

МІНІСТЕРСТВО ОСВІТИ І НАУКИ УКРАЇНИ  
ДЕРЖАВНИЙ ТОРГОВЕЛЬНО-ЕКОНОМІЧНИЙ УНІВЕРСИТЕТ  
ВІННИЦЬКИЙ ТОРГОВЕЛЬНО-ЕКОНОМІЧНИЙ ІНСТИТУТ

Кафедра туризму та готельно-ресторанної справи

**КВАЛІФІКАЦІЙНА РОБОТА**

на тему:

**«ВПЛИВ ПОВЕДІНКИ ПЕРСОНАЛУ НА ФОРМУВАННЯ ІМІДЖУ  
ПІДПРИЄМСТВ ГОТЕЛЬНОГО БІЗНЕСУ»**

(на матеріалах готелю «De Luxe»)

Здобувача вищої освіти  
4 курсу, групи ГРС-42д,  
спеціальності 241 «Готельно-  
ресторанна справа»  
освітньої програми «Готельно-  
ресторанна справа»

Олівінської  
Аміни  
Володимирівни

Науковий керівник  
кандидат економічних наук

Мазуркевич  
Ірина  
Олександрівна

Гарант освітньо-професійної  
програми  
кандидат економічних наук

Мазуркевич  
Ірина  
Олександрівна

## ЗМІСТ

ВСТУП	3
РОЗДІЛ 1 ТЕОРЕТИКО-МЕТОДОЛОГІЧНІ ОСНОВИ ПОВЕДІНКИ ПЕРСОНАЛУ ТА ЙОГО ВПЛИВУ НА ФОРМУВАННЯ ІМІДЖУ ПІДПРИЄМСТВ ГОТЕЛЬНОГО БІЗНЕСУ	6
1.1 Сутність та основні принципи управління поведінкою персоналу на підприємствах готельного бізнесу	6
1.2 Особливості формування іміджу підприємств готельного бізнесу	13
РОЗДІЛ 2 АНАЛІЗ УПРАВЛІННЯ ПЕРСОНАЛОМ ТА ФОРМУВАННЯ ІМІДЖУ НА ПІДПРИЄМСТВАХ ГОТЕЛЬНОГО БІЗНЕСУ НА ПРИКЛАДІ ГОТЕЛЮ «DE LUXE»	20
2.1 Організаційно-економічна характеристика готелю	20
2.2 Оцінка ефективності управління персоналом та її впливу на формування іміджу готелю	26
РОЗДІЛ 3 ВДОСКОНАЛЕННЯ УПРАВЛІННЯ ПОВЕДІНКОЮ ПЕРСОНАЛУ З ПОЗИЦІЙ ПОКРАЩЕННЯ ІМІДЖУ ПІДПРИЄМСТВ ГОТЕЛЬНОГО БІЗНЕСУ НА ПРИКЛАДІ ГОТЕЛЮ «DE LUXE»	32
3.1 Удосконалення кадрової політики як основа успішного управління готелю «De Luxe»	32
3.2 Впровадження сучасних інформаційних технологій як засіб покращення іміджу	39
ВИСНОВКИ ТА ПРОПОЗИЦІЇ	44
СПИСОК ВИКОРИСТАНИХ ДЖЕРЕЛ	46
ДОДАТКИ	51

## ВИСНОВКИ ТА ПРОПОЗИЦІЇ

Проведене теоретичне та практичне дослідження особливостей управління поведінкою персоналу як запоруки формування іміджу готелю визначило, що формування дієвого механізму управління поведінкою персоналу вимагає глибокого осмислення і розуміння законів, що визначають поведінку людини. До основних груп законів, що визначають поведінку людини, належать: «загальні закони поведінки, закони інерційності людських систем; закони зв'язку із зовнішнім середовищем; соціально-психологічні та біопсихічні закони, усвідомлення яких робить можливим передбачити перебіг процесів розвитку організації.

В роботі досліджено підходи щодо розуміння поведінки персоналу як складного процесу, в якому переплітаються та існують інтереси особистості та груп, стимули й обмеження, нормативні вимоги та неформальні взаємини, дисципліна та творчість, деструктивні прояви тощо, що впливає на розвиток самої організації, але й сама організація – це складна динамічна система, якій притаманні загальні системні властивості, що розвиваються за об'єктивно існуючими законами.

