

Міністерство освіти і науки України
Кам'янець-Подільський національний університет імені Івана Огієнка
Природничо-економічний факультет
Кафедра туризму та готельно-ресторанної справи

Кваліфікаційна робота бакалавра
на тему:
**«Управління персоналом на підприємствах
готельно-ресторанного бізнесу в критичних умовах
господарювання»**

Виконала: здобувач вищої освіти
ОС «бакалавр»
GRS1-B19 групи
спеціальності: 241 Готельно-
ресторанна справа за ОПП
«Готельно-ресторанна справа»
Марина ВОЙТКО

Науковий керівник:
кандидат економічних наук,
доцент, доцент кафедри туризму та
готельно-ресторанної справи
Ольга ОЛІЙНИК

Рецензент:
кандидат економічних наук,
доцент, доцент кафедри
менеджменту
Оксана ЛАВРУК

Кам'янець-Подільський
2023

ЗМІСТ

ВСТУП.....	4
РОЗДІЛ 1. ТЕОРЕТИЧНІ АСПЕКТИ УПРАВЛІННЯ ПЕРСОНАЛОМ У СФЕРІ ГОТЕЛЬНО-РЕСТОРАННОГО БІЗНЕСУ	6
1.1. Історія розвитку управління персоналом на підприємствах готельно- ресторанного бізнесу	6
1.2. Сучасні тенденції управління персоналом на підприємствах готельно- ресторанного бізнесу	11
1.3. Особливості управління персоналом на підприємствах готельно- ресторанного бізнесу в критичних умовах господарювання.....	14
РОЗДІЛ 2. ЕМПІРИЧНИЙ АНАЛІЗ УПРАВЛІННЯ ПЕРСОНАЛОМ НА ПІДПРИЄМСТВАХ ГОТЕЛЬНО-РЕСТОРАННОГО БІЗНЕСУ В КРИТИЧНИХ УМОВАХ ГОСПОДАРЮВАННЯ	21
2.1. Аналіз впливу кризових умов на персонал підприємств готельно- ресторанного бізнесу	21
2.2. Оцінка ефективності застосування методів управління персоналом на підприємствах готельно-ресторанного бізнесу в критичних умовах.....	25
2.3. Виявлення факторів, що впливають на ефективність управління персоналом на підприємствах готельно-ресторанного бізнесу в критичних умовах господарювання.....	28
РОЗДІЛ 3. РОЗРОБЛЕННЯ ПРОПОЗИЦІЙ ЩОДО ПІДВИЩЕННЯ ЕФЕКТИВНОСТІ УПРАВЛІННЯ ПЕРСОНАЛОМ НА ПІДПРИЄМСТВАХ ГОТЕЛЬНО-РЕСТОРАННОГО БІЗНЕСУ В КРИТИЧНИХ УМОВАХ ГОСПОДАРЮВАННЯ	31
3.1. Виявлення проблем управління персоналом на підприємствах готельно- ресторанного бізнесу в критичних умовах господарювання.....	31
3.2. Розробка рекомендацій щодо покращення управління персоналом на підприємствах готельно-ресторанного бізнесу в критичних умовах господарювання	34
ВИСНОВКИ	42

СПИСОК ВИКОРИСТАНОЇ ЛІТЕРАТУРИ	45
ДОДАТКИ	48

ВСТУП

У готельному бізнесі сьогодні існує жорстка конкуренція, і успішно в ній процвітають тільки ті готелі, які забезпечують своїм клієнтам високоякісне обслуговування. Це неможливо без наявності професійно підготовленого персоналу.

Актуальність дослідження. Управління персоналом у готельно-ресторанній сфері є досить актуальною темою досліджень у зв'язку з підвищеними вимогами клієнтів до якості готельних послуг в умовах глобалізації. Персонал готельного комплексу є ключовим фактором впливу на якість обслуговування, а ефективне управління персоналом є однією з найважливіших функцій готелю.

