

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

Кафедра туристичного та готельно-ресторанного бізнесу

Допущено до захисту

Завідувач кафедри

Герасименко В.Г.

“ ___ ” _____ 20__ р.

ВИПУСКНА РОБОТА

**на здобуття освітнього ступеня бакалавра
зі спеціальності готельно-ресторанна справа**

за темою:

Управління організацією праці персоналу та підвищення якості обслуговування
на підприємствах готельного господарства

Виконавець

студентка факультету міжнародної економіки

Бурдіяк Ганна Валеріївна

(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 2017

ЗМІСТ

ВСТУП	3
РОЗДІЛ 1. Науково-теоретичні основи управління організацією праці персоналу у готельному господарстві	5
1.1. Теоретичні основи управління організацією праці персоналу	5
1.2. Наукові підходи до визначення сутності «якість обслуговування» у готельному господарстві.....	14
1.3. Методи управління якістю обслуговування споживачів готельних послуг	19
РОЗДІЛ 2. Аналіз господарської діяльності готелю «Geneva».....	24
2.1 Загальна характеристика підприємства і аналіз організаційної структури управління.....	24
2.2. Аналіз виробничої діяльності готелю «Geneva».....	30
2.3. Стан організації праці персоналу та якості обслуговування споживачів в готелі.....	33
РОЗДІЛ 3. Основні напрями підвищення якості обслуговування та управління організацією праці персоналу готелю «Geneva».....	41
3.1. Шляхи підвищення якості обслуговування в готелі «Geneva».....	41
3.2. Рекомендації щодо удосконалення управління організацією праці персоналу в готелі «Geneva»	52
ВИСНОВКИ.....	64
Список використаних джерел.....	66

ВСТУП

В умовах становлення ринкової економіки в нашій країні особливе значення набувають питання практичного застосування сучасних форм управління персоналом, що дозволяють підвищити соціально-економічну ефективність будь-якого виробництва. В даний час персонал вважається одним з тих факторів, які приносять організації вирішальний успіх. Саме тому сучасна концепція управління підприємством передбачає виділення з більшого числа функціональних сфер управлінської діяльності тієї, яка пов'язана з управлінням кадрової складової виробництва - персоналом підприємства.

Вкладення в людські ресурси і кадрову роботу стають довгостроковим фактором конкурентоспроможності і виживання в готельному бізнесі. Управління людьми має важливе значення для всіх організацій. Без потрібних людей жодна організація не зможе досягти своїх цілей і вижити. Людина є найважливішим елементом виробничого процесу на підприємстві. Управління персоналом можна застосувати не тільки до сфер матеріального виробництва, а й до всіх видів зайнятості.

Проблеми управління персоналом готельних підприємств та якості послуг розглянуто в роботах Герасименко В.Г., Бедрадіної Г.К., Галасюк С.С., Нездоймінова С.Г. Однак проблемам підвищення ефективності управління персоналом в сфері готельного господарства в зазначених роботах приділено недостатню увагу. В останні роки з'явився цілий ряд змістовних робіт українських економістів С.А. Александрова, Т.В. Вакуленко, Ф.Л. Перепадя та інших, де дається ретельний науковий аналіз тенденцій в управлінні персоналом в готельних підприємствах України.

Актуальність теми дипломної роботи полягає в тому, що персонал є найважливішим фактором успіху готелю.

Предметом дослідження випускної роботи є процеси організації праці персоналу і методи підвищення якості обслуговування.

Об'єктом дослідження роботи є форми організації праці персоналу і методи підвищення якості обслуговування в готелі «Geneva».

Мета даної роботи полягає в розробці пропозицій щодо удосконалення організації праці персоналу та підвищення якості обслуговування споживачів в готелі «Geneva».

Для досягнення мети в роботі були сформульовані та вирішені такі завдання:

- визначено зміст та сутність поняття «персонал» та «управління персоналом»;
- розглянуто наукові підходи щодо підвищення якості обслуговування в готелі;
- розглянуто методи управління якістю обслуговування споживачів готельних послуг;
- надано характеристику підприємства і проведено аналіз організаційної структури управління;
- проведено аналіз виробничої діяльності готелю «Geneva»;
- розглянуто стан організації праці персоналу та якості обслуговування споживачів в готелі;
- запропоновано напрями підвищення якості обслуговування та управління організацією праці персоналу готелю «Geneva».