При формуванні іміджевої складової закладу готельного господарства формується система цінностей, що відображають своєрідну корпоративну філософію, тобто принципи роботи, морально-етичні норми поведінки в організації. Формальна система цінностей складається зі: стандартів обслуговування, зовнішнього вигляду, професійних дій; комплексу знань, вмінь, навичок, необхідних для роботи в той чи іншій посаді в даному готелі; особистих якостей, які відтворюють «сервісну ментальність», тобто психологічну готовність надавати послуги: доброзичливість, вихованість, толерантність, комунікабельність, неконфліктність, енергійність; засобів і прийому морального та матеріального стимулювання; системи навчання, підвищення кваліфікацій; єдиної системи атестації персоналу готелю.

Аналіз особливостей впливу поведінки персоналу на формування іміджу проведено на прикладі готелю «De Luxe», що знаходиться в центрі міста Хмельник. Заклад користується популярністю, проте останні 2 роки ситуація дещо погіршилась через військові дії росії в Україні та інші зовнішні чинники.

Якість та надання послуг в готелі досить сильно залежить від злагодженої роботи персоналу, а також від сформованої системи управління персоналом в цілому. В сучасних умовах господарювання ефективно управління людськими ресурсами, сформована поведінка працівників визначає умови успішного розвитку готелю та визначає його імідж на ринку готельних послуг міста.

Встановлено, що досліджуваний заклад готельного господарства «De Luxe» має ряд сильних та слабких сторін в своїй діяльності, що негативно впливають на формування його іміджевої складової. Особливої уваги заслуговують питання щодо вдосконалення маркетингової політики та політики управління фінансовими ресурсами. Серед пропозицій щодо покращення іміджевої складової готелю слід виділити впровадження заходів щодо підвищення кваліфікації персоналу з метою підвищення якості сервісного обслуговування та скорочення часу на обслуговування споживачів готельних послуг.

Запропоновано алгоритм підвищення кваліфікації персоналу через забезпечення алгоритму безперервного процесу навчання співробітників готелю. Нами було рекомендовано консалтингову компанію, що спеціалізується на навчанні та підвищенні професіоналізму персоналу у готельно-ресторанному бізнесі. Після надання оцінки запропонованих заходів, визначили доцільність впровадження даного алгоритму, оскільки спланований та систематичний процес навчання персоналу може стати важливим внеском у допомозі готелю поліпшувати свої можливості та досягти поставлених цілей у сфері підвищення іміджевих складових готелю в сучасних умовах.

## СПИСОК ВИКОРИСТАНИХ ДЖЕРЕЛ

1. ДСТУ ISO 10015:2008 «Настанови щодо навчання персоналу» (ISO 10015:2008, IDT). Київ : Держспоживстандарт України, 2011. 12 с.
2. ДСТУ ISO 9000-2001. Системи управління якістю. Основні положення та словник. URL: [https://dnaop.com/html/34108/doc-%D0%94%D0%A1%D0%A2%D0%A3\\_ISO\\_9000-2001](https://dnaop.com/html/34108/doc-%D0%94%D0%A1%D0%A2%D0%A3_ISO_9000-2001) (дата звернення: 14.04.2023).
3. Постанова Кабінету Міністрів України «Про Концепцію професійної підготовки, перепідготовки та підвищення кваліфікації незайнятого населення» № 150 від 1 лютого 1996 р. URL: <http://zakon1.rada.gov.ua/laws/show/150-96> (дата звернення: 14.04.2023).
4. Бажан, Л.І., Яблоков, І.В. Концептуальні засади поведінкових наук як теорії людських ресурсів. *Економіко-математичне моделювання соціально-економічних систем: збірник наукових праць*, Вип. 21, 2016. С. 413 – 433.
5. Балацька Н.Ю., Кушнір Д.М. Імідж як фактор конкурентоспроможності готельного підприємства. *«Молодий вчений»*. №11(38). 2016. С. 551 – 554.
6. Берсуцький А. Я., Каменська О. О. Механізм управління людським капіталом на основі мотивації стратегічної готовності. *Вісник Запорізького національного університету*. Економічні науки. 2013. № 3. С. 11–16.
7. Білорус Т. В. Інноваційні технології в управлінні кадровим потенціалом підприємства. URL: [http://www.econom.univ.kiev.ua/articles/MIID/bilorus/innivatciyni\\_tehnologii\\_v\\_up](http://www.econom.univ.kiev.ua/articles/MIID/bilorus/innivatciyni_tehnologii_v_up) (дата звернення 03.04.2023).
8. Гавкалова Н.Л. Соціально-економічний механізм ефективності менеджменту персоналу: методологія та концепція формування. Наукове видання. Харків: Вид. ХНЕУ, 2008. 400с.

