

ДЕРЖАВНИЙ ТОРГОВЕЛЬНО-ЕКОНОМІЧНИЙ УНІВЕРСИТЕТ

Кафедра готельно-ресторанного бізнесу

ВИПУСКНА КВАЛІФІКАЦІЙНА РОБОТА

на тему:

ТАЙМ МЕНЕДЖМЕНТ КЕРІВНИКА СУБ'ЄКТА ГОТЕЛЬНОГО БІЗНЕСУ

Студентки 4 курсу, 1
групи,
Спеціальності
073 «Менеджмент»
Освітньої програми
«Готельний і
ресторанний
менеджмент»

Науковий керівник
к.е.н., доц.

Гарант освітньої
програми
к.е.н., доц.

Чміленко Анни
Анатоліївни

Зікій Наталія
Леонідівна

Ткачук Тетяна
Михайлівна

підпис студента

підпис керівника

підпис гаранта

Київ 2023

ДЕРЖАВНИЙ ТОРГОВЕЛЬНО-ЕКОНОМІЧНИЙ УНІВЕРСИТЕТ

Факультет ресторанно-готельного
та туристичного бізнесу

Кафедра готельно-ресторанного
бізнесу

Спеціальність

«073 Менеджмент»

Освітня програма

Готельний і ресторанный менеджмент

Затверджую

Зав. кафедри готельно-ресторанного
бізнесу
проф. Бойко М.Г.
“ ”
2022 р.

Завдання

на випускн кваліфікаційну роботу студенту

Чміленко Анни Анатоліївни

(прізвище, ім'я, по батькові)

1. Тема випускної кваліфікаційної роботи: «Тайм менеджмент керівника суб'єкта готельного бізнесу «Radisson Blu Hotel», м. Київ»

Затверджена наказом ректора від «30» вересня 2022 р. № 2420

2. Строк здачі студентом закінченої роботи: 02 червня 2023 року

3. Цільова установка та вихідні дані до випускної кваліфікаційної роботи:

Мета роботи – діагностика та розроблення практичних рекомендацій щодо тайм-менеджменту в управлінській діяльності готелю.

Об'єкт дослідження – процес розробки і реалізації системи тайм-менеджменту в управлінській діяльності готелю.

Предмет дослідження – методологічні, практичні засади розроблення та реалізації системи тайм-менеджменту в управлінській діяльності готелю.

4. Зміст випускної кваліфікаційної роботи (перелік питань за кожним розділом)

ВСТУП

РОЗДІЛ 1. ДІАГНОСТИКА ТАЙМ-МЕНЕДЖМЕНТУ В УПРАВЛІНСЬКІЙ ДІЯЛЬНОСТІ ГОТЕЛЮ «RADISSON BLU HOTEL KYIV», М. КИЇВ

1.1. Організаційно-економічний аналіз діяльності готелю

1.2. Специфіка тайм-менеджменту керівника готельного підприємства

РОЗДІЛ 2. УДОСКОНАЛЕННЯ СИСТЕМИ ТАЙМ МЕНЕДЖМЕНТУ В УПРАВЛІНСЬКІЙ ДІЯЛЬНОСТІ ГОТЕЛЮ «RADISSON BLU HOTEL», М. КИЇВ

2.1. Методичні рекомендації щодо удосконалення тайм-менеджменту в готелі

2.2. Ефективність запропонованих методик

ВИСНОВКИ

СПИСОК ВИКОРИСТАНИХ ДЖЕРЕЛ

ДОДАТКИ

5. Календарний план виконання роботи:

№ з/п	Назва етапів написання випускної кваліфікаційної роботи	Терміни виконання етапів роботи	
		За планом	Фактично
1	<i>Вибір теми випускної кваліфікаційної роботи</i>	01.09.2022 р.- 30.09.2022 р.	01.09.2022 р.- 30.09.2022 р.
2	<i>Оформлення і затвердження завдання на випускну кваліфікаційну роботу</i>	30.09.2022 р.- 30.12.2022 р.	30.09.2022 р.- 30.12.2022 р.
3	<i>Написання 1 розділу випускної кваліфікаційної роботи</i>	01.02.2023 р.- 02. 03.2023 р.	01.02.2023 р.- 02. 03.2023 р.
4	<i>Попередній захист 1 розділу випускної кваліфікаційної роботи</i>	03.03.2023 р.- 05.03.2023 р.	03.03.2023 р.- 05.03.2023 р.
5	<i>Написання 2 розділу випускної кваліфікаційної роботи</i>	07.03.2023 р.- 23.05.2023 р.	07.03.2023 р.- 23.05.2023 р.
8	<i>Попередній захист випускної кваліфікаційної роботи у комісіях</i>	24.05.2023 р.- 29.05.2023 р.	24.05.2023 р.- 29.05.2023 р.
9	<i>Подання випускної кваліфікаційної роботи та реферату на кафедру</i>	02.06.2023	02.06.2023
10	<i>Подання випускної кваліфікаційної роботи до деканату для отримання направлення на зовнішнє рецензування</i>	03.06.2023	03.06.2023
11	<i>Підготовка матеріалів випускної кваліфікаційної роботи до захисту в екзаменаційній комісії</i>	05.06.2023 р. – 09.06.2023 р.	05.06.2023 р. – 09.06.2023 р.
12	<i>Захист випускної кваліфікаційної роботи в екзаменаційній комісії</i>	Згідно розкладу	Згідно розкладу

6. Дата видачі завдання «30» листопада 2022 р.

7. Керівник випускної кваліфікаційної роботи _____ Зікій Н.Л.
(прізвище, ініціали, підпис)8. Гарант освітньої програм _____ Ткачук Т.М.
(прізвище, ініціали, підпис)9. Завдання прийняв до виконання студент _____
(підпис студента)

10. Відгук керівника випускної кваліфікаційної роботи

Студентка Чміленко А.А. виконала випускну кваліфікаційну роботу згідно виданого завдання та затвердженого графіку. У роботі студентка здійснила моніторинг діяльності суб'єкта готельного бізнесу «Radisson Blu Hotel», м. Київ, сформувала організаційну структуру управління підприємством та визначила основні методики тайм-менеджменту, які використовують керівники департаментів в управлінській діяльності суб'єкта господарювання.

У другому розділі випускної кваліфікаційної роботи авторкою розроблено рекомендації щодо покращення тайм-менеджменту керівних посад готелю та сформовано очікувану ефективність від запроваджених заходів.

Разом з тим, у роботі відсутній аналіз робочого часу керівної посади готельного підприємства, не обгрунтовано методика рекомендацій щодо удосконалення тайм-менеджменту на підприємстві та відсутня фінансово-економічна доцільність впровадження запропонованих заходів.

Проте, випускна кваліфікаційна робота оформлена відповідно до встановлених вимог, є кваліфікованою випусковою працею і рекомендується до захисту в екзаменаційній комісії.

Керівник випускної
кваліфікаційної роботи

Зікій Н.Л.

(підпис, дата)

12. Висновок про випускну кваліфікаційну роботу

Випускна кваліфікаційна робота студента Чміленко А.А. може бути допущена до захисту в екзаменаційній комісії.

Гарант освітньої
програми, к.е.н., доцент

Ткачук Т.М.

(підпис, прізвище, ініціали)

Завідувач кафедри,
д.е.н., професор

Бойко М.Г.

(підпис, прізвище, ініціали)

« ___ » _____ 2023 р.

ЗМІСТ

ВСТУП..... 7

РОЗДІЛ 1. ДІАГНОСТИКА ТАЙМ-МЕНЕДЖМЕНТУ В УПРАВЛІНСЬКІЙ ДІЯЛЬНОСТІ ГОТЕЛЮ «RADISSON BLU HOTEL KYIV», М. КИЇВ.....9

1.1. Організаційно-економічний аналіз діяльності готелю.....9

1.2. Специфіка тайм-менеджменту керівника готельного підприємства.....18

РОЗДІЛ 2. УДОСКОНАЛЕННЯ СИСТЕМИ ТАЙМ МЕНЕДЖМЕНТУ В УПРАВЛІНСЬКІЙ ДІЯЛЬНОСТІ ГОТЕЛЮ «RADISSON BLU HOTEL», М. КИЇВ 26

2.1. Методичні рекомендації щодо удосконалення тайм-менеджменту в готелі.....26

2.2. Ефективність запропонованих методик28

ВИСНОВКИ.....29

СПИСОК ВИКОРИСТАНИХ ДЖЕРЕЛ.....31

ДОДАТКИ.....34

ВСТУП

Актуальність теми. На сучасному етапі розвитку менеджменту важливе всебічне управління ресурсами, що задіяне в процесі розвитку. Одним з найважливіших ресурсів є час.