Дослідження в галузі управління персоналом у готелях проводяться з початку ХХ ст. і пов'язані з активізацією господарського життя капіталістичних країн і підвищенням попиту на товари і послуги. Вивчення питань універсальних підходів до управління персоналом у готельному господарстві проводили А. І. Кравченко, Р. Д. Хунагов, Д. Сільверман та інші. Питання організаційної культури в контексті управління персоналом висвітлювались у роботах М. Вебера, Т. Парсонс, Ч. Барнарда, Саймонг, А. Петтигрю, В. В. Щербина та інших. Вітчизняні вчені та практики, такі як Б. В. Авер'янов, Т. Г. Єрошкина, М. В. Єфремова, В.А. Квартальнов, М.В. Кобяк, М.М. Нестерук, А.Л. Лесник, А.К. Маринин, І.П.Матицький, Г.А. Папирян, а також закордонні фахівці з готельного господарства, наприклад, Р. А. Браймер, С. А. Бейкер, П. Е. Діас, Р. Х. Буде, П. Котлер, В.Т.Умбрайт, Дж. Уокер, займалися дослідженням питань менеджменту готелів та сфери послуг.

Мета дослідження: визначити особливості управління персоналом на підприємствах готельно-ресторанного бізнесу в критичних умовах господарювання та розробити рекомендації щодо їх покращення.

Завдання дослідження:

- Проаналізувати сучасний стан управління персоналом на підприємствах готельно-ресторанного бізнесу в критичних умовах господарювання.

- Визначити особливості управління персоналом на підприємствах готельно-ресторанного бізнесу в критичних умовах господарювання.

- Розробити рекомендації щодо покращення управління персоналом на підприємствах готельно-ресторанного бізнесу в критичних умовах господарювання.

Об'єкт дослідження: управління персоналом на підприємствах готельно-ресторанного бізнесу.

Предмет дослідження: особливості управління персоналом на підприємствах готельно-ресторанного бізнесу в критичних умовах господарювання.

Методи дослідження:

Аналіз наукової літератури та документів з питань управління персоналом на підприємствах готельно-ресторанного бізнесу в критичних умовах господарювання.

Аналіз статистичних даних щодо управління персоналом на підприємствах готельно-ресторанного бізнесу в критичних умовах господарювання.

Опитування працівників підприємств готельно-ресторанного бізнесу щодо якості обслуговування та взаємодії з персоналом.

Проведення SWOT-аналізу з метою виявлення сильних і слабких сторін управління персоналом на підприємствах готельно-ресторанного бізнесу в критичних умовах господарювання.

Структура роботи. Робота складається зі вступу, трьох розділів, висновків, списку використаної літератури та двох додатків.

ВИСНОВКИ

На основі проведеного аналізу можна зробити наступні загальні висновки:

1. Управління персоналом на підприємствах готельно-ресторанного бізнесу є складним і багатограним процесом, який вимагає від керівництва компетентності та певного досвіду.

Цей висновок є дійсно обґрунтованим, оскільки управління персоналом на підприємствах готельно-ресторанного бізнесу вимагає від керівництва розуміння різноманітних аспектів діяльності такого підприємства. Крім того, керівництво повинно бути компетентним у залученні та утриманні персоналу, відрізняти потреби споживачів, розвивати стратегії маркетингу та розуміти фінансову сторону діяльності. Управління персоналом в готельно-ресторанному бізнесі є багатограним процесом, який охоплює такі аспекти, як рекрутинг, підбір, навчання, мотивація та утримання персоналу, розвиток кар'єри та створення робочих груп. Всі ці аспекти потребують від керівництва компетентності та певного досвіду, щоб забезпечити ефективність управління персоналом на підприємстві.

2. В критичних умовах господарювання ефективність управління персоналом може стати вирішальною для успішної діяльності підприємства.