Базою для написання теоретичної частини послужили роботи таких вчених як С.С. Галасюк, О. В. Шикіна, Т. Примак, С. Горін, Е.В. Маслоу, М.П. Мальська, С. Філатов, які присвятили свої праці дослідженню проблем готельного господарства і ефективності управління персоналом в сфері гостинності.

ВИСНОВКИ

1. Узагальнено теоретичні основи управління організацією праці персоналу в готельних підприємствах.

2. Розглянуто наукові підходи до визначення сутності поняття «якість обслуговування» у готельному господарстві, а також фактори які впливають на якісне обслуговування.

3. Проаналізовано методи управління якістю обслуговування споживачів готельних послуг. До цих методів варто віднести: підбор і найм персоналу, мотивація трудової діяльності на підприємствах, маркетингові дослідження, інформаційні технології.

4. В ході проведеного аналізу організаційної структури управління і фінансово-господарської діяльності готелю «Geneva» визначино основні тенденції його розвитку, а саме: рівень завантаження, а також рівень рентабельності, кваліфікаційно-освітня структура персоналу готелю. В результаті проведеного дослідження встановлено, що готель належить до категорії малих готелів, має вигідне місце розташування, рентабельний і приносить прибуток. Основними проблемами господарської діяльності готелю є досить виражена сезонність попиту на послуги готелю і недостатній асортимент додаткових послуг.

5. За результатами аналізу виявлено позитивну зміну значень показників в динаміці за 2014-2016 рр., а саме запозначниками: кількість простоїв, коефіцієнт завантаження, середній тариф а також дохід від реалізації.

6. Проаналізовано динаміку кадрів, показники інтенсивності руху кадрів та структуру кадрів та запропоновано основні положення системи матеріального заохочення для покоївок та адміністраторів.

7. Запропоновано шляхи підвищення якості обслуговування, а саме впровадження стандарту якості для персоналу, розроблення анкети гостя в режимі доступу «онлайн-версії» та заходи щодо формування системи лояльності споживачів послуг.

8. Рекомендовано заходи щодо удосконалення управління організацією праці персоналу в готелі «Geneva» на основі АСУ «Готель» та зроблено прогноз економічної ефективності від впровадження програми АСУ персоналом готельного підприємства «Geneva».

Результати даного дослідження можуть бути використані як в діяльності готелю «Geneva», так і в діяльності інших готельних підприємств.

Список використаних джерел:

1. Лойко О.Т. Туризм і готельного сподарство. Навчальний посібник. – Томск: Видавництво ТПУ, 2005. – 152 с.
2. Наказ Державної туристичної адміністрації України «Правила користування готелями й аналогічними засобами розміщення та надання готельних послуг» № 19: станом на 12.11.2010 р. [Електронний ресурс]. – Режим доступу: <http://zakon5.rada.gov.ua/laws/show/z0413-04>.
3. Системи управління якістю. Основні положення та словник термінів (ISO 9000:2005, IDT): ДСТУ ISO 9000:2007. – [Чинний від 2008-01-01]. – К.: Держспоживстандарт України, 2008. – 36 с. – (Національний стандарт України).
4. Юрченко Є.Н. Підвищення ефективності управління персоналом на підприємствах готельного господарства [Електронний ресурс] – Режим доступу: http://tourlib.net/statti_tourism/yurchenko.htm
5. Яковлев Г.А. Экономика гостиничного хозяйства. Навчальний посібник. - М.: Видавництво РДЛ, 2006. - 328 с.
6. Гірняк О. М., Лазановський П. П. «Менеджмент: теоретичні основи і практикум»: навчальний посібник, К: «Магнолія плюс», Львів 2003.- 217с.
7. Босовська М.В. Система управління персоналом [Електронний ресурс] – Режим доступу: <http://library.if.ua/book/45/3057.html>
8. Дубодєлова А.В., Лісовська Л.С., «Система управління якістю обслуговування клієнтів готельного підприємства». К: 2013. -294 с.
9. Системи управління якістю. Настанови щодо поліпшення діяльності (ISO 9004:2000, IDT): ДСТУ ISO 9004:2001. – [Чинний від 2001-07-01]. – К.: Держспоживстандарт України. 2001. – 70 с. – (Національний стандарт України).
10. Петухова С.В., Чередникова Л.Є., Шеметов П.В. Менеджмент: управління організаційними системами: навчальний посібник - Москва: Видавництво «Омега-Л», 2007.- 212 с.

