

**ВИЩИЙ НАВЧАЛЬНИЙ ПРИВАТНИЙ ЗАКЛАД
«ДНІПРОВСЬКИЙ ГУМАНІТАРНИЙ УНІВЕРСИТЕТ»**

Кафедра туристичного та готельно-ресторанного бізнесу

На правах рукопису

БЕРЕЖНА КАРИНА ОЛЕКСАНДРІВНА

**ДОСЛІДЖЕННЯ ТУРЕЦЬКОГО ДОСВІДУ УПРАВЛІННЯ
ПЕРСОНАЛОМ ГОТЕЛЬНИХ КОМПЛЕКСІВ**

Спеціальність 242 Туризм
(код) (назва спеціальності)

Освітня програма Туризм
(назва)

Кваліфікаційна робота на здобуття освітнього ступеня магістра

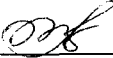
Науковий керівник:
Джинджоян Володимир Вергарович,
доктор економічних наук, доцент

РЕКОМЕНДОВАНО ДО ЗАХИСТУ

Протокол засідання кафедри

№ 5 від 16.12.2021 р.

Завідувач кафедри

 Тетяна Терлевиц
(підпис) (І'мя, ПРИЗВИЩЕ)

Дніпро, 2022

АНОТАЦІЯ

Бережна К.О. Дослідження турецького досвіду управління персоналом готельних комплексів :103 с., 3 рис., 16табл., 74джерел.

Дипломна робота на здобуття рівня вищої освіти «магістр з туризму». – Дніпровський гуманітарний університет, Дніпро, 2021.

Досліджено турецький досвід управління персоналом готельних комплексів Туреччини та теоретичні аспекти проблематики управління персоналом в Україні. Здійснено опитування персоналу Туреччини та України, щодо задоволеності та ефективності працею Розроблені програми підвищення ефективності управління персоналом

Ключові слова: готель, готельний комплекс, управління персоналом, ефективність управління.

ABSTRACT

Berezhna K.O. Research of the Turkish experience of personnel management of hotel complexes: 103 p., 3 fig., 16 table, 74 literature.

Graduate work on obtaining a higher education "Master of Tourism". – Dnipro Humanitarian University, Dnipro, 2021.

The Turkish experience of personnel management of hotel complexes in Turkey and theoretical aspects of personnel management in Ukraine are studied. Survey of Turkish and Ukrainian staff on job satisfaction and efficiency Developed programs to improve the efficiency of personnel management

Keywords: hotel, hotel complex, personnel management, management efficiency.

АННОТАЦИЯ

Бережная К.А. Исследования турецкого опыта управления персоналом гостиничных комплексов: 103 с., 3 рис., 16табл., 74 источников.

Дипломная работа на получение уровня высшего образования «Магистр туризма». – Днепропетровский гуманитарный университет, Днепр, 2021.

Исследованы турецкий опыт управления персоналом гостиничных комплексов Турции и теоретические аспекты проблематики управления персоналом в Украине. Осуществлен опрос персонала Турции и Украины относительно удовлетворенности и эффективности трудом Разработаны программы повышения эффективности управления персоналом

Ключевые слова: отель, гостиничный комплекс, управление персоналом, эффективность управления.

Зміст

ВСТУП.....	7
РОЗДІЛ 1. ТЕОРЕТИЧНІ АСПЕКТИ ДОСЛІДЖЕННЯ УПРАВЛІННЯ ПЕРСОНАЛОМ ГОТЕЛЬНИХ КОМПЛЕКСІВ.....	9
1.1. Особливості управління персоналом в індустрії туризму.....	9
1.2. Принципи і методи управління персоналом готельно-ресторанних підприємств.....	16
1.3. Сучасні підходи до управління персоналом підприємств готельно-ресторанної сфери.....	27
ВИСНОВКИ До розділу 1.....	38
РОЗДІЛ 2. АНАЛІЗ ТА ПОРІВНЯННЯ СИСТЕМ УПРАВЛІННЯ ПЕРСОНАЛОМ МЕРЕЖІ ГОТЕЛЬНО-РЕСТОРАННИХ КОМПЛЕКСІВ «ALVA DONNA HOTELS» ТУРЕЧЧИНИ.....	40
2.1. Організаційно-економічна характеристика мережі готелів Туреччини «Alva donna hotels».....	40
2.2. Оцінка ефективності роботи персоналу готельно-ресторанних комплексів мережі «Alva donna hotels».....	48
2.3. Аналіз ефективності та задоволеність роботою персоналу готельно-ресторанних комплексів мережі «Alva donna hotels» в Туреччині.....	60
ВИСНОВКИ До розділу 2.....	63
РОЗДІЛ 3. ПІДВИЩЕННЯ ЕФЕКТИВНОСТІ УПРАВЛІННЯ ПЕРСОНАЛОМ ЗА ДОПОМОГОЮ КОМПЛЕКСНОЇ ПРОГРАМИ ДЛЯ КЕРІВНИКІВ ГОТЕЛЬНО-РЕСТОРАННОГИХ КОМПЛЕКСІВ УКРАЇНИ...64	
3.1. Оцінка ефективності роботи персоналу готельно-ресторанних комплексів мережі «Reikartz Hotel Group» в Україні.....	64
3.2. Порівняння ефективності та задоволеності працівників готелів України та Туреччини.....	77
3.3. Удосконалення кадрової політики, як основа успішного управління готельно-ресторанних комплексів України	83
ВИСНОВКИ До розділу 3.....	94
ВИСНОВКИ.....	96
СПИСОК ВИКОРИСТАНИХ ДЖЕРЕЛ.....	97

Вступ

Готельна промисловість належить до сфери послуг. У сучасному світі сфери послуг є джерелом економічного лідерства, готельна індустрія вступає в нову епоху. Тому розвиток людських ресурсів та використання технологій для управління готельним бізнесом стає все більш важливим. «Для багатьох мандрівників готелі та готельні номери однакові та те, що відрізняє один готель від іншого, – це якість обслуговування. Це те, що люди пам'ятають».

