

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

**Кафедра Управління персоналом і економіка праці**  
(найменування кафедри)

**РЕФЕРАТ**

**кваліфікаційної роботи**  
**на здобуття освітнього ступеня бакалавр**  
**зі спеціальності 051 «Економіка»**  
(шифр та найменування спеціальності)  
за освітньою програмою **Управління персоналом сучасної організації**  
(назва бакалаврівської програми)  
  
на тему: **«Шляхи підвищення ефективності управління персоналом»**  
(на прикладі «Stella Residence club»)  
(назва теми)

**Виконавець:**

студентка 4 курсу ЦЗВФН, група 6

**Обертинська В.О.**

(прізвище, ім'я, по батькові)

\_\_\_\_\_  
/підпис/

**Науковий керівник:**

к.е.н., доцент

(науковий ступінь, вчене звання)

**Збрицька Т.П.**

(прізвище, ім'я, по батькові)

\_\_\_\_\_  
/підпис/

## ЗАГАЛЬНА ХАРАКТЕРИСТИКА РОБОТИ

**Актуальність теми:** вдосконалення системи управління персоналом на підприємствах готельно-ресторанних комплексів, необхідність осмислення та використання зарубіжного досвіду.

**Мета дослідження:** обґрунтування теоретичних засад та практичних рекомендацій щодо ефективності системи управління персоналом на підприємстві.

**Завдання дослідження:**

- описати сутність, зміст та ефективність системи управління в готельно-ресторанному комплексі «Stella Residence club»;
- дослідити теоретико-методичні аспекти системи управління персоналом в сфері готельно-ресторанного бізнесу;
- проаналізувати систему управління персоналом в готелі «Stella Residence club»;
- запропонувати шляхи підвищення ефективності управління персоналом в «Stella Residence club»;
- обґрунтувати доцільність та ефективність наведених пропозицій з відповідними розрахунками економічної ефективності.

**Об'єкт дослідження** є процеси управління персоналом в готельному комплексі «Stella Residence club».

**Предмет дослідження** є теоретичні, методичні й практичні підходи до управління персоналом підприємств готельно-ресторанного бізнесу.

**Методи дослідження** Теоретичним і методичним підґрунтям роботи є класичні положення економічної теорії, фундаментальні праці вітчизняних та зарубіжних учених і практиків з питань управління персоналом. У процесі дослідження використовувались методи системного підходу, аналізу та синтезу; метод логічного узагальнення; метод експертних оцінок та соціологічного дослідження.

**Інформаційна база дослідження** для дослідження виступили нормативно-правові документи України, а також тематичні збірники й довідники, матеріали науково-практичних конференцій, звітність готельного комплексу «Stella Residence club», періодичні видання та результати власних досліджень автора.

**Структура та обсяг роботи.** Кваліфікаційна робота бакалавра складається зі вступу, трьох розділів, висновків, списку використаних джерел (43 найменувань) та 6-х додатків. Загальний обсяг роботи становить 87 сторінок. Основний зміст викладено на 76 сторінках. Робота містить 26 таблиць, 12 рисунків.

## ОСНОВНИЙ ЗМІСТ РОБОТИ

У першому розділі *«Теоретико-методичні аспекти дослідження системи управління персоналом в сфері готельно ресторанного бізнесу»* розглянуто концептуальні та методичні підходи, критерії та показники оцінки ефективності системи управління персоналом підприємства.

У другому розділі *«Аналіз системи управління персоналом «Stella Residence club»»* проаналізовано характеристику діяльності готелю; кадрове забезпечення та оцінку задоволеності діючої системи управління персоналом «Stella Residence club».

У третьому розділі *«Шляхи підвищення ефективності управління персоналом в «Stella Residence club»»* запропоновано заходи щодо підвищення ефективності системи управління персоналом готельного комплексу «Stella Residence club» та рекомендації щодо усунення недоліків.

## ВИСНОВКИ

Проведене дослідження дозволило зробити висновки, основні з яких такі:

Для вдосконалення проблемних питань в системі управління персоналом готельного комплексу «Stella Residence Club» нами надано пропозиції:

1. впровадження *партисипативного управління* в готельному комплексі стане націлене на поліпшення застосування всього людського потенціалу готелю. *Ми вважаємо*, що в сучасних умовах розвитку ринкових відносин партисипативне управління є надзвичайно важливим способом управління діяльністю готельним комплексом, оскільки залучення працівників до участі у процесі планування, організації, мотивації та контролю є обов'язковим нюансом ефективної діяльності підприємства в цілому.

2. *Ми вважаємо*, що мотиваційна модель в готелі «Stella Residence club» повинна бути розроблена з урахуванням характеристик персоналу, що працює на підприємстві, а саме, потреби, інтереси, відносини і цінності співробітників. *Ми пропонуємо експериментально запровадити щомісячну оцінку роботи для деяких посад* на основі ключових показників діяльності та визначення розміру їх преміальної винагороди в залежності від виконання. Якщо наведений експеримент буде мати позитивні результати та лояльність працівників, керівництву «Stella Residence club» треба буде запровадження цієї системи для всіх посад, *тобто орієнтації на процес, а не на результат*.

