

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

Кафедра туристичного та готельно-ресторанного бізнесу
(найменування кафедри)

РЕФЕРАТ
кваліфікаційної роботи
на здобуття освітнього ступеня магістра
зі спеціальності 241 готельно-ресторанна справа
(шифр та найменування спеціальності)
за магістерською програмою професійного спрямування
управління готельним та ресторанным бізнесом
(назва магістерської програми)

на тему: «Управління персоналом підприємств готельно-ресторанного
господарства»
(назва теми)

Виконавець:

студент факультету міжнародної економіки

Коваленко Анастасія Валеріївна

(прізвище, ім'я, по батькові)

/підпис/

Науковий керівник:

к.е.н.

(науковий ступінь, вчене звання)

Нечева Наталя Валеріївна

(прізвище, ім'я, по батькові)

/підпис/

ЗАГАЛЬНА ХАРАКТЕРИСТИКА РОБОТИ

Актуальність дослідження обумовлена появою принципово нових підходів до управління персоналом, що вимагає зовсім інших навичок і умінь, чим ті, що були достатні в недалекому минулому для ведення документації, упорядкування звітів, організації культурно-масових заходів і збереження трудових книжок. Саме з цієї причини сьогодні багато працівників кадрових служб, які прийшли раніше функціонували відділів кадрів, не можуть запропонувати керівництву готелю шляхи ефективного вирішення проблем, пов'язаних з управлінням персоналом.

Тому останнім часом з'явилася нова професія – менеджер по роботі з персоналом, головна мета якого полягає в мотивації працівників на підвищення продуктивності праці, творчу самовіддачу і прояв активності в роботі. Зараз на кадрові служби покладається завдання поступового перетворення в центри по розробці і реалізації стратегії трудових відносин в готельних підприємствах. Це означає, що вони повинні надавати допомогу у розвитку бізнесу за допомогою наймання висококваліфікованих робітників, планування кар'єри, оцінки виробничої діяльності персоналу та вдосконалення оплати праці.

Кадрова служба вже не розглядається як чисто адміністративна структура, що існує незалежно від інших управлінських ланок. Фахівцям по роботі з персоналом необхідно знати всі господарські потреби підприємства і окремих його структур для більш чіткого планування своєї роботи. Результатом цього повинні стати велика залученість людей у виробничий процес, знання ними своїх обов'язків і відповідальності, розвиток трудового потенціалу, створення сприятливого психологічного клімату.

Метою кваліфікаційної роботи є розробка та обґрунтування практичних рекомендацій організаційно-економічного характеру, спрямованих на удосконалення управління персоналом у базі відпочинку «Озерки».

Завдання дослідження:

- вивчити теоретичні аспекти управління персоналом підприємств готельного господарства;
- виявити основні форми і методи управління персоналом на підприємствах готельного господарства;
- визначити роль служби управління персоналом у підприємствах готельного господарства;
- розглянути основні поняття та особливості ефективності мотивації персоналу;
- Проаналізувати систему управління персоналом бази відпочинку «Озерки»;
- дослідити специфіку роботи та організаційної структури бази відпочинку «Озерки»;
- проаналізувати чисельність і кадровий склад працівників бази відпочинку Озерки»;
- проаналізувати продуктивність праці та заробітну плату персоналу бази відпочинку «Озерки»;
- розглянути шляхи вдосконалення управління персоналом у базі відпочинку «Озерки»;
- вдосконалити нематеріальне стимулювання персоналу в базі відпочинку «Озерки»;
- удосконалити організаційну структуру і розробити заходи щодо покращення процесу управління персоналом бази відпочинку «Озерки».

Об'єктом дослідження є процес управління персоналом на підприємствах готельного господарства.

Предметом дослідження є сукупність теоретичних і практичних питань удосконалення управління персоналом на базі відпочинку «Озерки».

Методи дослідження. Для написання даної кваліфікаційної роботи були використані наступні методи дослідження: діалектичний метод

пізнання, абстрактно-логічний (теоретичні узагальнення і формулювання висновків), ситуаційний аналіз, метод середніх, абсолютних і відносних величин, порівняння, графічний, економіко-статистичний та ін

Інформаційну базу дослідження склали наукові публікації і монографічні видання вітчизняних і зарубіжних учених, нормативно-правові акти України, матеріали наукових конференцій, Інтернет-ресурси, інформація Всесвітньої туристичної організації, статистичні збірки, звітні дані бази відпочинку «Озерки» за ряд років.

Структура та обсяг роботи. Кваліфікаційна робота магістра складається зі вступу, трьох розділів, висновків, списку використаних джерел 71 найменувань, та 7 додатків. Загальний обсяг роботи становить 107 сторінок. Основний зміст викладено на 82 сторінках. Робота містить 13 таблиць, 11 Рисуноків.

Публікації. За результатами виконання кваліфікаційної роботи магістра опубліковано 1 статтю «Методи підвищення ефективності управління персоналом підприємств готельного господарства», науковий журнал «Економіка і фінанси», Дніпропетровськ 2017, № 9.

