

МІНІСТЕРСТВО ОСВІТИ І НАУКИ УКРАЇНИ
ОДЕСЬКИЙ НАЦІОНАЛЬНИЙ ЕКОНОМІЧНИЙ УНІВЕРСИТЕТ
Кафедра туристичного та готельно-ресторанного бізнесу

Допущено до захисту
Завідувач кафедри _____
проф. Герасименко В.Г.
“ _____ ” _____ 2016 р.

Дипломна робота

МАГІСТР

(освітньо-кваліфікаційний рівень)

з теми:

**«УПРАВЛІННЯ ОРГАНІЗАЦІЄЮ ПРАЦІ НА ПІДПРИЄМСТВАХ
ГОТЕЛЬНОГО ГОСПОДАРСТВА»**

**Виконала: студентка 6 курсу, групи 8
спеціальності**

8.14010301 «Туризмознавство»

Топал Альона Володимирівна

Керівник Давиденко Ірина Володимирівна

Рецензент Кручок Каріна Олексіївна

ОДЕСА - 2016

ДИПЛОМНАЯ РАБОТА НА ТЕМУ:

«Управление организацией труда персонала на предприятиях гостиничного хозяйства»

ВВЕДЕНИЕ

РАЗДЕЛ 1. Теоретические основы управления организацией труда персонала на предприятиях гостиничного хозяйства	5
1.1 Сущность, определения и особенности понятия «персонал»	5
1.2. Стратегия управления персоналом: понятия и классификация.....	15
1.3 Особенности организации труда персонала на предприятиях гостиничного хозяйства	24
РАЗДЕЛ 2. Анализ деятельности и системы организации труда гостиницы «Гранд Марин»	37
2.1. Общая организационно-экономическая характеристика гостиницы «ГрандМарин»	37
2.2 Анализ основных экономических показателей гостиницы «Гранд Марин»	43
2.3 Исследование организации управления персоналом в гостинице «Гранд Марин»	54
РАЗДЕЛ 3. Разработка рекомендаций по совершенствованию системы организации труда персонала гостиницы «Гранд Марин»	72
3.1 Предложения по формированию системы оценки эффективности работы персонала гостиничного предприятия	72
3.2 Рекомендации по усовершенствованию системы мотивации персонала СПиР гостиницы «Гранд Марин»	77
3.3 Определение важнейших критериев оценки эффективности труда персонала.....	86
3.4 Обоснование методов оценки эффективности труда СПиР гостиницы «Гранд Марин»	91

ВВЕДЕНИЕ

Важной составляющей системы управления туристическим предприятием является управление персоналом. Известно, что труд сотрудников предприятия является важнейшей детерминантой прибыльности, а в сфере туризма персонал приобретает такое значение, при котором дальнейшее функционирование предприятия находится в прямой зависимости от количества и качества труда.

Технология управления персоналом предполагает организацию найма, отбора, приема персонала, его деловую оценку, профориентацию и адаптацию, обучение, управление его деловой карьерой и служебно-профессиональным продвижением, мотивацию и организацию труда, управление конфликтами и стрессами, обеспечение социального развития организации, высвобождение персонала и др.

Актуальность дипломной работы, заключается, в первую очередь, в понимании значения системного подхода в управлении человеческими ресурсами. Отмечается, что он состоит не только в том, чтобы все элементы: отбор, оценка исполнения, развитие, вознаграждение и др. были связаны между собой, то есть основывались на общих критериях. Управление персоналом должно быть также увязано с общей стратегией компании таким образом, чтобы работники были однозначно и с разных сторон сориентированы на достижение целей бизнеса.

В условиях формирования новых механизмов хозяйствования, ориентированных на рыночную экономику, перед предприятиями встаёт необходимость работать по-новому, считаясь с законами и требованиями рынка, овладевая новым типом экономического поведения, приспособливая все стороны производственной деятельности к меняющейся ситуации. В связи с этим возрастает вклад каждого работника в конечные результаты деятельности предприятия. Одна из главных задач для предприятий

различных форм собственности - поиск эффективных способов управления трудом, обеспечивающих активизацию человеческого фактора.

Целью данной работы является разработка предложений по усовершенствованию системы управления персоналом гостиницы «Гранд Марин». Для реализации цели исследования необходимо решить такие задачи:

- изучить теоретические основы системы управления персоналом на предприятиях гостиничного хозяйства;
- проанализировать основные показатели и направления деятельности гостиницы «Гранд Марин»;
- оценить эффективность работы персонала гостиничного предприятия;
- рассмотреть существующую систему мотивации персонала СПиР гостиницы «Гранд Марин»;
- разработать систему мероприятий для повышения мотивации персонала службы приема и размещения гостиницы «Гранд Марин».

