

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

Кафедра туристичного та готельно-ресторанного бізнесу

РЕФЕРАТ
кваліфікаційної роботи
на здобуття освітнього ступеня бакалавр
зі спеціальності 241 Готельно-ресторанна справа
за освітньою програмою
Економіка та організація готельно-ресторанної справи

на тему: «Управління персоналом підприємств готельного господарства (на прикладі бази відпочинку «Озерки»)»

Виконавець:

Студентка факультету міжнародної економіки

Дибченко Інга Русланівна

/підпис/

Науковий керівник:

_____ к.е.н., доцент _____

Нечева Наталя Валеріївна

/підпис/

ЗАГАЛЬНА ХАРАКТЕРИСТИКА РОБОТИ

Актуальність обраної теми. На сьогодні 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.

Без людей не може бути організації, без кваліфікованих кадрів жоден готель не зможе досягти своїх цілей. Управління персоналом готелю пов'язане з людьми та їхніми відносинами у колективі.

Слід також відзначити, що на сьогодні основними факторами конкурентноздатності готелів стали забезпеченість робочою силою, ступінь її мотивації, організаційні структури і форми роботи, що визначають ефективність використання персоналу.

Успіхи ведучих світових готелів у забезпеченні високої якості послуг, їхнього швидкого відновлення, зниженні витрат на надання послуг та інтеграції зусиль персоналу пов'язані з тим, що в них створені високоефективні системи управління персоналом. Велике значення для ефективної кадрової політики має аналіз характеристик ринку робочої сили. Внутрішні особливості готелю такі, як: поставлені цілі розвитку, тенденції його управлінського стилю, конкретний характер розв'язуваних ним задач, специфіка робочих колективів та ін. також повинні братися в розрахунок для забезпечення ефективності кадрової політики.

Метою кваліфікаційної роботи є дослідження теоретичних та практичних аспектів удосконалення управління персоналом на підприємствах готельного господарства.

У відповідності з поставленою метою в даній роботі вирішуються наступні завдання:

- вивчити сутність поняття «управління персоналом», основні завдання, методи та функції;
- розглянути особливості управління персоналом у підприємствах готельного господарства;
- дослідити сутність мотивації персоналу у підприємствах готельного господарства;
- дослідити специфіку роботи та організаційної структури бази відпочинку «Озерки»;
- проаналізувати чисельність, кадровий склад та управління персоналом бази відпочинку «Озерки»;
- оцінити продуктивність праці персоналу та економічні показники бази відпочинку «Озерки»;
- удосконалити організаційну структуру і розробити заходи щодо покращення процесу управління персоналом бази відпочинку «Озерки»;
- розробити рекомендації щодо удосконалення системи управління персоналом бази відпочинку «Озерки».

Структура та обсяг роботи. Кваліфікаційна робота бакалавра складається зі вступу, трьох розділів, висновків, списку використаних джерел з 52 найменувань та 1 додатків. Загальний обсяг роботи становить 74 сторінок. Основний зміст викладено на 62 сторінках. Робота містить 13 таблиць, 10 рисунків.

ОСНОВНИЙ ЗМІСТ РОБОТИ

У першому розділі «Теоретичні аспекти управління персоналом підприємств готельного господарства курортного типу» вивчено сутність поняття «управління персоналом», основні завдання, методи та функції. Розглянуто особливості управління персоналом у підприємствах готельного господарства. Досліджено сутність мотивації персоналу у підприємствах

готельного господарства.

У другому розділі «Аналіз системи управління персоналом бази відпочинку «Озерки» досліджено специфіку роботи та організаційної структури бази відпочинку «Озерки». Проаналізовано чисельність, кадровий склад та управління персоналом бази відпочинку «Озерки». Оцінено продуктивність праці персоналу та економічні показники бази відпочинку «Озерки».

У третьому розділі «Шляхи удосконалення управління персоналом бази відпочинку «Озерки»» Удосконалено організаційну структуру і розроблено заходи щодо покращення процесу управління персоналом бази відпочинку «Озерки». Розроблені рекомендації щодо удосконалення системи управління персоналом бази відпочинку «Озерки».

ВИСНОВКИ

1. Вивчено сутність поняття «управління персоналом», основні завдання, методи та функції. Управління персоналом – це системно організований процес відтворення й ефективного використання всіх кадрів організації, направлений на досягнення поставленої цілі. Управління персоналом є складним явищем, в якому розрізняють окремі функції, фази, численні завдання тощо. Всі частини єдиного цілого пронизує і об'єднує інформація, яка є головним предметом і продуктом діяльності кожного керівника. За допомогою інформації визначається чисельність і планування діяльності персоналу, відбувається його оцінювання, розробляється система заохочення працівників. Комунікативний процес між суб'єктом і об'єктом управління являє собою обмін інформацією, на базі якої формуються методи управління.

2. Розглянуто особливості управління персоналом у підприємствах готельного господарства. Рівень сервісу на підприємствах індустрії гостинності безпосередньо залежить від рівня підготовки і практичного досвіду персоналу, тому для сталого розвитку готельних підприємств

необхідно формувати ефективну систему управління персоналом. В індустрії гостинності ключова роль відводиться людському фактору – якість сервісу та атмосфера в готелі залежить від персоналу. Управління персоналом – область знань і практичної діяльності, спрямована на забезпечення готельного підприємства «якісним» персоналом і ефективне використання його потенціалу з урахуванням інтересів працівників і підприємства.

3. Досліджено сутність мотивації персоналу у підприємствах готельного господарства. Мотивація (англ. «motivation») трудової діяльності персоналу готельного комплексу – це процес спонукування людини або групи людей до досягнення цілей організації і включає в себе мотиви, інтереси, потреби, захоплення, мотиваційні установки або диспозиції, ідеали і т. п. У широкому розумінні мотивація іноді визначається як детермінація поведінки взагалі.

