

МІНІСТЕРСТВО ОСВІТИ І НАУКИ УКРАЇНИ
ОДЕСЬКИЙ НАЦІОНАЛЬНИЙ ЕКОНОМІЧНИЙ УНІВЕРСИТЕТ

Кафедра туристичного та готельно-ресторанного бізнесу
(повна назва кафедри)

РЕФЕРАТ
кваліфікаційної роботи
на здобуття освітнього ступеня бакалавр
зі спеціальності 241 «Готельно-ресторанна справа»
(шифр та найменування спеціальності)
за освітньою програмою «Економіка та організація готельно-ресторанної
справи»
(назва освітньої програми)

на тему: **«УДОСКОНАЛЕННЯ УПРАВЛІННЯ ПЕРСОНАЛОМ**
ГОТЕЛЬНИХ ПІДПРИЄМСТВ (НА ПРИКЛАДІ ГОТЕЛЮ
«КАЛІФОРНІЯ»»

Виконавець

студентка 41 групи ФМЕ

Тужикова Вікторія Сергіївна

(прізвище, ім'я, по батькові)

Науковий керівник

к.е.н., доцент

(науковий ступінь, вчене звання)

Давиденко Ірина Володимирівна

(прізвище, ім'я, по батькові)

Одеса 2023

ЗАГАЛЬНА ХАРАКТЕРИСТИКА РОБОТИ

Актуальність теми зумовлена тим, що одним з найбільш складних моментів і в теорії, і в практиці готельного бізнесу є правильний вибір методів управління персоналом. Посилення конкуренції як на місцевих, так і на глобальних споживчих ринках, ускладнення умов ведення бізнесу в силу прискорення науково-технічного прогресу, військові дії на території України, вивело аспекти управління персоналом в ряд вирішальних для забезпечення конкурентоспроможності та ефективності бізнесу. Важливою особливістю готельного бізнесу є те, що його конкурентоспроможність визначається, насамперед, підготовленістю його персоналу. В закладах готельного господарства саме персонал є важливим аспектом, що справляє основне враження на клієнта. Таким чином, питання удосконалення управління персоналом зумовлює важливість та актуальність теми кваліфікаційної роботи.

Серед наукових досліджень щодо питань управління персоналом варто відзначити праці таких вітчизняних та зарубіжних науковців як М. Армстронг [37], М. Бігдан [6], Г. Долга [9], Т. Лепейко [16], І. Маринич [20], В. Непочатенко [22], Н. Нечева [25], І. Поворознюк [28], Д. Робінсон [49] та інших. Однак, слід зазначити, що у такій специфічній сфері як управління персоналом, результати аналізу завжди відставатимуть від реального розвитку. Тому необхідно постійно продовжувати дослідження у даній сфері.

Метою написання роботи є дослідженні теоретичних і практичних засад управління персоналом готельних підприємств.

Відповідно до поставленої мети основні *завдання дослідження*:

- розглянути сутність та основні поняття управління персоналом готельних підприємств;
- визначити сучасні підходи до мотивування співробітників організації;
- розглянути зарубіжний досвід управління плинністю і трудовою мотивацією працівників готельних підприємств;
- надати загальну організаційно-економічну характеристику готелю «Каліфорнія»;
- оцінити використання трудових ресурсів в готелі «Каліфорнія»;
- проаналізувати існуючу систему мотивації та стимулювання персоналу готелю «Каліфорнія»;
- запропонувати систему мотивації та стимулювання персоналу в готелі «Каліфорнія»;
- обґрунтувати заходи щодо створення системи навчання персоналу в готелі «Каліфорнія».

Об'єктом дослідження є процес управління персоналом готельних підприємств.

Предметом дослідження є сукупність теоретичних і практичних аспектів удосконалення управління персоналом готелю «Каліфорнія».

Методи дослідження. Для вирішення поставлених завдань у кваліфікаційній роботі використовуються наступні методи: вивчення

монографічних публікацій та наукових статей; вивчення нормативно-правової бази; порівняльний метод; розрахунково-аналітичний та структурно-динамічний методи; опитування.

