

МІНІСТЕРСТВО ОСВІТИ І НАУКИ УКРАЇНИ
ОДЕСЬКИЙ НАЦІОНАЛЬНИЙ ЕКОНОМІЧНИЙ УНІВЕРСИТЕТ

Кафедра туристичного та готельно-ресторанного бізнесу

РЕФЕРАТ

кваліфікаційної роботи

на здобуття освітнього ступеня магістра

зі спеціальності «241 Готельно-ресторанна справа»

за магістерською програмою професійного спрямування

«Управління готельним та ресторанным бізнесом»

за темою: «Формування стратегії управління персоналом в готелі «Geneva»

Виконавець:

студентка ГРС

Бурдіяк Ганна Валеріївна _____

Науковий керівник:

к.е.н., доцент

Нездоймінов Сергій Георгійович _____

ЗАГАЛЬНА ХАРАКТЕРИСТИКА РОБОТИ

Актуальність теми. 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.

Мета дослідження. Метою даної роботи є дослідження практики управління та розробка пропозицій щодо формування стратегії управління персоналом в готельному підприємстві «Geneva».

Завдання дослідження:

- визначити зміст та сутність поняття «персонал» та «управління персоналом»;
- розглянути наукові підходи щодо визначення сутності «управління персоналом» в готелі;
- розглянути методи стратегічного управління персоналом у готельному господарстві;
- надати характеристику підприємства і проведено аналіз організаційної структури управління;
- провести аналіз виробничої діяльності готелю «Geneva»;
- розглянути стан організації праці та управління персоналом в готелі;
- розробити загальні принципи і методика проведення атестації персоналу в готелі «Geneva як складова механізму стратегічного управління персоналом;
- запропонувати механізм оцінювання персоналу в готелі «Geneva».

Об'єктом дослідження є процеси формування основних напрямків стратегії управління персоналом в готельному підприємстві.

Предметом дослідження є теоретично-методологічні й практичні аспекти процесу управління персоналом підприємств готельного господарства

При написанні магістерської роботи використовувались як загальнонаукові методи дослідження – аналіз, спостереження, синтез, систематизація, класифікація, фінансовий аналіз, так і специфічні: метод експертної оцінки.

Інформаційна база дослідження. Під час написання кваліфікаційної роботи використовувались монографії, наукові статті, нормативно-правові акти України, внутрішня статистична та бухгалтерська звітність готелю «Geneva».

Структура та обсяг роботи. Структура роботи складається зі вступу, трьох розділів, в кожному з яких висвітлюється проблеми дослідження за темою та завданням роботи, висновків, списку використаних джерел. Кваліфікаційна робота

містить 82 сторінки, 26 таблиці і, 10 рисунків, список використаних джерел з 62 найменувань.

Публікації. Окремі результати дослідження були представлені на Міжнародній науково-практичній конференції «Підприємницька модель економіки та управління розвитком підприємства» у м. Житомир 8-9 листопада 2018 року та опубліковані у вигляді тез на тему «Формування корпоративної культури підприємств готельного бізнесу в умовах конкуренції».

ОСНОВНИЙ ЗМІСТ РОБОТИ

У першому розділі **«Науково-теоретичні основи управління персоналом у готельному господарстві»** розглянуто сутність наукової категорії «управління персоналом». Проаналізовано поняття «персонал» та «система управління». Визначено головні методи управління персоналом.

У другому розділі **«Аналіз господарської діяльності готелю «Geneva»** проаналізовано фінансовий стан готелю, його організаційну структуру. Проведено аналіз показників інтенсивності руху кадрів, продуктивність праці персоналу та виробничої програми готельного підприємства «Geneva». Досліджено структуру, динаміку кадрів готелю. Розглянуто склад та динаміку фонду заробітної плати. Проаналізовано внутрішні фактори, що впливають на оцінку якості обслуговування споживачів послуг готельного підприємства «Geneva».

У третьому розділі **«Формування стратегії управління персоналом в готелі «Geneva»** розглянуто напрями формування стратегії управління персоналом та механізм атестації персоналу як її складову. Визначено послідовність проведення атестації для оцінювання рівнів кваліфікації персоналу готелю. Запропоновано інструменти та методика оцінювання потенціалу працівника готелю та модель компетенцій співробітника готелю.

ВИСНОВКИ

Управління персоналом є процесом безперервним та включає в себе проблеми планування, підбору, професійної підготовки, оцінки та навчання кадрів, які здійснюються з метою раціонального їх використання, підвищення ефективності та покращення якості життя. Мета управління персоналом полягає у формуванні, розвитку і реалізації з найбільшою ефективністю кадрового потенціалу організації.

