

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

Кафедра туристичного та готельно – ресторанного бізнесу

Допущено до захисту
Завідувач кафедри

“ ___ ” _____ 20__ р.

ВИПУСКНА РОБОТА
на здобуття освітнього ступеня бакалавра
зі спеціальності Туризм

за темою:

«Удосконалення організації праці персоналу на підприємствах готельного господарства»

Виконавець

студентка ФМЕ

Піскунова Юлія Олегівна

(прізвище, ім'я, по батькові) /підпис/

Науковий керівник

к.е.н., доцент

(науковий ступінь, вчене звання)

Галасюк Світлана Сергіївна

(прізвище, ім'я, по батькові) /підпис/

Одеса 2018

ЗМІСТ

ЗМІСТ	2
ВСТУП	3
РОЗДІЛ 1. ТЕОРЕТИЧНІ АСПЕКТИ ОРГАНІЗАЦІЇ ПРАЦІ ПЕРСОНАЛУ В ГОТЕЛЬНОМУ БІЗНЕСІ	6
1.1. Принципи і методи організації праці персоналу в готельному бізнесі ...	6
1.2. Основні типи організаційних структур управління готельними підприємствами	9
1.3. Особливості організації праці персоналу в готельному господарстві ..	17
Висновки до розділу 1	25
РОЗДІЛ 2. ДОСЛІДЖЕННЯ ОРГАНІЗАЦІЇ ПРАЦІ ПЕРСОНАЛУ В ГОТЕЛІ «ANNABELLE»	26
2.1. Організаційно – економічна характеристика діяльності готелю «Annabelle»	26
2.2. Аналіз чисельності і кадрового складу працівників готелю	37
2.3 Оцінка продуктивності праці і заробітної плати персоналу готелю «Annabelle»	43
Висновки до розділу 2	46
РОЗДІЛ 3. ОСНОВНІ РЕКОМЕНДАЦІЇ ЩОДО ВДОСКОНАЛЕННЯ ПРАЦІ ПЕРСОНАЛУ ГОТЕЛЮ	47
3.1. Удосконалення організаційної структури управління готелю «Annabelle»	47
3.2. Формування комплексу заходів, спрямованих на підвищення мотивації персоналу готелю «Annabelle»	51
ВИСНОВКИ	58
Список використаних джерел:	60
Додатки	64

ВСТУП

На сьогоднішній день особливого значення набувають питання практичного застосування сучасних форм управління персоналом готелю, що дозволяють підвищити його соціально-економічну ефективність. Головний потенціал готелю полягає в кадрах. Якби прекрасні ідеї, новітні технології, найсприятливіші зовнішні умови не існували, без добре підготовленого персоналу високої активності домогтися неможливо. Саме люди надають послуги гостям, подають ідеї і дозволяють готелю існувати [1].

Слід також відзначити, що у цей час основними факторами конкурентоздатності готелів є: забезпеченість робочою силою; ступінь її мотивації; організаційні структури і форми роботи, що визначають ефективність використання персоналу. Готельна індустрія дуже трудомістка. Характерними рисами зайнятості у цій сфері є: мобільність; сезонна нерівномірність; велика частка некваліфікованого персоналу; використання тимчасових робітників, які не мають постійного місця роботи; висока плинність кадрів; відносно низька заробітна платня [1].

Нормативно-правовими документами України з провадження готельного бізнесу визначено, що поряд із матеріально-технічною оснащеністю та переліком надаваних послуг велике значення повинно приділятися саме персоналу, його кваліфікації та професіоналізму.

Проблеми організації праці в своїх роботах розглядали: Герасименко В. Г [8]., Галасюк С. С [19]., Данько Н. І [1]., Парфіненко П. О [1]., Вишневська О.О., Афонін А. С [2]., Мальська М. П [3]., Пандяк І.Г [3]., Арузова Н. Ю [5].

Актуальність даної роботи полягає в тому, що персонал є одним з важливіших факторів, що впливає на створення позитивного враження від проживання в готелі у гостей.

Метою випускної роботи є розроблення практичних рекомендацій організаційно-економічного характеру, спрямованих на вдосконалення організації праці персоналу в готелі «Annabelle».