11. Мальська М. Готельний бізнес: теорія та практика: навчальний посібник / М.Мальська, І. Пандяк – К. : Центр навчальної літератури, 2009. – 472 с.
12. Роглев Х. Й. Основи готельного менеджменту: підручник. - К.: Кондор, 2009. - 213с.
13. Білецька І. М. Світовий досвід та вітчизняна практика класифікації та стандартизації готельних послуг /І.М. Білецька, І.О.Іващук / Інноваційна економіка: Всеукраїнський науково-виробничий журнал. Вип. №1 (39). – Тернопіль: ТАЙП, 2013. – С. 174-180.
14. Дорофеєв В.Д., Шмельова А.М., Шестопол Н.Ю. Менеджмент: навчальний посібник.— М.: ИНФРА — М, 2008.-289 с.
15. Александрова С.А. Конспект лекцій з курсу «Управління персоналом на підприємствах готельно-ресторанного господарства» (для студентів 2 курсу денної та заочної форм навчання напряму підготовки 6.140101 – Готельно-ресторанна справа) / Харків. нац. ун-т міськ. госп-ва ім. Бекетова О.М. – Харків : ХНУМГ ім. О.М Бекетова, 2016. – 86 с.
16. Кушнір І.В.Соціально-психологічні методи управління персоналом підприємства[Електронний ресурс] – Режим доступу: <http://nauka.kushnir.mk.ua/?p=50857>
17. Папирян, Г.А. Менеджмент в індустрії гостинності: (готелі та ресторани) / Г.А. Папирян. - М. : Економіка, 2011. - 503 с.
18. Ткаченко Т. І. Управління якістю готельних послуг: монографія / Ткаченко Т.І,Мельниченко С.В.,Новак М.В.– К.: КНТЕУ, 2006. – 324 с.
19. Вакуленко Т.В. «Сучасні аспекти управління персоналом на підприємствах готельного господарства». Сер. : Економічні науки. - 2013. - № 5. - С. 113-117.
20. Александрова С.А. «Управління персоналом на підприємствах готельно-ресторанного господарства».Харків – ХНУМГ ім. О. М. Бекетова – 2016.-312 с.

21. Милашко О. Г. Статистичний аналіз стану та розвитку підприємств готельного господарства Одеської області / О. Г. Милашко // Науковий вісник Одеського державного економічного університету. Вип. 13 (114). – Одеса: ОДЕУ, 2010. – С. 143-150.
22. Сокол Т. Г. Організація обслуговування в готелях і туристичних комплексах : підручник / Т. Г. Сокол. – К. :Альтерпрес, 2009. – 447 с.
23. Браймер Роберт. Основи управління в індустрії гостинності: [пер. з англ.] / Браймер Роберт. – М. : Аспект-Пресс, 1995. – 245 с.
24. Байлик С. И. Гостиничное хозяйство. Организация, управление, обслуживание: учебное пособие / С. И. Байлик. – К.: Дакор, 2006. – 288 с.
25. Нездоймінов С. Г. Роль персоналу в забезпеченні якості готельних послуг/С.Г. Нездоймінов ,А.В. Бурдіяк // Економіка, управління, фінанси: теорія і практика. Матеріали III Міжнародної науково-практичної конференції (м. Вінниця, 9-10 жовтня 2015 року). – Херсон: Видавничий дім «Гельветика», 2015. – С. 31–34.
26. Сучасні технології управління туристичним та готельно-ресторанним бізнесом: Матеріали II Всеукраїнської науково-практичної конференції 24 вересня 2010 р. – Укл.: Перепадя Ф.Л., Авдан О.Г., Соколова К.О., Черненко Г.С.; За заг. редакцією к.е.н., доцента Мацуки В.М. – Маріуполь: МДГУ, 2010. – 306 с.
27. Системи управління якістю. Основні положення та словник термінів (ISO 9000:2005, IDT) : ДСТУ ISO 9000:2007. – [Чинний від 2008-01-01]. – К. :Держспоживстандарт України, 2008. – 36 с. – (Національний стандарт України).
28. Сучасні технології управління туристичним та готельно-ресторанним бізнесом: Матеріали II Всеукраїнської науково-практичної конференції: 24 вересня 2010 р. – Укл.: Перепадя Ф.Л., Авдан О.Г., Соколова К.О., Черненко Г.С.; За заг. Редакцією к.е.н., доцента Мацуки В.М. Маріуполь: МДГУ, 2010. – 306 с.