Предметом исследования является совокупность теоретических и практических аспектов управления организацией труда персонала гостиничного хозяйства. Объектом исследования выступает процесс формирования эффективной системы управления персоналом гостиницы «Гранд Марин».

В работе использовались методы абстрактно-логического и эмпирического познания, сравнительного анализа, группировки и обобщения данных, экономико-статистический метод, метод экспертных оценок, беседа, наблюдение, анкетирование

Информационную базу исследования составляют научные публикации и монографические издания отечественных и зарубежных учёных, нормативно-правовые акты Украины, материалы научных конференций, периодических изданий, ресурсы сети Интернет, отчетная информация, а также внутренняя документация гостиницы «Гранд Марин».

ВЫВОДЫ

Анализируя данную работу можно сделать следующие выводы.

1. Управление организацией труда персонала имеет важное значение для всех предприятий гостиничного хозяйства. При этом управление организацией труда - достаточно сложный процесс. Он невозможен без соответствующей теоретико-методологической базы с стороны управленческого персонала - знания методов, методик, принципов организации труда.

2. Учитывая специфику работы предприятий гостиничного хозяйства, для действенного управления организацией труда персонала необходимо располагать исчерпывающей информацией о работниках – об их целях, мотивах, а также личностной и профессиональной характеристикой.

3. Для успешной деятельности гостиничного предприятия необходимо достаточно внимания уделять отбору, структуре персонала.

4. В целях активизации продаж, и, как следствие, повышение доходов гостиницы, необходимо сделать акцент формирования личной заинтересованности персонала.

5. Чтобы максимально использовать потенциал сотрудников, следует учитывать вопросы, связанные с управлением персоналом, на этапе разработки планов развития всей организации, т.е. управление персоналом должно стать частью стратегии организации.

6. Значение системного подхода в управлении заключается в том, что менеджеры могут проще согласовывать свою конкретную работу с работой организации в целом, если они понимают систему и свою роль в ней. Это особенно важно для генерального директора, потому что системный подход стимулирует его поддерживать необходимое равновесие между потребностями отдельных подразделений и целями всей организации. Он заставляет его думать о потоках информации, проходящих через всю систему, а также акцентирует внимание на важности коммуникаций.

Системный подход помогает установить причины принятия неэффективных решений, он же предоставляет средства и технические приемы для улучшения планирования и контроля.

В работе были успешно выполнены поставленные нами задачи:

- на первом этапе мы успешно изучили теоретические основы управления персоналом, в том числе на предприятиях гостиничного хозяйства.

- далее проанализировали основные показатели и направления деятельности гостиницы «Гранд Марин»;

- произведена оценка эффективности работы персонала гостиничного предприятия;

- рассмотрена существующая система мотивации персонала СПиР гостиницы «Гранд Марин»;

- на основе характеристики исследуемого объекта было разработано ряд мероприятий по повышению эффективности управления путем мотивации персонала.

Предполагается, что, применив на практике хотя бы некоторые из предложенных мер, повысится эффективность управления персоналом и, как следствие, возрастет работоспособность персонала и уровень конкурентоспособности гостиницы.

Результаты данного исследования могут быть использованы как в деятельности гостиницы «Гранд Марин», так и в деятельности других аналогичных предприятий.

СПИСОК ИСПОЛЬЗОВАННЫХ ИСТОЧНИКОВ

1. Теория анализа хозяйственной деятельности. / Под ред. Осмоловского В.В. Мн.: Высшая школа, 2007. – 254с.
2. Словарь Кэмбриджского университета. [Электронный ресурс]. Режим доступа: <http://dictionary.cambridge.org/ru>
3. Семенов В. Ф. Методы и модели отбора персонала предприятий курортно-рекреационной сферы/ Василий Федорович Семенов, Наталья Валерьевна Нечева // Экономический анализ: сб. научн. трудов / Тернопольский национальный экономический университет; редкол. В.А. Дерий (глав. Ред.) и др. - Тернополь: Издательско-полиграфический центр Тернопольского национального экономического университета «Экономическая мысль», 2015 - Том 21. - № 2. - С. 206-212. - ISSN 1993-0259
- Дурович А.П. Маркетинг в туризме: Учеб. пособие для студентов специальности "Экономика и упр. соц.-культур. сферой" вузов / А.П. Дурович. - 4-е изд., стер. - Минск: Новое знание, 2004. - 495с.
4. Ковальчук И.В. Экономика предприятия: учебное пособие. - К.: Знание, 2008. - 679 с.
5. Ижбулатова О. Стратегическое управление человеческими ресурсами организации / О.Ижбулатова, Е.Дуданов // Пробл. теории и практики управл. - 2009. - N 4. - 412 с.
6. Бриленок А.А. Управление персоналом // Методы менеджмента качества. - 2010. - N 10. – 317 с.
7. Классификация базовых стратегий [Электронный ресурс] // Блог Молодого аналитика. – 7 сентября 2010 г. – Режим доступа к ресурсу.: <http://humeur.ru/page/klassifikacija-bazovyh-strategij>
8. Чернов С.С. Классификация стратегий организации от теории к практике [Электронный ресурс] / С.С. Чернов, П.В. Хвостенко. – Режим до- ступа: http://www.e-rej.ru/Articles/2007/Chernov_Khvostenko.pdf