ОСНОВНИЙ ЗМІСТ РОБОТИ

У першому розділі «Теоретичні аспекти управління персоналом підприємств готельного господарства» охарактеризовано форми і методи управління персоналом на підприємствах готельного господарства, визначена роль служби управління персоналом та охарактеризовані поняття та особливості ефективності мотивації праці персоналу.

У другому розділі «Аналіз системи управління персоналом бази відпочинку «Озерки» досліджено специфіку роботи та організаційної структури бази відпочинку «Озерки», проаналізована чисельність і кадровий состав бази відпочинку «Озерки» та проаналізовано продуктивність праці і заробітна плата персоналу бази відпочинку «Озерки».

У третьому розділі «Шляхи удосконалення управління персоналом

бази відпочинку «Озерки» запропоновані заходи щодо оптимізації системи матеріальної мотивації персоналу, удосконалення нематеріального стимулювання персоналу та заходи щодо удосконалення організаційної структури і удосконалення процесу управління персоналу бази відпочинку «Озерки».

ВИСНОВКИ

Проведене дослідження дозволило зробити висновки, основні з яких:

1. З'ясовано, що для правильної організації праці працівників на підприємствах готельного господарства необхідно володіти теоретичними знаннями з основ управління персоналом у підприємствах готельного господарства. Слід ретельно вивчити всі види організаційних структур управління у готелях, щоб зрозуміти, яку саме організаційну структуру управління вибрати для свого готельного підприємства.

2. Досліджені методи управління персоналом в готельному бізнесі з метою застосування найбільш ефективних з них у практичній роботі конкретного готельного підприємства. З'ясовано, що важливу роль відіграє служба управління персоналом в готельному бізнесі, так як саме цей підрозділ контролює весь процес управління та роботи персоналу і від роботи цієї служби залежить ефективність праці персоналу.

3. Досліджено ефективність мотивації трудової діяльності. Виявлено, що ефективність мотивації персоналу досягається завдяки регулюючим функціям мотиваційного механізму, який повинен бути невід'ємною складовою системи управління підприємством готельного господарства. Ефективність мотивації персоналу визначається за загальними кінцевими результатами: високою продуктивністю праці, високою ефективністю, високою якістю послуг.

4. Досліджено специфіки роботи та організаційної структури бази відпочинку «Озерки», і з'ясовано, що на базі відпочинку «Озерки»

функціонує лінійно-функціональна організаційна структура управління. Лінійно-функціональна система забезпечує, починаючи з другого рівня ієрархії, розподіл завдання управління «за функціями». Штаби можуть створюватися у центральних та інших органах управління, утворюючи штабну ієрархію. Специфікою роботи бази відпочинку є те, що вона функціонує з квітня по вересень. Слід зазначити, що організаційна структура управління бази відпочинку «Озерки» не є цілком логічною, що підтверджується і структурою кадрового складу. Тому доцільно пропонувати рекомендації по вдосконаленню організаційної структури управління даними готельним підприємством.

5. Проаналізовано чисельність і кадровий состав бази відпочинку «Озерки». Аналіз чисельності і кадрового составу працівників бази відпочинку «Озерки» показав, що 17% працівників мають вищу освіту, 45% працівників бази відпочинку «Озерки» мають середню спеціальну освіту, 35% персоналу - середньо технічну освіту, і всього лише у 3% працівників два і більше вищі освіти. В структурі персоналу бази відпочинку «Озерки» за віковою ознакою можна виділити три основні сегменти діаграми - це 31% персоналу у віці від 18-28 років, 24% персоналу у віці від 29-39 років, 18% - у віці від 40-50 років. Питома вага працівників старше 50 років становить 27% в загальній кількості працівників.

Показник плинності кадрів у базі відпочинку «Озерки» у 2016 році становив 25 %, в тому числі по готельному господарству - 40%, а по ресторанного господарства – 14,2%, що є досить високим показником, що свідчить про негативну тенденцію в організації праці персоналу. У 2017 році показник плинності кадрів зменшився до 18,5 %. По готельному господарству плинність кадрів зменшилася до 15,3% А в ресторанному господарстві, навпаки, плинність кадрів стала ще більше, ніж в 2016 році, і склала 21,4%.

6. Досліджено показники прибутку підприємства від основної операційної діяльності – продажу номерів, а також показники продажу

додаткових послуг – від послуг з організації дозвілля до послуг, що не включені до проживання.

Відповідно до наведених даних, динаміка має в цілому позитивний тренд. Зростання відбувається за більшістю показників. Значну частку прибутку приносять додаткові доходи.

Розраховано показники рентабельності підприємства. Як свідчать дані, рівень рентабельності підприємства складає 70% у 2016, і 53% у 2017 році. Падіння рентабельності пов'язане із зростанням частки витрат на утримання матеріальної бази підприємства. Тому необхідно збільшити показники продажів, переглянути структуру витрат підприємства.