Для досягнення цієї мети в роботі мають бути вирішені такі **завдання**:

- Визначити принципи і методи організації праці персоналу в готельному бізнесі;
- Вивчити основні типи організаційних структур управління готельними підприємствами;
- Розглянути особливості організації праці персоналу в готельному господарстві;
- Надати організаційно-економічну характеристику діяльності готеля «Annabelle»;
- Проаналізувати чисельність і кадровий склад працівників готелю «Annabelle»;
- Зробити оцінку продуктивності праці і заробітної плати персоналу готелю «Annabelle»;
- Пропонувати удосконалення організаційної структури управління даним засобом розміщення;
- Сформувавати комплекс заходів, спрямованих на підвищення мотивації праці готелю «Annabelle»;
- Зробити економічне обґрунтування пропонованих заходів щодо вдосконалення організації праці в готелі «Annabelle».

Об’єктом дослідження випускної роботи є процес організація праці персоналу на підприємствах готельного господарства.

Предметом дослідження випускної роботи є сукупність теоретичних та практичних аспектів удосконалення організації праці персоналу в готелі «Annabelle».

Інформаційну базу склали наукові публікації та монографічні видання вітчизняних і зарубіжних вчених, нормативно-правові документи України, матеріали наукових конференцій різних рівнів, державної служби статистики України, джерела мережі Інтернет, офіційна інформація про готель «Annabelle».

Методи дослідження, які були використані в роботі: діалектичний метод пізнання, абстрактно-логічний (теоретичні узагальнення і

формулювання висновків), ситуаційний аналіз, метод порівняння, економіко-статистичні методи, графічний метод тощо.

Структура роботи складається зі вступу, трьох розділів, висновку, списку, використаних джерел.

Публікації. За результатами власних досліджень, а також за темою випускної роботи опубліковані такі праці:

1. Піскунова Ю. О. Динаміка розвитку засобів розміщення Полтавської області / Ю. О. Піскунова // Розвиток сталого туризму: виклики і можливості для туристичного та готельно-ресторанного бізнесу: Матеріали круглого столу та студентської науково-практичної конференції (м. Одеса, 12 квітня 2017 р.) / Одеський національний економічний університет. – Одеса: ОНЕУ, 2017. – С. 215-218.

2. Піскунова Ю. О. фактори формування національних традицій харчування країн арабського світу / Ю. О. Піскунова // Розвиток сталого туризму: виклики і можливості для туристичного та готельно-ресторанного бізнесу: Матеріали круглого столу та студентської науково-практичної конференції (м. Одеса, 12 квітня 2017 р.) / Одеський національний економічний університет. – Одеса: ОНЕУ, 2017. – С. 283-286.

3. Піскунова Ю. О. Форми та методи організації праці персоналу на підприємствах готельного господарства / Ю. О. Піскунова // Туристичний та готельно-ресторанний бізнес: світовий досвід та перспективи розвитку для України: Матеріали круглого столу та студентської науково-практичної конференції (м. Одеса, 12 квітня 2018 р.) / Одеський національний економічний університет. – Одеса: ОНЕУ, 2018. – С. 304-309.

4. Піскунова Ю. О. Маркетингове дослідження закладу ресторанного господарства «Vegano Hooligano» / Ю. О. Піскунова // Туристичний та готельно-ресторанний бізнес: світовий досвід та перспективи розвитку для України: Матеріали круглого столу та студентської науково-практичної конференції (м. Одеса, 12 квітня 2018 р.) / Одеський національний економічний університет. – Одеса: ОНЕУ, 2018. – С. 573-577.

ВИСНОВКИ

У випускній роботі було розглянуто принципи і методи організації праці персоналу в готельному бізнесі, основні типи організаційних структур управління готельними підприємствами та особливості організації праці персоналу в готельному господарстві.

Також був проведений аналіз організаційно – економічної діяльності готелю в ході якого було виявлено, що готель має лінійно - організаційну структуру. А також було виявлено позитивну динаміку зміни доходів готелю в 2017 році порівняно з 2016 роком. Проаналізовано споживачів готельних послуг та виявлено що більшість гостей – чоловіки від 25 – до 55 років з середнім рівнем доходу. За родом діяльності – службовці з середньою спеціальною освітою, які приїжджають з метою ділового туризму, а також з метою відпочинку та розваг з інших міст України, а також Європи та країн Азії. Проаналізовано відвідувачів готелю згідно їх місця проживання за 2017 рік та було виявлено, що готель «Annabelle» відвідали 780 осіб, з них 52% особи з України та 48% іноземців.