9. Гакова М.В. Еволюція поглядів на управління поведінкою персоналу підприємств готельно-ресторанного господарства. *Економіка і суспільство*. Випуск №7. 2016. С. 243 – 249.

10. Гакова М.В. Концептуальні засади управління поведінкою персоналу підприємств готельно-ресторанного господарства. *Торгівля і ринок України: тематичний збірник наукових праць*, № 1 (43), С. 62 – 69.

11. Гакова М.В. Моніторинг факторів впливу зовнішнього середовища на управління поведінкою персоналу підприємств готельно-ресторанного господарства. *Науковий вісник Херсонського державного університету*. Серія: Економічні науки, Вип. 23, Ч. 1, С. 149-153.

12. Гакова М.В., Гусєва О.Ю. Діагностика пріоритетності ключових факторів впливу на управління поведінкою персоналу підприємств готельно-ресторанного господарства. *Економіка. Менеджмент. Бізнес: науковий журнал*, № 3 (25), С. 42-51.

13. Гакова М.В. Інституціональний вплив на управління поведінкою персоналу підприємств готельно-ресторанного господарства в контексті стратегічного потенціалу. URL: <http://old2.donnuet.edu.ua/index.php/nauka/mizhнародni-konferentsii/3408-iv-mizhнародna-naukovo-praktychna-internet-konferentsiia-marketynh-i-menedzhment-v-systemi-natsionalnykh-i-svitovykh-ekonomichnykh-interesiv/file> (дата звернення: 14.04.2023).

14. Гакова М.В. Теоретичні аспекти поведінки персоналу в готельно-ресторанному господарстві. *Науковий вісник Херсонського державного університету*. Серія: Економічні науки, Вип. 15, 2015. Ч. 5, С. 97 – 100.

15. Григор'єва Н.О. Оцінка якості персоналу в системі ефективного управління URL: <http://intkonf.org/grigoreva-no-otsinka-yakosti-personalu-v-sistemi-efektivnogo-upravlinnya> (дата звернення: 21.04.2023).

16. Гузар У., Вільчинська О. Сучасні методи управління розвитком персоналу організацій готельно-ресторанного бізнесу. URL:

- repository.ldufk.edu.ua/bitstream/34606048/28628/1/Гузар\_Вільчинська\_2020.pdf  
(дата звернення: 16.04.2023)
17. Дворецька Г.В. Соціологія: навчальний посібник. Київ: КНЕУ.2002. 472 с.
  18. Лукашевич М.П. Соціологія праці: підручник. Київ: Либідь. 2004. 440 с.
  19. Мартиненко І. О. Місце професійного навчання у процесі розвитку персоналу. *Бізнес Інформ*. 2013. № 4. С. 418–422.
  20. Молчанова А.О., Воляник І.В., Кондратьєва В.П. Організаційна поведінка: навчальний посібник. Івано-Франківськ: «ЛілеяНВ», 2015.176 с.
  21. Монастирський Г.Л. Теорія організації: навчальний посібник. Тернопіль: ТНЕУ, 2014, 288 с.
  22. П'ятницька Н.О. Організація обслуговування у закладах ресторанного господарства. 2–ге вид. Київ: Центр учбової літератури, 2011. 584 с.
  23. Пандяк І. Конкурентоспроможність готельних підприємств: ресурси, ризики, стратегія управління. *Вісник Львівського університету*. Серія географічна. 2018. Випуск 52. С. 222–231.
  24. Ревуцька Л. Я. Формування ділового іміджу працівника готельного підприємства як інструмента комунікативного впливу. *Економіка та управління підприємствами*. Випуск І-ІІ (69-70), 2018. С. 264 – 270.
  25. Самойленко В.В. Підвищення кваліфікації персоналу на прикладі провідних країн світу. *Електронний журнал «Ефективна економіка»*. № 5. 2019. URL: [www.economy.nauka.com.ua/pdf/5\\_2019/35.Pdf](http://www.economy.nauka.com.ua/pdf/5_2019/35.Pdf) (дата звернення: 21.04.2023).
  26. Семикіна М.В., Дудко С.В., Орлова А.А.та ін. Професійний розвиток персоналу підприємств в системі мотиваційного менеджменту: колективна монографія. Кропивницький: КОД, 2021. 440 с.
  27. Система заохочення персоналу готельного підприємства. URL: <http://www.akvarellhotel.org/sistema.php>. (дата звернення: 12.04.2023).
  28. Соловійов І.О., Федорова, Т.В. Підвищення ефективності