У критичних умовах господарювання, таких як економічна нестабільність, епідемії, природні катастрофи та інші негативні фактори, ефективність управління персоналом може стати вирішальною для успішної діяльності підприємства. Керівництво підприємства повинно мати відповідний досвід та компетентність, щоб ефективно керувати персоналом в умовах кризи та приймати відповідні рішення для забезпечення стабільності діяльності підприємства. Таким чином, управління персоналом на підприємствах готельно-ресторанного бізнесу має велике значення для досягнення успіху в галузі. Керівництво повинно бути компетентним, досвідченим і знати, як ефективно управляти персоналом в умовах кризи. Важливо мати досвідчений персонал, який знає мову гостей та має високу кваліфікацію.

Недоліки в управлінні персоналом можуть призвести до негативних наслідків, таких як погіршення якості обслуговування, незадовільна робота персоналу, зменшення прибутків підприємства. Тому потрібно звернути увагу на розробку ефективних методів мотивації персоналу, забезпечення його інформаційною підтримкою та індивідуальними засобами захисту.

Розвиток інноваційних технологій, покращення технічного оснащення, розширення асортименту послуг, проведення тренінгів та семінарів для персоналу - це важливі можливості для покращення управління персоналом та досягнення успіху в готельно-ресторанній галузі.

Отже, ефективне управління персоналом є вирішальним для успішної діяльності підприємства у готельно-ресторанній галузі, особливо в умовах кризи. Керівництво повинно мати компетентність та досвід, а персонал - високу кваліфікацію та знання мови гостей. Необхідно звернути увагу на розвиток інновацій та покращення умов праці для персоналу, щоб досягти успіху в цій галузі.

3. Наявність досвідченого персоналу зі знанням мови гостей, висока кваліфікація працівників, сприятлива локація підприємства та інноваційність технологічних рішень для покращення роботи персоналу є сильними сторонами управління персоналом.

4. Недостатня кількість персоналу, відсутність ефективної системи мотивації працівників, недостатня інформаційна підтримка працівників та недостатнє забезпечення персоналу індивідуальними засобами захисту в умовах кризи є слабкими сторонами управління персоналом.

5. Розширення асортименту послуг, покращення технологічного оснащення, розробка нових методів управління персоналом та проведення тренінгів і семінарів для підвищення кваліфікації персоналу є можливостями управління персоналом.

6. Для досягнення ефективності управління персоналом на підприємствах готельно-ресторанного бізнесу в критичних умовах господарювання необхідно вирішувати проблеми, пов'язані зі слабкими

сторонами, а також використовувати можливості для покращення роботи персоналу і збільшення конкурентоспроможності підприємства. Для цього необхідно залучати кваліфікованих фахівців зі знанням сучасних технологій управління персоналом, розробляти ефективну систему мотивації працівників, забезпечувати їх індивідуальними засобами захисту в умовах кризи, розробляти нові методи управління персоналом та постійно підвищувати кваліфікацію працівників. Тільки в такий спосіб підприємство зможе досягти успіху та стати лідером на ринку готельно-ресторанного бізнесу.

СПИСОК ВИКОРИСТАНОЇ ЛІТЕРАТУРИ

1. Dearden J. Measuring profit center managers. Harvard Business September/October 1987. Vol. 65. P. 84–88.
2. Дерев'янку, О. М. Стратегії управління персоналом на готельно-ресторанному підприємстві в критичних умовах господарювання. Київ: Видавництво "Нова Книга", 2018. 245 с.
3. Kaplan R.S. The Balanced Scorecard: Translating Strategy into Action. Boston (Ma.,USA) : Harvard Business.
4. Афонін А.С. Основи мотивації праці: організаційно-економічні аспекти: Підручник. Київ: МАУП, 2004. 340 с.
5. Башев Г. Л. Маркетинг-менеджмент в системі громадського харчування. Київ: Київ. нац. торг.-екон. ун-т, 2013. 256 с.
6. Бондаренко Г. А. Менеджмент готелів і ресторанів / Г.А. Бондаренко. Н. : Нове знання, 2012. 467 с.
7. Бутинець Ф.Ф. Інформаційні системи бухгалтерського обліку: Підручник для студентів вищих навчальних закладів спеціальності 7.050106 «Облік і аудит». Житомир: ПП «Рута», 2002. 544 с.
8. Варналій З.С. Основи підприємництва: Навч. посіб. Київ: Т-во «Знання», КОО, 2001. 298 с.
9. Верба В. А. Методичні рекомендації з оцінки інноваційного потенціалу підприємства. Проблеми науки. 2003. № 3. С. 22-31.
10. Гаврилюк С.П. Конкурентоспроможність підприємств у сфері туристичного бізнесу. Київ: Київ. нац. торг.-екон. ун-т, 2006.
11. Гакова М. В. Концептуальні підходи до управління персоналом підприємств готельно-ресторанного господарства. Науковий вісник Полтавського університету економіки і торгівлі. 2014. С. 130–136.
12. Гончагенко Л.С. Нормативне забезпечення підприємницької діяльності: навч. посіб. Міжнар. ун-т бізнесу і права. Херсон: МУБіП, 2009. 174 с.