Проаналізовано склад та структуру персоналу готелю, а також основні показники руху робочої сили. Визначено, що коефіцієнт плинності кадрів перевищує норму. Були визначені причини такої плинності кадрів, а саме низький рівень оплати праці, труднощі адаптації, незадоволеність умовами праці, незадоволеність керівництвом.

Виявлено позитивну динаміку зміни трудомісткості та продуктивності праці в 2017 році порівняно з 2016 роком. Проаналізовано показники ефективності використання фонду заробітної плати в 2017 році та за допомогою інтегрального показника ефективності використання фонду оплати праці виявлено, що він перебуває на рівні нижче норми.

Підприємству як рекомендації з удосконалення організаційної структури були запропоновані наступні заходи:

- Створення в готелі служби безпеки для кращого забезпечення безпеки готелю;

- Виключення зі складу працівників технічний персонал;
- Суміщення обов'язків бухгалтера та керівника
- Зменшення обов'язків адміністраторів.

Для того, щоб сформулювати заходи, спрямовані на підвищення мотивації персоналу було проведено опитування працівників готелю. Згідно методики інтегральної задоволеності умовами праці були виявлені рівні задоволеності працею за різними показниками.

Розроблено перелік заходів, спрямованих на покращення взаєморозуміння між працівниками та зниженню конфліктності в колективі. Розроблено систему конкурсів, що покращить мотивацію персоналу, та як слідство покращить якість надаваних послуг.

Передбачається, що, застосувавши на практиці хоча б деякі із запропонованих заходів, підвищиться мотивація персоналу і, як наслідок, зросте працездатність персоналу і рівень конкурентоспроможності підприємства.

Список використаних джерел:

1. Данько Н. І. Основи готельно-ресторанної справи: навчальний посібник / Н. І. Данько, А. Ю. Парфіненко, П. О. Подлепіна, О. О. Вишневська [за заг. ред. А. Ю. Парфіненка]. – Х.: ХНУ імені В. Н. Каразіна, 2017. – 288 с.
2. Афонін А. С. Основи мотивації праці: організаційно-економічні аспекти: підручник / А. С. Афонін. – К.: МАУП, 2004. – 340с.
3. Мальська М. П. Готельний бізнес: теорія та практика навчальний посібник / М. П. Мальська, І. Г. Пандяк. – К.: Центр учбової літератури, 2009. – 472 с.
4. Піскунова Ю.О. Форми та методи організації праці на підприємствах готельного господарства / Ю.О.// Туристичний та готельно – ресторанний бізнес: Світовий досвід та перспективи розвитку для України: Матеріали круглого столу та студентської науково – практичної конференції (м. Одеса 12 квітня 2018 р.) / Одеський національно економічний університет. – Одеса: ОНЕУ, 2018. – с. 304 – 309.
5. Арбузова Н. Ю. Організація обслуговування в готелях та туристичних комплексах: учебное пособие / Н. Ю. Арбузова. – М.: Академия, 2009. – 224 с.
6. Кабушкін Н. І. Менеджмент готелів та ресторанів: підручник – 2 – ге видання / Н.І. Кабушкін, Н. А. Бондаренко. – Мн.: Нове знання, 2001. – 216с.
7. Роглев Христо Йосипович. Основи готельного менеджменту : навч. посіб. / Х. Й. Роглев. – К. : Кондор, 2009. – 408 с.
8. Герасименко В. Г. Організація надання туристичних послуг: навчальний посібник / В. Г. Герасименко, С. С. Галасюк. – Одеса: ОНЕУ, 2014. – 244 с.
9. Г.А. Яковлев. Економіка готельного господарства: навчальний посібник. – М: видавництво РДЛ, 2006. – 224 с.