Інформаційна база дослідження. Інформаційною базою дослідження є законодавчі та нормативно-правові акти, фахова література, матеріали наукових конференцій та періодичних видань, статистична звітність щодо розвитку готельного України, звітність готелю «Каліфорнія».

Структура і обсяг роботи. Кваліфікаційна робота складається зі вступу, трьох розділів, висновків, списку використаних джерел (53 найменування). Загальний обсяг кваліфікаційної роботи становить 79 сторінок комп'ютерного тексту. Основний зміст викладено на 74 сторінках. Робота містить 11 таблиць, 14 рисунків.

Окремі результати кваліфікаційної роботи містяться в матеріалах конференції здобувачів вищої освіти:

Тужикова В.С. Сучасні підходи до мотивування персоналу готельних підприємств. *Туристичний та готельно-ресторанний бізнес: світовий досвід та перспективи розвитку для України*: матеріали II Міжнародної науково-практичної конференції здобувачів вищої освіти (м. Одеса, 12 квітня 2023 р.). Одеса: ОНЕУ, 2023. С. 231 – 235.

ОСНОВНИЙ ЗМІСТ РОБОТИ

У першому розділі **«Теоретичні засади управління персоналом готельних підприємств»** автором розглянуті сутність та основні поняття управління персоналом готельних підприємств, сучасні підходи до мотивування співробітників організації, зарубіжний досвід управління плинністю і трудовою мотивацією працівників готельних підприємств.

У другому розділі **«Аналіз діяльності та управління персоналом готелю «Каліфорнія»»** надано загальну організаційно-економічну характеристику готелю, проведено оцінювання використання трудових ресурсів в готелі «Каліфорнія», проаналізовано існуючу систему мотивації та стимулювання персоналу готелю «Каліфорнія».

У третьому розділі **«Пропозиції щодо вдосконалення управління персоналом в готелі «Каліфорнія»»** здійснено розробку системи мотивації та стимулювання персоналу в готелі «Каліфорнія», обґрунтовано заходи щодо створення системи навчання персоналу в готелі «Каліфорнія».

ВИСНОВКИ

Результати проведених досліджень щодо удосконалення управління персоналом готелю «Каліфорнія» дають право зробити наступні висновки:

1. У роботі було досліджено основні поняття управління персоналом готельних підприємств. Визначено, що найважливішою складовою сучасного розвитку бізнесу та головним елементом розвитку економіки є люди, їх майстерність, освіта, підготовка, мотивація діяльності. Для визначення всієї сукупності працівників підприємства застосовуються терміни - персонал, кадри, трудовий колектив. Управління персоналом – це управління людьми для досягнення рівня поведінки та продуктивності, що підвищить ефективність організації. Це функція управління, яка допомагає менеджерам планувати, набирати, відбирати, навчати, розвивати, винагороджувати та утримувати співробітників. Індустрія гостинності, яка має значне національне та міжнародне економічне значення, є висококонкурентною та трудомісткою. Успішну роботу готелю забезпечують клієнтоорієнтовані та працьовиті співробітники, які мають відповідні компетенції.

2. Мотивація в будь-якій організації переплітається зі стратегічними бізнес-цілями через продуктивність кожного співробітника підприємства. Ключова проблема для керівників готелів – визначити, як мотивувати співробітників і підтримувати їх мотивацію. Можна виділити чотири основні сучасні мотиваційні теорії: теорія очікувань, теорія справедливості, теорія постановки цілей і теорія підкріплення.

Вмотивовані працівники – це найголовніший чинник забезпечення конкурентоспроможності підприємств готельної індустрії, оскільки мотивація є гарантією високої якості обслуговування клієнта. Мотивація – це готовність людини збільшити рівень докладання власної енергії та зусиль для виконання свого завдання, щоб задовольнити певні вимоги чи бажання гостей. Це є рушійною силою забезпечення високої ефективності роботи персоналу готельних підприємств.