9. С.В. Шекшня Управление персоналом современной организации. Учебно-практическое пособие. Изд. 5-е, перераб. и доп. (Серии "Библиотека журнала 'Управление персоналом') - М.: ЗАО "Бизнес-школа "Интел-Синтез", 2002. - 368 с.
10. Десслер Г. Управление персоналом [Электронный ресурс] / Г. Десслер. — Пер. с англ. — 2-е изд. (эл.). — М. : БИНОМ. Лаборатория знаний, 2013. — 799 с.
11. Кусков, А. С. Гостиничное дело [Текст] : учеб. пособие / А. С. Кусков. – М. : Дашков и К, 2009. – 328 с.
12. Роглев, Х. Й. Основы готельного менеджменту [Текст] : учебный пособник / Х. Й. Роглев. – К. : Кондор, 2009. – 408 с.
13. Большой энциклопедический словарь. Библиотека учебной и научной литературы [Электронный ресурс]. Режим доступа: <http://sbiblio.com/BIBLIO>
14. Ветров, В. Интерьер – составляющая имиджа гостиницы / В. Ветров // Академия гостеприимства. – 2011. – 284 с.
15. Генкин Б. М. Г27 Экономика и социология труда : учеб. для вузов / Б. М. Генкин. — 7-е изд., доп. — М. : Норма, 2007. — 448 с.
16. Магура М.И. Оценка работы персонала, подготовка и проведение аттестации / М.И.Магура, М.Б.Курбатова. - 2-е изд., перераб. и доп. - М., 2002. - 176с.
17. Данные с официального сайта «Гранд Марин». [Электронный ресурс]. Режим доступа: <http://grand-marine.com.ua/>
18. Павлоцкий В. Я., Особенности анализа финансовой устойчивости туристических предприятий, как фактора их конкурентоспособности//Журнал «Экономика Крыма»/ Таврический национальный университет им. В.И. Вернадского; редкол.: С. Ю. Цехла (глав. ред.) и др. - Симферополь: Издательско-полиграфический

- центр Таврический национальный университет им. В.И. Вернадского, 2010 - №3. - С. 193-198.
19. Браймер Р. А. Основы управления в индустрии гостеприимства / Пер. с англ. – М.: Аспект Пресс, 1995. – 382 с
 20. Волков Ю.Ф. Введение в гостиничный и туристический бизнес. – Ростов-на-Дону, Феникс, 2003. – 352 с.
 21. Савицкая Г.В. Анализ хозяйственной деятельности предприятия: Учебник. – 3-е изд., перераб. и доп. М.: ИНФРА-М, 2006.- 536 с.
 22. Кибанов А.Я. Основы управления персоналом – М.: ИНФРА-М, 2003 – 695 с.
 23. Моргунов, Е. Б. Управление персоналом: исследование, оценка, обучение : учебник для академического бакалавриата / Е. Б. Моргунов. — 3-е изд., перераб. и доп. — М. : Издательство Юрайт, 2015. — 561 с
 24. Анцупов А.Я., Ковалев В.В. Социально-психологическая оценка персонала. - М: ЮНИТИ, 2006. – 303 с.
 25. Томилов В. В. Организационная культура и предпринимательство. Учебное пособие. - СПб.: СПбУЭФ, 1994.
 26. Егоршин А.П. Управление персоналом. Учебник для вузов 5-е изд. - М: Нимб, 2005- 720с.
 27. Максимова О.Н. Факторы, влияющие на эффективность управления производительностью труда персонала / О.Н.Максимова, Г.И.Лукьянов, С.А.Федорова // Актуал. пробл. совр. науки. - 2011. - N 1.
 28. Бураканова Г. Стиль руководителя и эффективность управления // Пробл. теории и практики упр. - 2003. - N 4. - 283 с.
 29. Махорт Н. Проблема мотивации в трудовой деятельности/ Н. Махорт// Управление персоналом.- 2002г. – 412 с.
 30. Ганихина Д.Ю, "Оценка профессиональной компетенции" // Справочник по управлению персоналом, 2010 г. - 312 с.