10. Бригадна організація праці. Класифікація і чисельний склад бригад [Електронний ресурс]. – режим доступу: http://stud.com.ua/50637/menedzhment/brigadna_organizatsiya_pratsi_klasifikatsiya_chiselniy_sklad_brigad
11. Управління персоналом готелю [Електронний ресурс]. – режим доступу: <http://prohotelia.com/2014/01/staff-outsourcing/>
12. Annabelle mini – hotel [Електронний ресурс]. – режим доступу: Міністерство Юстиції України <http://www.annabelleukraine.com>
13. Міністерство юстиції України [Електронний ресурс]. – режим доступу: <https://usr.minjust.gov.ua/ua/freesearch>
14. Tourism book [Електронний ресурс]. – режим доступу: <http://tourism-book.com/pbooks/book-38/ru/chapter-1898/>
15. Основи організації функціонування підприємства готельного господарства [Електронний ресурс]. – режим доступу: http://pidruchniki.com/15210215/turizm/osnovi_organizatsiyi_funktsionuvannya_pidpriyemstv_gotelnoho_gospodarstva
16. Трудовий договір 2018: форми, види, особливості [Електронний ресурс]. – режим доступу: <https://www.kadrovik01.com.ua/article/4241-ukladannya-ta-zrazok-trudovogo-dogovoru-2018>
17. Аналіз чисельності складу персоналу підприємства [Електронний ресурс]. – режим доступу: http://lubbook.org/book_248_glava_32_6.2._Anal%D1%96z_chiselnoho_skladu.html
18. Плинність персоналу: норми за галузями та посадами [Електронний ресурс]. – режим доступу: <http://hrtime.ru/contents.php?id=385>
19. Галасюк С. С. Методичні вказівки до проходження виробничої практики та складання звіту для студентів VI курсу денної форми навчання спеціальностей “Туризм” та “Готельно-ресторанне господарство”. /С. С. Галасюк, С. Г. Нездоймінов, В. Я. Павлоцький — Одеса: ОНЕУ, 2017 р. — 92 с.)

20. Семенов В. Ф. Эффективность мотивации работы трудовых ресурсов предприятий санаторно-курортного комплекса / В. Ф. Семенов, Н. В. Нечева // Проблемы и перспективы развития предпринимательства: сб. науч. пр. ХНАДУ. — Х.: ХНАДУ, 2015. — № 2 (9). — С. 127-133.

21. Hotel Annabelle [Електронний ресурс]. - режим доступу: <https://www.booking.com/hotel/ua/annabelle.ru.html>

22. Основні служби готельного підприємства [Електронний ресурс]. - режим доступу: http://dw6.ru/sluzhba_bezopasnosti.html

23. Безпека в готелях [Електронний ресурс]. - режим доступу: <http://hotelier.pro/use/item/2554-security>

24. Інтегральна задоволеність працею / Фетіскін Н.П., Козлов В.В., Мануйлов Г.М. Соціально-психологічна діагностика розвитку особистості і малих груп. - М., Видавництво Інституту Психотерапії. 2002. С.470-473.

25. Удосконалення системи нематеріальної мотивації персоналу підприємства [Електронний ресурс]. - режим доступу: <http://earchive.tpu.ru/bitstream/11683/26712/1/TPU173456.pdf>

26. С.О. Гайдученко. Мотивація персоналу: тексти лекцій з навчальної дисципліни «Мотивація персоналу» (для студентів 5 курсу спеціальності 7.03060101, 8.03060101 „Менеджмент організацій і адміністрування”) / С. О. Гайдученко; Хар. нац. ун-т. міськ. госп-ва. ім. О. М. Бекетова – Х. : ХНУМГ, 2013. – 111 с.

27. Tourism book [Електронний ресурс]. – режим доступу: <http://tourism-book.com/pbooks/book-38/ru/chapter-1898/>

28. Розробка системи навчання в готелях [Електронний ресурс]. – режим доступу: <http://www.km.ru/referats/0F8289B2784E4F5FA8F0C426D82A263B>

29. Особливості організації праці на підприємствах туризму [Електронний ресурс]. – режим доступу: <https://www.lawmix.ru/bux/13617>

30. Демократизація управління [Електронний ресурс]. – режим доступу: <https://textbooks.studio/management-antikrizisnoe-upravlenie/demokratizatsiya-upravleniya-26609.html>