3. *Ми вважаємо*, що розвиток персоналу необхідно проводити постійно, щоб бути успішним, підприємство готельного господарства має гнучко реагувати на зміни у їх професійному середовищі та проводити необхідні й кваліфіковані заходи, в залежності від того, що вимагає ринок. *Ми пропонуємо навчання персоналу та* навели обґрунтовані розрахунки ефективності інвестицій у розвиток персоналу.

4. У зв'язку з тим, що співробітники «Stella Residence club» вважають, що в готелі *не достатня мотивація персоналу*, ми пропонуємо *матеріальні не фінансові винагороди* (подарунки співробітникам з нагоди успіхів в роботі та свят, компенсація на лікування; знижки на придбання продукції компанії; загально фірмові заходи, присвячені значущим подіям; замські й екскурсійні поїздки за рахунок компанії тощо). *Навели обґрунтовані розрахунки економічного ефекту від даного заходу*.

**АНОТАЦІЯ**  
випускної роботи на здобуття освітнього ступеня бакалавра  
**Обертинської Валерії Олегівни**  
Тема: **«Шляхи підвищення ефективності управління персоналом»**  
(на прикладі «Stella Residence club»)  
**ОНЕУ, 2021 рік**

Випускна робота складається зі вступу, трьох розділів, висновків. Містить 76 сторінок, 26 таблиці, 12 рисунків, список літератури з 43 найменувань, 6 додатків.

*Актуальність теми дослідження.* Нинішні умови ринкової економіки обумовлюють потребу в розробці принципово нових підходів до управління персоналом з усвідомленням того, що фундаментальною можливістю підприємства є персонал, а за його межами - споживачі продукції, товарів, робіт та послуг, якість і конкурентоспроможність якої забезпечують працівники.

*Метою* даної роботи є обґрунтування теоретичних засад та практичних рекомендації щодо ефективності системи управління персоналом на підприємстві.

*Об'єктом дослідження* є процеси управління персоналом в готельному комплексі «Stella Residence club». *Предметом дослідження* є теоретичні, методичні й практичні підходи до управління персоналом підприємств готельно-ресторанного бізнесу.

*Новизна представленої роботи:* 1. *Впровадження партисипативного управління* в готельному комплексі (залучення працівників до участі у процесі планування, організації, мотивації та контролю є обов'язковим нюансом ефективної діяльності підприємства в цілому). 2. *Запровадити експериментально щомісячну оцінку роботи для деяких посад* на основі ключових показників діяльності та визначення розміру їх преміальної винагороди. 3. Наведено загальні рекомендації щодо вдосконалення недоліків в системі управління персоналом в «Stella Residence club».

За результатами дослідження сформульовані заходи щодо підвищення ефективності діючої системи управління персоналом. Наведено обґрунтовані розрахунки економічного ефекту від запропонованих заходів.

*Методи дослідження*, які застосовувались в роботі: теоретичного узагальнення, класифікації, аналізу, соціологічні дослідження.

**ANNOTATION**  
graduation thesis for a bachelor's degree  
**Obertynska Valeria Olehivna**  
Topic: **"Ways to improve the efficiency of personnel management"**  
(on the example of "Stella Residence club")  
**ONEU, 2021**

The final work consists of an introduction, three sections, conclusions. Contains 76 pages, 26 tables, 12 figures, bibliography of 43 items, 6 appendices.

*Relevance of the research topic.* The current conditions of a market economy necessitate the development of fundamentally new approaches to personnel management with the realization that the fundamental capability of the enterprise is personnel, and beyond - consumers of products, goods, works and services, quality and competitiveness of which provide employees.

*The purpose of this work* is to substantiate the theoretical foundations and practical recommendations for the effectiveness of the personnel management system in the enterprise.

*The object of research* is the processes of personnel management in the hotel complex "Stella Residence club". *The subject of the research* is theoretical, methodical and practical approaches to personnel management of hotel and restaurant business enterprises.

*The novelty of the presented work:* 1. *Introduction of participatory management* in the hotel complex (involvement of employees in the process of planning, organization, motivation and control is a mandatory nuance of the effective operation of the enterprise as a whole). 2. *Introduce experimentally* a monthly performance appraisal for some positions based on key performance indicators and determining the amount of their bonus. 3. *General recommendations* for improving the shortcomings in the personnel management system in "Stella Residence club" are given.

According to the results of the study, measures are formulated to increase the efficiency of the current personnel management system. Substantiated calculations of the economic effect of the proposed measures are given.

*Research methods used in the work:* theoretical generalization, classification, analysis, sociological research.