До мотивів трудової діяльності персоналу готельного підприємства відноситься комплекс спонукань, що діють з повною силою на протязі тривалого періоду часу, а також обов'язок, прагнення виконати доручене завдання, надавати допомогу колезі тощо.

Мотивація передбачає: стимулювання за допомогою зовнішніх факторів (матеріальне та моральне стимулювання); мотивування внутрішніх (психологічних) спонукань до праці.

4. Досліджено специфіку роботи та організаційної структури бази відпочинку «Озерки». База відпочинку «Озерки» почала свою роботу як приватне підприємство в 1999 році. База відпочинку «Озерки» - це місце для комфортного сімейного відпочинку. База розташовується в Одеській області у відомому курортному селищі Затока, що омивається з одного боку Дністровським лиманом, а з іншого Чорним морем. Для гостей пропонують номери з усіма зручностями, вміщають в себе від 2х до 4х осіб, а так само дерев'яні, 2х і 3х місцеві, будиночки не великого метражу. Слід зазначити, що на базі відпочинку «Озерки» функціонує лінійно-функціональна організаційна структура управління. Лінійно-функціональна система

забезпечує, починаючи з другого рівня ієрархії, розподіл завдань управління «за функціями».

5. Проаналізовано чисельність, кадровий склад та управління персоналом бази відпочинку «Озерки». Загальна чисельність працівників бази відпочинку «Озерки» на 2020 рік становить 29 людей. Цей показник не змінювався протягом аналізованого періоду. Протягом аналізованого періоду 2020-2021 рр. чисельність працівників не змінювалась.

Отже, питома вага працівників становить: жінки – 51,4%; чоловіки – 48,6%. Найбільше переважає вікова категорія 31-40 р. Жінок працівників віком 51-60 р. в готелі немає, в порівнянні з чоловіками. на базі відпочинку «Озерки» число працівників з досвідом роботи понад 5 років зростає. Збільшилась кількість працівників зі стажем роботи понад 5 та понад 10 років. Така ситуація позитивно впливає на базу відпочинку, оскільки професійні працівники здатні краще розвивати заклад та підвищувати прибуток.

Варто зазначити, що підприємство зацікавлене в професійному зростанні та економічному навчанні працівників, тож підвищення кваліфікації та перепідготовка співробітників проводиться постійно.

6. Оцінено продуктивність праці персоналу та економічні показники бази відпочинку «Озерки». У 2021 році збільшення середньооблікової чисельності працівників бази відпочинку не відбулося. Загальна кількість людино-днів становить 8750, тобто в середньому один робітник відпрацював 250 робочих днів. Середньорічний виробіток продукції зменшився у 2021 році на 4,5%.

Продуктивність праці характеризує ефективність використання робочої сили і в загальному випадку відображає кількість споживчої вартості, створеної за одиницю часу (виробіток) або витрати робочого часу на виробництво одиниці споживчої вартості (трудомісткість). Зростання продуктивності праці, за інших рівних умов, сприяє покращенню всіх техніко-економічних і фінансових показників діяльності підприємства.

Однак, в нашому випадку ми бачимо зменшення продуктивності праці у порівнянні з попереднім періодом.

7. Удосконалено організаційну структуру і розроблено заходи щодо покращення процесу управління персоналом бази відпочинку «Озерки». Найбільш важливим напрямом вдосконалення, на наш погляд, є об'єднання бухгалтерії та відділу заробітної плати. Це пояснюється тим, що в сучасних умовах для підвищення конкурентоспроможності підприємства на ринку, система управління повинна бути простою і гнучкою, мати невелике число рівнів управління, а також невеликі підрозділи, укомплектовані кваліфікованими фахівцями.

У новій організаційній структурі пропонуємо замість старшого адміністратора ввести посаду керуючого номерним фондом. Керуючий номерним фондом стежить за станом номерів, за якістю їх технічного забезпечення. Так само, в новій організаційній структурі, служба поточного ремонту буде контактувати з головним інженером і зі службою технічної експлуатації. Даною взаємозв'язку не було в старій організаційній структурі бази відпочинку.

У нову організаційну структуру бази відпочинку «Озерки» пропонуємо внести додаткову посаду маркетолога, який буде підпорядковуватися безпосередньо директору бази відпочинку. Маркетолог займається маркетинговими операціями, які просувають базу відпочинку в існуючий ринок. Ця посада є дуже важливою для бази, так як правильно розроблена маркетингова робота забезпечує успіх будь-якого підприємства.

Слід зазначити, що в новій організаційній структурі пропонуємо взаємодія між службою прийому і розміщення і бухгалтерією, включаючи відділ заробітної плати. Пропонуємо внести посаду старшого інженера по персоналу, якому буде підкорятися менеджер з персоналу.

8. Розроблено рекомендації щодо удосконалення системи управління персоналом бази відпочинку «Озерки». Для вирішення проблем необхідна потужна державна підтримка навчальних закладів, що спеціалізуються на

підготовці кадрів для готельної галузі. Слід відразу зазначити, що ця підтримка не повинна полягати в прямому фінансуванні нових навчальних проектів і програм. Органам державної влади повинна належати вирішальна роль при створенні умов для більш ефективної взаємодії профільних навчальних закладів та готельного бізнесу.

Розробка подібної системи вимагає формування авторитетної робочої групи, що складається з представників професійних учасників готельної галузі, організаторів систем навчання, фахівців вузів, що здійснюють підготовку персоналу для готельної галузі.

Для покращення роботи та умов праці керівництву бази відпочинку необхідно удосконалювати: матеріальне стимулювання, якість робочої сили, організацію праці, не грошове стимулювання та залучати персонал в процес управління.