системи управління персоналом на підприємствах аграрного сектору. *Таврійський науковий вісник. Економічні науки*, № 84, 2013. С. 352-357.

29. Степанцова Ю.М., Лещук С.С. Проблеми кадрового планування персоналу підприємств та шляхи їх вирішення. *Наука й економіка*, Вип. 1(37), 2015. С. 99-102.

30. Таньков К.М. Персонал-технології як ключовий елемент системи менеджменту туристичної організації. *Бізнес-інформ*, № 12, 2012. С. 145–147.

31. Тімар І. В. Вплив іміджу підприємства сфери готельних послуг на формування його конкурентних переваг. *Вісник Дніпропетровського університету*. Серія Економіка Випуск 9 (3). 2015. С. 145 – 149.

32. Ткаченко Н. С. Особливості формування іміджу готельного підприємства. URL: <https://www.int-konf.org/uk/2013/ukrajina-naukova-24-26-12-2013-r/631-tkachenko-n-s-osoblivosti-formuvannya-imidzhu-gotel'nogo-pidpriemstva> (дата звернення: 23.05.2023).

33. Ткачук С.В. Маркетинг послуг : конспект лекцій для студ. галузі знань 0305 «Економіка і підприємництво» напряму підготовки 6.030507 «Маркетинг» денної та заочної форм навч. Київ: НУХТ, 2015. 119 с.

34. Халіна В.Ю., Васильєва Т.С. Клієнтоорієнтованість як нова парадигма ведення бізнесу. *Економіка та держава*, № 9, 2018. С. 75-78.

35. Харун О.А. Аналіз сучасних методичних підходів щодо оцінки трудового потенціалу підприємства. *Глобальні та національні проблеми економіки*, Вип. 12, 2018. С. 354-358. URL: <http://global-national.in.ua/issue-12-2016/20-vipusk-12-serpen-2016-r/2317-kharun-o-a-analiz-suchasnikh-metodichnikh-pidkhodiv-shchodo-otsinki-trudovogo-potentsialu-pidpriemstva> (дата звернення: 21.04.2023).

36. Харун О.А. Фактори впливу на трудовий потенціал промислового підприємства. *Економічний простір*, № 117, 2017. С. 225-236.

37. Офіційний сайт «SERVIO Hotel» Expert Solution. URL: <http://servio.com.ua/> (дата звернення: 20.04.2023).



38. Олівінська А.В. Фактори, що впливають на формування іміджу підприємств готельного бізнесу. *Вісник студентського наукового товариства «ВАТРА» Вінницького торговельно-економічного інституту ДТЕУ*. Вінниця: Редакційно-видавничий відділ ВТЕІ ДТЕУ, 2023. Вип.176. С. 85 – 90.

39. Newstrom J and Davis K. 2002. *Organizational Behavior: Human Behavior at Work* (McGraw-Hill series in management). 9th Edition. McGraw-Hill/Irwin, 534 p.

40. Read more at: [https://ua.igotoworld.com/ua/poi\\_object/82125\\_de-lux.htm](https://ua.igotoworld.com/ua/poi_object/82125_de-lux.htm)  
(дата звернення: 04.05.2023).

## ДОДАТКИ