

Міністерство освіти і науки України
Вінницький національний технічний університет
Факультет комп'ютерних систем і автоматики
Кафедра метрології та промислової автоматики

Магістерська кваліфікаційна робота на тему:


**« СЕРТИФІКАЦІЯ ПЕРСОНАЛУ В ГАЛУЗІ ГОТЕЛЬНОГО
БІЗНЕСУ »**

Виконала: ст. гр. ІЯП-17м

Зачиняєва С.В.

Науковий керівник:


к.т.н., доц. Севастьянов В. М.



Актуальність теми полягає в створенні загальнометодологічного і теоретичного базису оцінки персоналу, який би показував загальні принципи і підходи до оцінки результативності праці, трудового потенціалу, професійно важливі якості для трудової діяльності і т. п.

Мета і задачі дослідження. Метою даної роботи є комплексне вивчення всіх аспектів сертифікації персоналу готелю шляхом розробки методики оцінки.


Для досягнення цієї мети у роботі вирішується ряд **задач**: визначити сутність якості обслуговування та її основні компоненти; охарактеризувати сутність, значення і особливості якості послуг, що надаються готелем; дослідити роль сертифікації персоналу в управлінні підприємством готельно - ресторанного бізнесу.



Об'єктом дослідження є процес сертифікації персоналу готельно – ресторанного комплексу.

Предметом дослідження є науково-методологічні засади сертифікації персоналу готельно-ресторанних комплексів.

Практичне значення одержаних результатів магістерської кваліфікаційної роботи полягає в тому, що впровадження розробленої методики до вдосконалення організації управління персоналом в практичну діяльність готельно – ресторанного комплексу надасть можливість створити ефективну систему управління персоналом, підвищувати ефективність організації управління персоналом готелю за рахунок оцінки компетентності його персоналу та раціонально використовувати наявні людські ресурси



Методи дослідження. Дослідження базувалися на принципах, нормах і вимогах ДСТУ ISO 9001:2015, фундаментальних положеннях основ сертифікації, управління якістю, методів оцінки персоналу.

Наукова новизна одержаних результатів полягає в наступному. Розроблено методику сертифікації персоналу готельного підприємства, за допомогою якої можна якісно і достовірно визначити рівень підготовки персоналу, реалізувати процес навчання і його розвиток, підвищуючи тим самим ефективність роботи персоналу. Удосконалено та обгрунтовані методи оцінки персоналу, вдале поєднання яких надало можливість розробити методику сертифікації персоналу та досягти поставлених цілей.

Публікації. Основні положення викладені в тезі доповіді [XLVI Науково-технічної конференції факультету комп'ютерних систем і автоматики \(2017\)](#) - Секція метрології та промислової автоматики.

СЕРТИФІКАЦІЯ ПРОФЕСІЙНОЇ КОМПЕТЕНТНОСТІ ПЕРСОНАЛУ

Які цілі сертифікації персоналу? Це, насамперед :

- ▶ створення умов для роботи підприємств, організацій, установ усіх форм власності на єдиному товарному ринку України і випуску конкуренто-спроможної продукції;
- ▶ сприяння підприємствам, організаціям та установам у компетентному виборі персоналу на ринку праці;
- ▶ підтвердження можливостей підприємства, організації, установи для забезпечення заявлених показників якості наявним персоналом;
- ▶ забезпечення безпеки довкілля, життя, здо-ров'я і майна, зумовленої компетентністю посадовців і окремих категорій персоналу.

Складові сертифікації персоналу



МЕТОДИ ОЦІНКИ ПЕРСОНАЛУ

На сьогоднішній день існує 22 методи оцінки персоналу, але, на мою думку, найпоширенішими є наступні методи:

- Описовий метод оцінки;
- Метод заданого вибору;
- Метод класифікації;
- Метод анкет та порівняльних анкет;
- Експертні методи;
- Метод порівняння;
- Метод "360 градусів";
- «Центр оцінки»;
- Метод стандартних оцінок.

СТРУКТУРА ГОТЕЛІВ УКРАЇНИ

Характеризуючи структуру готелів України за категоріями, слід зазначити, що найменше в країні 1-зіркових та 5-зіркових готелів - на них припадає відповідно 3,6% та 9%, третє місце посідають 2-зіркові готелі – 15,6%, на 3-зіркові та 4-зіркові припадає 36,5% і 35,3% відповідно.



Рисунок 2 - Діаграма структури готелів України за категоріями

СТАН ГОТЕЛЬНОГО ГОСПОДАРСТВА У ВІННИЦЬКІЙ ОБЛАСТІ

Найбільше вітчизняних готелів Вінницької області орієнтовані на тризірковий стандарт, який, до речі, є базовим закордоном.

