mar» займає середню конкурентну позицію відносно конкурентів своєї стратегічної

групи. Він відстає від своїх конкурентів за показником обслуговування клієнтів персоналом. Зроблено висновок, що в першу чергу необхідно приділити увагу розвитку персоналу.

4. З метою визначити найбільш важливі проблеми в управлінні персоналом нами було проведено анкетування менеджерів готелю. За результатами анкетування визначено, що найважливішими проблемами готелю в управлінні персоналом є: слабка командна робота персоналу та низька мотиваційна складова в роботі персоналу.

Для підвищення командної роботи запропоновано провести тренінги в низький сезон роботи готелю.

Другу проблему «низька мотиваційна складова персоналу» запропоновано вирішити з використанням системи КРІ (ключових показників ефективності). Ці показники рекомендовано встановити для генерального менеджера та агента з продаж. Також з метою підвищити якості обслуговування гостей готелю «Palace Del Mar» розроблена система відповідних показників служби розміщення та господарської служби. З використанням запропонованих показників будуть розраховуватися премії.

Запропонована система стимулювання якості обслуговування клієнтів включає низку показників матеріального стимулювання як працівників основного персоналу, так і менеджерів. Крім матеріального стимулювання нами запропоновано низку заходів нематеріальних стимулів у вигляді відповідного плану.

Розрахунок за показником маржинального доходу свідчить про доцільність запропонованих заходів.

АНОТАЦІЯ

Браславець Ольга Сергіївна. Управління персоналом підприємства на ринку послуг.

Кваліфікаційна робота на здобуття освітнього ступеня бакалавра зі спеціальності 073 "Менеджмент". – Одеський національний економічний університет, Одеса, 2021.

Кваліфікаційна робота бакалавра складається з двох розділів.

Об'єкт дослідження – готель «Palace Del Mar»

У роботі розглядаються теоретичні аспекти управління персоналом та місце оцінки в його процесі. Проведено аналіз особливості функціонування готельних підприємств та аналіз конкурентоспроможності, виявлені сильні та слабкі сторони в управлінні персоналом готелю. Шляхом анкетування виявлені основні недоліки в управлінні та запропоновані заходи для його покращення.

З використанням розрахунку за показником маржинального доходу обгрунтовано доцільність запропонованих заходів.

Ключові слова: управління персоналом; оцінка персоналу; готельні підприємства; ринок послуг; карта стратегічних груп; конкурентоспроможність; додаткові послуги; система KPI; мотиваційна складова персоналу.

ANNOTATION

Braslavets Olga Sergeevna. Personnel management of the enterprise in the services market.

Thesis for Bachelor degree in specialty 073 «Management » - Odessa National Economic University, Odessa, 2021.

Thesis consists of two chapters.

The object of research is the Palace Del Mar Hotel.

The qualifying paper considers the theoretical aspects of personnel management and the place of evaluation in its process. An analysis of the peculiarities of the operation of hotel enterprises and an analysis of competitiveness, identified strengths and weaknesses in the management of hotel staff. The survey identified the main shortcomings in management and proposed measures to improve it.

The calculation of the marginal income indicates the feasibility of the proposed measures. The proposed measure will significantly increase the competitiveness of the bakery.

Key words: HR; staff evaluation; hotel enterprises; services market; map of strategic groups; competitiveness; Additional Services; KRI systems; motivational component of staff.