

**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 «Готельно-ресторанна справа»  
на тему: «Удосконалення організації праці персоналу на  
підприємствах готельного господарства(на прикладі готелю  
«Айвазовський»)»

**Виконавець:**

студентка факультету  
міжнародної економіки

Долеско Анастасія Юріївна (підпис)

**Науковий керівник:**

викладач

Козловський Роман Сергійович (підпис)

## ЗАГАЛЬНА ХАРАКТЕРИСТИКА РОБОТИ

**Актуальність теми.** Персонал є невід’ємною частиною готелю, завдяки якій досягається основний успіх готелю, створюється позитивне враження від проживання в ньому. Співробітники готельного господарства є важливою частиною кінцевого продукту, тому якість обслуговування в організації готельного комплексу залежить від навичок та обізнаності працівників.

**Мета дослідження** – дослідження та вивчення теоретичних аспектів ефективної організації праці на підприємстві готельного господарства, та на основі цього розроблення та розрахування практичних рекомендації для удосконалення організації праці у готелі «Айвазовський».

Для досягнення цієї мети необхідно вирішити наступні завдання:

- Визначити сутність організації та ефективності праці: основні поняття, зміст та нормативно-правове забезпечення;
- Вивчити основні типи організаційних структур управління готельними підприємствами;
- Розглянути особливості організації праці на підприємствах готельного господарства;
- Надати загальну характеристику та аналіз господарської діяльності готелю «Айвазовський»;
- Зробити оцінку складу, руху і структури персоналу готелю «Айвазовський»;
- Проаналізувати особливості організації праці персоналу у готелі «Айвазовський» ;
- Запропонувати основні напрямки удосконалення організації праці у готелі «Айвазовський» ;
- Сформувати комплекс заходів спрямованих на удосконалення організації праці у готелі «Айвазовський» та розрахунок її ефективності;

**Об’єктом дослідження** є діяльність та процес організації праці персоналу на підприємствах готельного господарства у готелі «Айвазовський».

**Предметом дослідження** є сукупність теоретичних та практичних засад спрямованих на удосконалення організації праці.

**Інформаційна база** включає наукові публікації та монографії вітчизняних і зарубіжних вчених, нормативно-правові документи України, матеріали наукових конференцій, державної служби статистики України, Інтернет-ресурси та офіційна інформація про готель «Айвазовський».

**Для виконання дипломної роботи були використанні такі методи дослідження:** абстрактно-логічний метод (теоретичні узагальнення і формулювання висновків), системний підхід, статистичний аналіз, економічний аналіз, ситуаційний аналіз, метод порівняння, графічний метод тощо.

**Структура та зміст дипломної роботи:** робота складається із вступу, трьох розділів, висновків, списку використаних джерел та додатків.

Кваліфікаційна робота містить 75 сторінок, 18 таблиць, 24 рисунки, список використаних джерел з 38 найменувань

**Публікації.** За темою випускної роботи опубліковані такі праці:

1. Проблемні питання щодо управління персоналом готельних підприємств/К.В.Гранчевська// Туристичний та готельно-ресторанний бізнес: світовий досвід та перспективи розвитку для України: Матеріали Всеукраїнської науково-практичної конференції студентів, аспірантів та вчених, 10.04.2019 р. – Одеса: ОНЕУ, 2019. – С. 611-615.

2. Особливості організації праці персоналу на підприємствах готельного господарства/К.В.Гранчевська// Туристичний та готельно-ресторанний бізнес: світовий досвід та перспективи розвитку для України: Матеріали Всеукраїнської науково-практичної конференції студентів, аспірантів та вчених, 14.04.2021 р. – Одеса: ОНЕУ, 2021. – С.182-186.

## ОСНОВНИЙ ЗМІСТ РОБОТИ

У першому розділі «Науково-теоретичні аспекти організації праці персоналу на підприємствах готельного господарства» було розглянуто сутність організації та ефективності праці, розкрито особливості нормативно-правового забезпечення готельних господарств. Детально показано існуючі організаційні структури готельних підприємств. Розкрито особливості організації праці персоналу у готелях.

У другому розділі «Аналіз організаційно-економічної діяльності готелю «Айвазовський»» проаналізовано господарську діяльність та організаційну структуру готелю «Айвазовський». Фінансово-економічний стан підприємства є задовільним, але за останні три роки спостерігається тенденція щодо зниження прибутковості, хоча показники рентабельності знаходяться на високому рівні. А також при дослідженні складу, руху і структури персоналу готелю «Айвазовський» було виявлено, що у готелі відбувається тенденція до скорочення штату році у зв'язку з пандемією COVID-19, що викликало зниження продуктивності персоналу. Організаційна структура є лінійною, тому що готель є невеликим та вона є доволі раціональна та правильна. Керівництво турбується про свій персонал та старається зробити усе можливо.

У третьому розділі «Шляхи удосконалення організації праці персоналу у готелі «Айвазовський»» було розроблено комплекс заходів щодо удосконалення організації праці персоналу у готелі «Айвазовський», а саме: запропоновані заходи щодо покращення комунікації між відділами за допомогою введення рацій та покращення програмного забезпечення готелю за допомогою введення сучасної системи SERVIO. А також проведення навчання у вигляді тренінгів для підвищення мотивації персоналу, покращення їх вмінь та навичок, кращого взаєморозуміння у колективі. Було проведено аналіз ефективності їх використання.