13. Гордієнко І.В. Інформаційні системи в менеджменті: Навч.-метод. Посібник для самост. вивч. дисципліни. Київ: КНЕУ, 2000. 43 с.
14. Жидецький В.Ц., Джигирей В.С., Мельников О.В. Основи охорони праці. Навч.посіб. Вид. 4-те, доповнене. Львів: Афіша, 2000. 350 с.
15. Коваль, Н. І. Управління персоналом готельно-ресторанного бізнесу в умовах кризи. Львів: Видавництво Львівської політехніки, 2019. 176 с.
16. Коцалап С.О. Аналіз проблеми плинності кадрів на підприємствах різних сфер діяльності. Управління персоналом підприємства. 2013. № 8(114). с. 67–71.
17. Кравченко І.С., Кравченко Ю.В. Управління персоналом в готельно-ресторанному бізнесі. Київ: КНЕУ, 2011. 320 с.
18. Кредісов А. І. Менеджмент для керівників: Навч.посіб. Київ: Знання| КОО, 1999. 556 с.
19. Литвин, О. В. Менеджмент персоналу в готельно-ресторанному бізнесі в умовах економічної нестабільності. Одеса: Видавничий дім «Ін Юре», 2020. 210 с.
20. Мошок Г.Є. Організація праці менеджера: Підручник. Київ: Київ Держ. Торг.-екон.ун-т., 2002. 425 с.
21. Нестерчук В.П. Технологія реструктуризації підприємства. Навч.посіб. з курсів «Економіка підприємства» та «Планування діяльності підприємства». Київ: Європейський університет, 2000. 312 с.;
22. Нечаюк Т. Л. Готельно-ресторанний бізнес: менеджмент: навч. посіб. для студ. вищих навч. закл. Київ : Центр Навчальної Літератури, 2003. 346 с.
23. Ніфіатова О. Шляхи підвищення ефективності управління персоналом готельно-ресторанного бізнесу. Київ: КНЕУ, 2011. 320 с.
24. Онищук Н.В. Розвиток індустрії гостинності в Україні та світі. Східна Європа: економіка, бізнес та управління. 2019. Вип. 4(21). С. 297–304.

25. Пічугіна Т. С. Проблеми і напрямки формування системи управління персоналом на підприємстві ресторанного господарства на початковому етапі розвитку. Харків : ХДУХТ, 2010. 342 с.
26. Правила роботи закладів (підприємств) ресторанного господарства [Електронний ресурс]: закон України: [затв. Наказом Міністерства економіки та з питань європейської інтеграції України від 24.07.2002 р. № 219]. Режим доступу : <http://zakon4.rada.gov.ua/l/>;
27. Сайт з питань управління персоналом[Електронний ресурс]. Режим доступу: <http://www.management.com.ua/hrm/>;
28. Сайт з питань управління персоналом[Електронний ресурс]. Режим доступу: <http://hrliga.com>.;
29. Томаля Т.С. Особливості управління персоналом на підприємствах готельно-ресторанного бізнесу. Вісник Хмельницького національного університету. 2017. № 2. Т. 2. С. 271–274;
30. Чернишенко Л.А., Березуцький А.С. Управління персоналом: історія, теорія, практика. Київ: КНЕУ, 2015. 352 с.