Актуальність роботи. Ефективність управління персоналом в готельних комплексах особливо актуально для українського готельного ринку в умовах зростаючої конкуренції. Готельні підприємства повинні особливу увагу у своїй діяльності звернути на управління персоналом, що допоможе в збереженні наявних клієнтів та створення з них істинно лояльних споживачів з високим рівнем прихильності та позитивним ставленням до них, що дозволить готелям мінімізувати витрати на залучення нових гостей.

Швидко мінливе бізнес-середовище спонукає підприємства галузі вдосконалювати свою систему управління персоналом та адаптувати її до умов ринкового середовища. Для вирішення цієї проблеми необхідно використовувати методи сучасного менеджменту, спрямовані на розробку та реалізацію управлінських рішень за найменших витратах на розвиток підприємств готельного господарства.

Обслуговування – це найважливіший продукт в готелі. Обслуговування відбувається не просто так. Це командна робота, яка вимагає постійної уваги, навчання та контролю. Основним завданням у цій сфері є надання якісного сервісу для досягнення задоволеності клієнтів. Щоб забезпечити якісне обслуговування, ми повинні спершу досягти задоволеності співробітників.

Співробітник – це перша лінія, яка приймає клієнта, їхнє задоволення вплине на якість обслуговування.

Мета. дипломної роботи полягає в дослідженні досвіду управління персоналом у готелях Туреччини та адаптація його в Україні. Розробці

теоретичних і практичних рекомендацій щодо управління персоналом в Україні.

Об'єкт дослідження – мережа готелів «Alva Donna hotels» в Туреччині та готельно-ресторанних комплексах мережі «Reikartz Hotel Group» в Україні.

Предмет дослідження – персонал мережі готелів «Alva Donna hotels» в Туреччині та мережі «Reikartz Hotel Group» в Україні.

Інформаційною базою дослідження слугували дані із відкритих джерел статистичної звітності, наукові дослідження підходів до організації та управління персоналом присвячували свої праці такі іноземні та вітчизняні вчені як Баума Т., О. В., Шикінова О. Ю., Давидова Л. Д., Завідна Л. Д., Лупич О. О., Лаврика Я., Хатта Р., Пустової А., Гурріа А., Медечука В., Балацької Н. та багато інших.

Частина досліджень досвіду зарубіжних країн в управлінні персоналом підприємств сфери гостинності автором дипломної роботи надруковано у науковій статті. Джинджоян В. В., Бережна К. О. *Досвід зарубіжних країн в управлінні персоналом підприємств сфери гостинності*

ВИСНОВКИ

Гарне обслуговування має бути послідовним і повторюваним, тому важливо встановити стандарти обслуговування, що визначають, що і як робити. Потужна програма навчання дуже важлива для того, щоб співробітники не лише розуміли це бачення, а й розуміли стандарти, яких необхідно досягти. Поєднання послідовності та гнучкості є кінцевою метою.

Одним із визначальних стандартів хорошої якості обслуговування є не стільки досконалість, скільки те, що коли виникає проблема, її можна вирішити дуже швидко, що приведе до результату, який буде задоволений клієнта. Це, безумовно, одна з сфер, де певний ступінь автономії персоналу може дозволити швидко приймати рішення без затримок, які можуть бути викликані необхідністю дотримуватися жорсткого ланцюга команд.

Стандарти неминуче знизяться, якщо персонал невмотивований, не навчений або недосвідчений. Навпаки, як і в інших галузях, якщо ви дбаєте про своїх співробітників, вони будуть піклуватися про ваших гостей. Одним із ключів до усунення проблем із плинністю кадрів і мотивації персоналу є розвиток відкритих двосторонніх комунікаційних каналів, щоб керівники могли залучати персонал, який працює на передовій, до всіх процесів прийняття рішень. Це забезпечить швидке вирішення проблем зайнятості, близьких до серця персоналу, в той час як експлуатаційні проблеми, які співробітники можуть розуміти краще, ніж керівники, в деяких випадках завдяки їх безпосередньому залученню, можуть бути згладжені за допомогою спільного підходу до вирішення проблем.

Людські ресурси зазвичай є першою точкою контакту між підприємством та його клієнтами. Тому ефективне управління цими людськими ресурсами є життєво важливим для успіху підприємства.

Имя пользователя:
Федосова Юлія

ID проверки:
1010370634

Дата проверки:
18.02.2022 10:33:51 EET

Тип проверки:
Doc vs Internet + Library

Дата отчета:
18.02.2022 10:34:20 EET

ID пользователя:
100005559

Название файла: Дипломна Бережна_K

Количество страниц: 90 Количество слов: 20242 Количество символов: 151197 Размер файла: 812.00 KB ID файла: 101031!

0.84%

Совпадения

Наибольшее совпадение: 0.34% с Интернет-источником (<https://reikartz.com/uk/management-company/reikartz-histo...>)

0.79% Источники из Интернета 44

Страница 92

0.09% Источники из Библиотеки 4

Страница 92

0% Цитат

Исключение цитат выключено

Исключение списка библиографических ссылок выключено

0% Исключений

Нет исключенных источников

Модификации

Обнаружены модификации текста. Подробная информация доступна в онлайн-отчете.

Замененные символы 7