Розглянуто склад та динаміку заробітної плати працівників підприємства. Відповідно до наведених даних, фонд оплати праці у 2017 році зріс, склавши 330,2 тис. грн.

Характеристика бази відпочинку «Озерки» була доповнена результатами соціологічного дослідження. За даними анкетного опитування осіб, які беруть участь в соціологічному дослідженні були виявлені причини надходження на бази відпочинку «Озерки». Домінуючою причиною, як впливає з відповідей респондентів, є високий рівень оплати праці - 52%, сприятливий психологічний клімат в колективі - 14%, наявність системи заохочувальної винагороди за працю - 12%; добрі стосунки з колегами - 8%; задоволеність умовами праці - 7%; Близьке розташування роботи від місця проживання - 5%; добрі стосунки з адміністрацією - 2%.

7. Обґрунтована оптимізація системи мотивації праці у базі відпочинку «Озерки». Запропонована система матеріального стимулювання праці: підвищення рівня постійної частини заробітної плати, що забезпечить впевненість у завтрашньому дні, стабільність роботи; підвищення рівня додаткових преміальних виплат; введення системи виплат місячних чи щоквартальних премій, виражених у відсотках від вартості реалізованих послуг – для співробітників, здатних впливати на обсяг продажів; виплата щоквартальних премій за якість наданих послуг; одноразові виплати за

участь у розвитку роботи відділу; виплата бонусів – винагород за результатами роботи усього відділу; надання путівок працівникам до санаторіїв та лікувальних пансіонатів, будинків відпочинку; преміювання працюючих до ювілейних дат в залежності від особистого трудового вкладу; виплата одноразової допомоги (у зв'язку з виходом на пенсію; матерям, у зв'язку з народженням дитини; працівникам, що досягли ювілейного віку); введення допоміжних виплати (оплата ритуальних послуг; у випадку смерті в результаті нещасливого випадку; малозабезпеченим і багатодітним родинам та інше); планування коштів на медичне обслуговування працівників.

8. Розроблені рекомендації щодо використання технік нематеріального стимулювання персоналу бази відпочинку «Озерки» визнання за добре виконану роботу; створення дошки пошани; подарунки від підприємства; символи статусу. Також у якості моральних мотиваційних «стимулів» запропоновано: стимулювання вільним часом, трудове стимулювання, надання можливості добре проявили себе в результатах роботи, можливість додаткового навчання, підвищення кваліфікації; надання якісного медичного обслуговування, путівок в дома відпочинку як співробітникам, так і членам їхніх родин, налагодження роботи в культурній сфері (проведення вечорів, концертів), виховання в співробітниках духу гордості своїм підприємством, прагнення трудитися на його благо.

9. Запропоновано ряд пропозицій по удосконаленню організаційної структури управління бази відпочинку «Озерки». У новій структурі управління більш чітко розподілені обов'язки між різними службами і між ними став більш тісний контакт взаємодії. Кожна служба має свого керівника, і всі керівники в свою чергу, підпорядковуються і тісно контактують з директором бази.

АНОТАЦІЯ

Коваленко А. В. «Управління персоналом на підприємствах готельного господарства»,

(*прізвище та ініціали студента*)

(*назва кваліфікаційної роботи*)

кваліфікаційна робота на здобуття освітнього ступеня магістра зі спеціальності

«готельно-ресторанна справа» за магістерською програмою

«управління готельним та ресторанним бізнесом»,

Одеський національний економічний

університет м. Одеса, 2018 рік

Кваліфікаційна робота магістра складається з трьох розділів. Об'єктом дослідження є процес управління персоналом на підприємствах готельного господарства.

У роботі розглядаються теоретичні аспекти управління персоналом підприємств готельного господарства, форми і методи управління персоналом, роль служби управління персоналом та особливості ефективності мотивації персоналу.

Проаналізовано діяльність і систему управління персоналом бази відпочинку «Озерки». Запропоновано заходи щодо удосконалення управління персоналом та оптимізація систем матеріальної та нематеріальної мотивації персоналу. Запропоновано заходи щодо удосконалення організаційної структури.

Ключові слова: управління персоналом, готельне підприємство, мотивація персоналу, база відпочинку, готельний бізнес.

ANNOTATION

Kovalenko AV, «Personnel management at the hotel industry»,

(*students surname and initials*)

(*work title*)

thesis for Master degree in specialty «Hotel-restaurant business»

under the program Hotel and restaurant business management »,

Odessa National Economic University

Odessa, 2018

Thesis consists of three chapters. Object of study process of personnel management at hotel enterprises.

Diploma thesis deals with theoretical aspects of personnel management of hotel industry enterprises, forms and methods of personnel management, the role of the personnel management service and the peculiarities of personnel motivation efficiency are considered in the paper.

The activity and personnel management system of the recreation center "Ozerki" are analyzed. The measures for improvement of personnel management and optimization of systems of material and non-material motivation of the personnel are offered. Measures to improve the organizational structure are proposed.

Keywords: personnel management, hotel business, motivation of staff, recreation center, hotel business.