3. Утримання співробітників та зменшення плинності кадрів є серйозною проблемою підприємств готельного господарства. Згідно існуючих даних, плинність кадрів в індустрії гостинності становить 73,8% щорічно, причому щомісяця звільняється понад 6% працівників. Дослідивши закордонний досвід утримання співробітників підприємств сфери гостинності можна стверджувати, що такі заходи як стимулювання довгострокової зайнятості, визнання та заохочення досягнень персоналу, можливості розвитку кар'єри працівників та ефективне керівництво є дієвими для збільшення мотивації персоналу готельних підприємств та зменшення плинності кадрів.

4. Проаналізувавши діяльність готелю «Каліфорнія», можна сказати, що «Каліфорнія» - це п'ятизірковий готель, який розташований у центральній частині м. Одеса. Готель було відкрито у 2012 році. Будівля готелю – це пам'ятка архітектури, яку було створено у 1850 році за проектом архітектора Ф. Моранді. В даний час готель надає стандартний перелік послуг для готелю рівня 5 зірок, що входять у вартість проживання: цілодобова робота стійки

реєстрації; цілодобове обслуговування в номерах; парковка; Wi-Fi інтернет на території готелю; тренажерний зал; камера схову; безкоштовне замовлення квитків на транспорт та у дозвілліві заклади. Також є значний перелік додаткових послуг. У готелі «Каліфорнія» нараховується 42 номери різного виду та категорії. За кількістю переважає категорія класичний стандарт, яку представлено 16 номерами.

Після початку війни в Україні готель також продовжує працювати на ринку м. Одеси. У даний час готель приймає в більшості випадків громадян України, військовослужбовців, які знаходяться у відрядженні у м. Одеса та бізнесменів, які подорожують з діловою метою. Більшість бронювань і відповідно найбільша доля доходів формується за рахунок власної системи бронювання готелю «Каліфорнія» та сайту підприємства.

5. Оцінивши використання персоналу готелю «Каліфорнія» можна зробити висновок, що в готелі функціонує п'ять основних служб, організаційна структура є лінійно-функціональною. У 2022 році у штаті готелю працювало 24 співробітника, серед яких 18 жінок і 6 чоловіків. Найбільша кількість працюючих задіяна у роботі служби хаускіпінгу готелю. В Службі прийому та розміщення, технічній службі та службі безпеки працює однакова кількість людей, а саме – по 4 особи. Переважна більшість персоналу готелю «Каліфорнія» - це особи до 40 років. У штаті працюють тільки 3 співробітника віком більше ніж 50 років. Коефіцієнт плинності кадрів в готелі «Каліфорнія» за 2022 рік склав 37,5%. Такий високий коефіцієнт звільнень ми пов'язуємо саме з початком війни, багато людей виїздили за межі України та звільнялись з роботи. До того ж, певний період готель «Каліфорнія» не працював. Тому, можна зробити висновок, що готелю вдалось зберегти основний склад співробітників, що є певним здобутком підприємства.

6. Аналіз існуючої системи мотивації персоналу в готелі «Каліфорнія» показав, що у готелі нематеріальне стимулювання застосовується дуже обмежено і проявляється у можливості висловлювати власні думки щодо організації праці та можливості за потреби отримати додатковий вихідний. Мотиваційна система недостатньо розвинена і вимагає зусиль і ресурсів для її більш детальної розробки та впровадження; стимулювання персоналу недостатньо розвинене. Також проблемою є мала кількість матеріальних винагород. Можна сказати, що мотиваційна політика не розроблена. У керівництва готелем є достатньо кваліфікації та досвіду, але немає чітких планів і можливостей для розробки і впровадження грамотної мотиваційної політики на підприємстві.