В своєму становленні готельний ринок Вінницької області зіткнувся з низкою проблем. Однією з них є слабкість внутрішньої конкуренції і відсутність могутніх міжнародних готельних мереж.

Почалась активізація інвесторів в готельному секторі комерційної нерухомості, а це в першу чергу торкається саме готельного ринку України та її регіонів, зокрема й Вінницької області.

ЗАГАЛЬГА ХАРАКТЕРИСТИКА ГОТЕЛЬНО – РЕСТОРАННОГО КОМПЛЕКСУ «АРИСТОКРАТ»

Готельно - ресторанний комплекс «Аристократ» - стильний готельно - ресторанний комплекс, розташований в центрі міста Вінниці. Заклад витримано в вишуканих європейських традиціях. Він приємно дивує своєю атмосферою і гостинністю.

Готельно - ресторанний комплекс «Аристократ» розташований в безпосередній близькості від знаменитого фонтану «Рошен» (400 м). ГК «Аристократ» налічує 20 комфортабельних номерів. У них входять номери: стандарт - класу з двома ліжками, стандарт - клас з одним великим ліжком, стандарт покращений (збільшений і з наявністю дивана), делюкс і люкс.

На сьогодні, ГК «Аристократ» налічує близько 78 працівників, 7 з яких – керівники різних служб готелю. Саме для них і було запропоновано провести сертифікацію персоналу на основі моєї методики.

Розробка методики сертифікації персоналу готелю

Для покращення рівня обслуговування відвідувачів ГК «Аристократ» запропоновано провести сертифікацію персоналу.

В якості основної методики застосовуються такі методи оцінки персоналу: метод заданого вибору, експертні методи, метод «360 градусів». Переваги цих методів полягають в наступному:


- ▶ Це об'єктивна всебічна оцінка, яку рідко можна отримати в звичайному житті;
- ▶ Надання можливості вирішувати практичні завдання по управлінню персоналом в організації;
- ▶ Врахування думки зовнішніх клієнтів;
- ▶ Сприяння зміцненню корпоративної культури.

На основі проведення аналізу з застосуванням всіх трьох методів побудуємо наступну таблицю.

Методи оцінки та відбору персоналу

Найменування оцінювальних якостей	Метод заданого вибору	Метод експертних оцінок	Метод «360 градусів»
Інтелект	+	+	
Ерудиція	+		+
Професійні знання та навички	+		+
Організаторські здібності та навички	+	+	
Комунікативні здібності та навички	+	+	
Особисті здібності	+	+	
Здоров'я і працездатність	+		+
Зовнішній вигляд і манери	+		+
Мотивація	+		+


Примітка: "+" - найбільш ефективний метод.



На основі запропонованої методики було проведено сертифікацію персоналу та зроблений аналіз, який заключається у наступному: 5 із 7 працівників пройшли сертифікацію на високому рівні. Вони поєднують в собі організованість і пунктуальність з товариськістю та інтелектом. Такі люди легко завойовують розташування клієнтів і авторитет. І тільки 2 з них не змогли пройти сертифікацію по таким критеріям:

- ▶ професійні знання та навички;
- ▶ інтелект;
- ▶ ерудиція.

За результатами сертифікації видано сертифікати відповідності.



Обґрунтовано, що для вдосконалення системи оцінки персоналу доцільно впровадити оцінку методом заданого вибору.

Для нього характерно:

- ▶ досить висока об'єктивність;
- ▶ гнучкість застосування методики при формуванні критеріїв оцінки і градації шкали атестаційних балів;
- ▶ можливість оцінки не тільки професійних, але й особистісних якостей співробітників.

Виходячи з цього керівництву ГК «Аристократ» було запропоновано перелік компетенцій, визначено їх важливість для кількох посад, а також бажаний рівень володіння ними.

ВИСНОВКИ

Сертифікація персоналу є важливою складовою управління персоналом, від якою залежить ефективність використання людського ресурсу організації.

Значна кількість існуючих методів оцінки персоналу ставить керівників організацій та спеціалістів з управління персоналом перед складними вибором.

В моєму дослідженні розроблено методіку сертифікації персоналу готельного підприємства в ГК «Аристократ» в якій застосовується комплексний метод оцінки персоналу на основі обґрунтованого вибору методу заданого вибору, експертних методів та методу «360 градусів».

Виконана робота показує, що оцінка персоналу, яка була коректно проведена, дає глибокі, якісні і різносторонні дані.