29. Гусєва О. В. Міжнародний досвід створення готельних підприємств малої місткості / О. В. Гусєва // Науковий вісник Ужгородського університету. Серія «Економіка». Вип. 33. Ч. 3. – Ужгород: УжНУ, 2011. – С. 69-74.
30. Маврина Н.Ф. Менеджмент персоналу в сучасному готельному підприємстві [Електронний ресурс] – Режим доступу: <http://stud.wiki/management/2c0b65635a3ac68b5d43a89521306c26%200.html>
31. Готелі та санаторії в Україні. [Електронний ресурс] - Режим доступу: <http://uahotels.info/regions/Odessa-Oblast/hotel3/3-star/>
32. Відомості про готелі України на Booking.com [Електронний ресурс]. – Режим доступу : <http://booking.com>.
33. Ткаченко Т.І., Гаврилюк С.П. Економіка туризму [Електронний ресурс] – Режим доступу: http://pidruchniki.com/1584072062160/turizm/ekonomika_turizmu
34. Пуцентейло П.Р. Економіка і організація туристично-готельного підприємництва [Електронний ресурс]. – Режим доступу: http://tourlib.net/books_ukr/pucentejlo102.htm
35. Герасименко В. Г. Організація надання туристичних послуг : навчальний посібник / В. Г. Герасименко, С. С. Галасюк. – Одеса: Атлант, 2014. – 244 с.
36. Методичні вказівки до виконання курсової роботи з дисципліни «Аналіз діяльності підприємств туристської індустрії» (для студентів 4 і 5 курсів усіх формнавчання, освітньо-кваліфікаційного рівня «бакалавр» напряму підготовки 6.140101 – Готельно-ресторанна справа, 6.140103 – Туризм) / Харків. нац. ун-тміськ. госп-ваім. О. М. Бекетова ; уклад. Н. М. Влащенко. – Харків : ХНУМГ ім. О. М. Бекетова, 2017. – 29 с.
37. Галасюк С. С. Організаційно-економічні засади функціонування малих готелів: монографія / С. С. Галасюк, О. В. Шикіна. – Одеса: Атлант, 2015. – 279 с.

38. Головка О. М. Організація готельного господарства: навчальний посібник / О. М. Головка, Н. С. Кампов, С. С. Махлинець, Г. В. Симочко; за ред. О. М. Головка. – К.: Кондор, 2012. – 338 с.
39. Морозов М.А. Інформаційні технології в соціально-культурному сервісі і туризмі: підручник / М.А. Морозов, Н.С. Морозова. - М .: Академія, 2002. - 345 с.
40. Роглев Х. Й. Основи готельного менеджменту [Електронний ресурс] - Режим доступу:<http://tourism-book.com/pbooks/book-62/ru/chapter-2403/>
41. Гуляев В.Г. Нові інформаційні технології в туризмі. - М .: «Видавництво ПРИОР», 1999. – 59 с.
42. Гудзовата О.О. Автоматизовані системи управління" підприємствами ресторанного бізнесу / О.О. Гудзовата // Торгівля, комерція, підприємництво / Збірник наукових праць. - Вип.14. - Львів: ЛКА, 2012. - С.202.
43. Плотникова Н.І. Комплексна автоматизація турбізнесу. Інформаційні технології в сфері гостинності: Навчальний методичний посібник. - М.: Радянський спорт, 2001. - С.170-208.
44. Мельниченко С. В. Інформаційні технології в туризмі: теорія, методологія, практика :монографія / С. В. Мельниченко. - К.: Київ. нац. торг.-екон. ун-т, 2008. - 494 с.
45. Лебедев І. В. Соціальні технології сучасного менеджменту // Формування ринкової економіки: зб. наук. пр. - Спец. вип. Стратегічні імперативи сучасного менеджменту: у 2 ч. Ч.1. – К. : КНЕУ, 2012. - С. 362 -375.