7. У роботі було запропоновано етапи розробки системи мотивації для готелю «Каліфорнія». Одним із запропонованих етапів є опитування співробітників готелю. За результатами проведеного анкетування співробітників готелю «Каліфорнія» було встановлено, що більшість співробітників частково задоволені і роботою, і умовами праці. Зовсім не задоволені і роботою, і умовами праці тільки 2 співробітника готелю. За результатами проведеного дослідження зрозуміло, що найбільш вмотивованими є співробітники, які працюють в готелі «Каліфорнія» досить

довгий час. В умовах війни дуже важливим для співробітників готелю є стабільність та впевненість у наступному дні, про що свідчать результати дослідження. Переважна більшість співробітників обирають саме цей фактор роботи в готелі як вирішальний. Також важливим є розмір доходу або заробітної плати. Важливим висновком є те, що відношення у колективі та можливість кар'єрного зростання та професійного розвитку відіграють велику роль у прийнятті рішення про роботу. Дослідивши важливість різних елементів мотивації було визначено, що більшість респондентів вибрали як бажаний вид мотивації премії і доплати, на наш погляд, це пов'язано з невисокими доходами більшої частини співробітників готелю. Також важливими елементами є можливість безкоштовного навчання та доплати за стаж роботи. Нажаль, корпоративні свята, білети до закладів дозвілля не є працюючими мотивами на даний час.

8. У роботі було обґрунтовано доцільність запровадження системи навчання персоналу в готелі «Каліфорнія». Така доцільність пояснюється тим, що після початку війни в Україні готелі опинились в ситуації нестачі кваліфікованих кадрів, багато співробітників виїхало за межі України, або в інші регіони. До того ж проведене анкетування засвідчило важливість навчання персоналу готелю. У роботі було розроблено програму курсу підвищення кваліфікації «Адміністратор готелю». Відповідно до проведених розрахунків ефективність навчання складатиме 2,04. Іншими словами, кожна витрачена гривня на навчання дасть ефект в розмірі 2 грн. 04 коп.

Для підвищення вмотивованості персоналу у роботі було запропоновано створити кімнату відпочинку для співробітників готелю «Каліфорнія», Створення такої кімнати для відпочинку сприятиме зниженню кількості критичних помилок у роботі працівників служби прийому та розміщення, підвищить продуктивність праці, та вмотивованість співробітників готелю.

АНОТАЦІЯ

Тужикова В.С. «Удосконалення управління персоналом готельних підприємств (на прикладі готелю «Каліфорнія»)»

Кваліфікаційна робота на здобуття освітнього ступеня бакалавра зі спеціальності 241 «Готельно-ресторанна справа» за освітньою програмою «Економіка та організація готельно-ресторанної справи» – Одеський національний економічний університет. – Одеса, 2023.

Кваліфікаційна робота складається із вступу, трьох розділів, висновків, списку використаних джерел.

Об'єкт дослідження – процес управління персоналом готельних підприємств.

Предметом дослідження є сукупність теоретичних і практичних аспектів удосконалення управління персоналом готелю «Каліфорнія».

Метою роботи є дослідження теоретичних і практичних засад управління персоналом готельних підприємств.

У роботі проаналізовано сучасні підходи до управління персоналом готельних підприємств. Аналізується діяльність та процес управління персоналом готелю «Каліфорнія».

За результатами дослідження розроблено систему мотивація та стимулювання персоналу готелю «Каліфорнія» та обґрунтована доцільність створення системи навчання персоналу.

Ключові слова: готель, управління персоналом, персонал, мотивація, стимулювання.

ANNOTATION

Tuzhykova V.S. «Improvement of the hotel enterprises personnel management (on the example of the “California” Hotel)»

Qualifying work on obtaining a bachelor's degree in the specialty 241 «Hotel and restaurant business» for the educational program «Economics and organization of hotel and restaurant business ». – Odessa National Economics University. – Odessa, 2023.

The qualifying work consists an introduction, three chapters, conclusions, list of sources used.

The object of the research is the personnel management process of hotel enterprises.

The subject of the research is a set of theoretical and practical aspects of improving the personnel management of the "California" hotel.

The aim is to study of theoretical and practical principles of personnel management of hotel enterprises.

The work analyzes modern approaches to personnel management of hotel enterprises. The activity and personnel management process of the Hotel "California" is analyzed.

According to the results of the study, a system of motivation and stimulation of the staff of the "California" hotel was developed and the feasibility of creating a staff training system was substantiated.

Key words: hotel, personnel management, personnel, motivation, stimulation.