## ВИСНОВКИ

У кваліфікаційній роботі було досліджено та розглянуто теоретичні аспекти ефективної організації праці на підприємстві готельного господарства, та на основі цього розроблення та розрахування практичних рекомендації для удосконалення організації праці у готелі.

1. У роботі визначено, що розвиток будь-якої країни залежить від наявних людських ресурсів, здатності ефективно працювати та наявності умов реалізації. Тому здатність ефективно працювати, отримувати роботу та здійснювати нагляд можна розглядати як фактор, що гарантує стале зростання економіки країни. Необхідно враховувати розумну та відповідну організацію праці, беручи до уваги нагляд та юридичний супровід. Організація праці та її ефективність на пряму залежить від правової та нормативної бази України про охорону праці.

2. Загальні питання організації праці та управління працею українських компаній, включаючи готелі, є нормативно обґрунтованими. Створення ефективної організації та структури управління (включаючи готельний бізнес) передбачало створення ефективної організації праці. Правильна організаційна структура дозволяє визначити управління підприємством, тобто встановити зв'язок, між керівниками та різними ланками, для цього існують чіткі підпорядковані обов'язки. Визначаються пріоритетні напрямки розвитку кожного підрозділу, відділу та всього готельного комплексу.

3. Основою вдосконалення організації готельного бізнесу є безперервна і систематична робота з реорганізації його організаційної структури управління. Форми, методи та засоби реорганізації структури управління мають різні аспекти. Важливо зазначити, що для створення ефективної системи організації праці на підприємстві необхідно розробити власну корпоративну філософію управління персоналом, засновану на досвіді провідних світових компаній та накопичуючи власний досвід роботи на підприємствах готельного господарства, зокрема враховуючи специфіку сфери.

4. Готель «Айвазовський» - об'єкт аналізу роботи. Це бізнес-готель, який має 27 комфортабельних номерів з можливістю двомісного проживання. При проведенні аналізу господарської діяльності готелю було виявлено, що готель має негативну тенденцію зміни доходів готелю за три роки з 2018 по 2020 роки, у зв'язку зі зменшенням кількості гостей та зменшенням тарифів через пандемією COVID-19. Прибуток від реалізації послуг знизився у порівнянні з попередніми роками на 45,99%, що призвело до зниження рентабельності реалізованих послуг на 15,11%. Хоча готель старається збільшити кількість гостей за допомогою акцій та спеціальних пропозицій.

5. Наступним етапом було аналіз склад та структуру персоналу готелю, а також основні показники руху робочої сили. Ми можемо побачити, що у готелі «Айвазовський» працює більша частина досвідчених людей, тобто більшу частку складають працівники, які мають досвід від 5 до 10 років. У

готелі «Айвазовський» за 2018 - 2020 роки відбулися певні зрушення у освітньому рівні працівників. Так, зросла частка працівників, які мають вищу освіту, але все ж таки більшу частину працівників складають люди, які мають неповну та базову вищу освіту. Більша частина працівників готелю «Айвазовський» є у віці 21-30 років. На підприємстві помітна тенденція молодіння персоналу, тобто готель старається наймати на роботу молодих людей до 35 років. В готелі «Айвазовський» за 2018-2020 рр., окрім зниження тенденції середньооблікової чисельності працівників, спостерігається зниження чисельності звільнених працівників та зниження коефіцієнт оновлення (найму) працівників. В 2020 році плинність персоналу була нижче на 20% від рівня 2018 року. Тому позитивною є тенденція до зменшення коефіцієнта плинності, оскільки це може свідчити про майже відсутність проблеми із системою управління персоналом, тобто працівники задоволені своєю роботою.

6. При дослідженні організаційної структури управління персоналом в готелі «Айвазовський» було виявлено, що переважає лінійно-функціональна організаційна структура. Аналіз ефективності витрат на персонал за 2018-2020 роки показав, що витрати на персонал є цілком доцільними, підприємство отримує дохід, а це результат ефективної роботи працівників, хоча дохід зменшився у порівнянні з 2018 роком. І не дивлячись на зменшення кількості персоналу та обсягу реалізованих послуг продуктивність праці у 2019 році зросла у порівнянні з 2018 роком, але вже у 2020 році різко знизилась, як і обсягу реалізованих послуг, а персонал у порівнянні з 2019 роком зменшився на 1 особу.

7. Для того, щоб сформувавши заходи, спрямовані на підвищення мотивації персоналу було проведено опитування працівників готелю та проаналізовано відгуки та оцінки гостей на сайтах бронювання. Готельному підприємству «Айвазовський» як рекомендації з удосконалення організаційної структури були запропоновані наступні заходи:

- покращення комунікації між відділами(введення рації);
- покращення програмного забезпечення готелю (впровадження програми «Servio»);
- впровадження тренінгів за борів персоналу.

8. Перелік заходів, запропонований в кваліфікаційній роботі, спрямований на покращення економії часу, взаєморозуміння між працівниками, зниженню конфліктності в колективі, покращення кваліфікації та роботи персоналу. Передбачається, що, застосувавши на практиці хоча б деякі із запропонованих заходів, підвищиться мотивація персоналу і, як наслідок, зросте працездатність персоналу, рівень конкурентоспроможності підприємства та прибуток готелю. За результатами реалізації запропонованих заходів щодо покращення організації праці персоналу в готелі «Айвазовський» приріст прибутку складе 55980 грн.