1. У першому розділі кваліфікаційної роботи були розглянуті наукові підходи щодо визначення поняття «персонал» та «управління персоналом». Визначено, що управління людськими ресурсами є одним з найважливіших напрямків в діяльності готельних підприємств і вважається основним критерієм її економічного успіху. З'ясовано головну особливість управління персоналом в готельному бізнесі, а саме спонукання працівників до розвитку їх здібностей для більш інтенсивної і продуктивної праці. Наведено найбільш поширені в індустрії гостинності типи організаційних структур. Розглянуто функція мотивації та її вплив на управління персоналом. Проаналізовано роль кар'єрного зростання і його вплив на управління персоналом. З'ясовано важливість атестації та що при її проведенні виробляються

цілі персонального зростання співробітника і відбувається їх узгодження з загальними цілями готелю. Розглянуто класичні методи управління персоналом в готельному господарстві, та визначено, що з усіх методів управління, у науковій літературі найменш досліджено соціально-психологічні методи.

2. У другому розділі розглянуто загальну характеристику готельного підприємства «Geneva». Проаналізовано організаційну структуру управління, та виявлено її переваги та недоліки. Досліджено структуру кадрів готелю, визначено середньооблікову чисельність працівників, проаналізовано стан продуктивності праці персоналу готелю.

Проведено аналіз динаміки кадрів готельного підприємства «Geneva», розраховано показники інтенсивності руху кадрів, а саме коефіцієнт обороту кадрів за надходженням, коефіцієнт обороту кадрів за вибуттям, коефіцієнт плинності кадрів. Проведено аналіз заробітної плати працівників готелю, для цього було використано данні з форми № 3 “Звіт про рух грошових коштів. При проведенні ретельного аналізу було з'ясовано одну з причин зміни чисельності персоналу в різні періоди часу. Розглянуто систему матеріального заохочення для покоївок та адміністраторів. Виявлено, що з кожним роком витрати на персонал збільшуються, але при цьому працює система мотивації персоналу, яка допомагає утримати кваліфікованих співробітників в готелі. Вивчивши відгуки і проаналізувавши оцінки споживачів у онлайн-системі бронювання «Booking» в готелі «Geneva» визначено наскільки якісно персонал надав послуги гостю і чи залишився він задоволений рівнями обслуговування в готелі.

3. У завершальному розділі кваліфікаційної роботи було визначено, що одним із заходів, що формують стратегію управління персоналом є розробка механізму атестації персоналу. Детально розглянуто дві її складові: оцінка праці та оцінка компетенцій персоналу. Розроблено послідовність проведення атестації персоналу готелю, яка складається з кількох етапів: підготовка, проведення атестації і підведення підсумків. Рекомендовано основні критерії щодо оцінювання професійних компетенцій фахівця готельного підприємства «Geneva». Розроблено адаптовану модель взаємозв'язку критеріїв оцінки працівників зі стратегічними цілями і завданнями готелю та запропоновано методику оцінки рівня розвитку компетенцій співробітників готелю.

АНОТАЦІЯ

Бурдіяк Г.В. «Формування стратегії управління персоналом в готелі «Geneva».

Кваліфікаційна робота на здобуття освітнього ступеня магістра зі спеціальності 241 «Готельно-ресторанна справа» за магістерською програмою професійного спрямування «Управління готельним та ресторанным бізнесом». – Одеський національний економічний університет. – Одеса, 2018.

У роботі розглядаються науково-теоретичні та прикладні аспекти щодо розробки стратегії управління персоналом готельного підприємства. Досліджено наукові підходи до визначення сутності категорії «управління персоналом» у готельному господарстві. Визначено основні методи управління персоналом у готельній сфері. Наведено загальну характеристику готельного підприємства «Geneva». Проведено аналіз виробничої діяльності готелю. Розглянуто стан організації праці та управління персоналом в готелі. Для формування стратегії управління

персоналом в готелі «Geneva» запропоновано загальні принципи і методика проведення атестації персоналу. Розроблено методику оцінки рівня розвитку компетенцій співробітників та побудовано алгоритм оцінювання потенціалу працівника готелю. Запропоновано модель компетенцій співробітника готелю.

Ключові слова: стратегія управління персоналом, готельне господарство, готель, організаційна структура, методи управління, корпоративна культура, мотивація, атестація.

ANNOTATION

Burdiiak A. «Formation of personnel management strategy at the hotel Geneva» .

Qualifying work on obtaining a master's degree in the specialty 241 "Hotel and restaurant business" under the master's program "Hotel and Restaurant Business Management". – Odessa National Economics University. – Odessa, 2018.

The graduation project with theoretical and applied aspects of the development of a hotel management strategy for a hotel company. The scientific approaches to the definition of the essence of the category "personnel management" in the hotel industry are researched. The basic methods of personnel management in the hotel sphere were determined. A general description of the hotel company "Geneva" was given. The analysis of the hotel's activity was done. The state of the organization of work and personnel management at the hotel. For the formation of the strategy of personnel management at the hotel "Geneva" the general principles and methods of carrying out certification of personnel was offered. The adapted model of the interrelation of the criteria of employee evaluation among themselves, with the goals and objectives of the hotel was presented. The model of competencies of a hotel employee was offered.

Key words: strategy of personnel management, hotel industry, hotel, organizational structure, management methods, corporate culture, motivation, certification.