Час – це ресурс, який не поновлюється і назад не повертається. За словами Пітера Друкера, час – це ресурс, який найшвидше псується. Бенджамін Франклін писав: «Пам'ятайте, що час – це гроші. Якщо ви любите життя, то не витрачайте даремно час, бо це найдорожчий матеріал, з якого воно зіткане». Мабуть, ніщо інше так не відрізняє працю ефективних менеджерів від праці неефективних, як ставлення до робочого часу.

Необхідність володіння навичками тайм-менеджменту сучасний роботодавець визначає як один із критеріїв рекрутування робочих кадрів. Поряд із здатністю до критичного мислення та роботи в команді, володіння навичками тайм-менеджменту є однією з ознак високоосвіченого фахівця будь-якого профілю. Для менеджерів професійна компетентність є визначальною, оскільки здатність правильно організувати власний час є критерієм здатності управляти колективом.

Отже, основні положення тайм-менеджменту стають актуальною потребою кожного, хто причетний до управлінської діяльності, або прагне якісно управляти найціннішим ресурсом людства – часом, вивільняючи його для інвестування в реалізацію своїх планів та мрій.

Рівень дослідженості теми. Питанням тайм-менеджменту керівника на підприємстві приділено увагу таких іноземних авторів як: Д.Ейзенхауер[1], Д.Аллен[2], А. Гаврилюк[3], Дж. Моргенстерн[4], Д. Кеннеді[5] та інші. Однак, стверджувати про цілковите вирішення питання не можна. Це і доводить актуальність теми дослідження.

Мета роботи – діагностика та розроблення практичних рекомендацій

щодо тайм-менеджменту в управлінській діяльності готелю.

Досягнення поставленої мети в роботі зумовлює вирішення наступних завдань:

- проаналізувати організаційно-економічний аналіз діяльності готелю;
- визначити специфіку тайм-менеджменту керівника готельного підприємства;
- надати рекомендації щодо удосконалення тайм-менеджменту в готелі;
- визначити ефективність запропонованих рекомендацій.

Об'єкт дослідження – процес розробки і реалізації системи тайм-менеджменту в управлінській діяльності готелю.

Предмет дослідження – методологічні, практичні засади розроблення та реалізації системи тайм-менеджменту в управлінській діяльності готелю.

Методи дослідження. Для досягнення поставленої мети були застосовані загальнонаукові методи теоретичного узагальнення тайм-менеджменту, графічні методи, співставлення даних – метод узагальнення, метод аналізу та оцінки.

Структура роботи. Робота складається зі вступу, двох розділів, висновків, списку використаних джерел із найменувань. Загальний обсяг роботи становить 33 стор., на яких представлено 6 таблиць, 4 рисунки та 3 додатки.

РОЗДІЛ 1

ДІАГНОСТИКА ТАЙМ-МЕНЕДЖМЕНТУ В УПРАВЛІНСЬКІЙ ДІЯЛЬНОСТІ ГОТЕЛЮ «RADISSON BLU HOTEL KYIV», М. КИЇВ

1.1. Організаційно-економічний аналіз діяльності готелю

Radisson Blu Hotel Kyiv – це чотирьох-зірковий готель, який знаходиться в центрі м. Київ, на вул. Ярославів Вал. Будівля готелю являється пам'ятником архітектури, який був збудований в 1903 році. В 2005 р. будівля була відреставрована для майбутнього готелю. Готель не має навколишнього благоустрою території, адже він знаходиться на перетині двох вулиць Ярославів Вал і Стрілецькій.

Перевагами готелю є розташування поруч з культурними пам'ятками міста, близькістю готелю до ділового та адміністративного центру столиці. Гостям запропонують відпочинок в нових номерах преміум-класу. Мінімалізм, функціональність номерів і сучасні зручності забезпечать повний комфорт.

При готелі є ресторан Mille Miglia Ristorante & Enoteca – це ресторан італійської кухні. В готелі є лаундж-бар K-Largo. Є сауна, тренажерний зал, салон краси та масаж, великий конференц-зал Embassy Suite і кімната для переговорів, на території є паркінг за додаткову плату. Готель має необхідні облаштування для інклюзивної групи споживачів. Є можливість відпочинку з домашніми тваринами за умови попереднього запиту та додаткової плати.

Таблиця 1.1

Характеристика послуг готелю «Radisson Blu Hotel»

Загальні	Автостоянка, Допускається розміщення з домашніми тваринами, Автостоянка на території, Приватна автостоянка, Wi-Fi доступний на всій території
Їжа і напої	Ресторан, Обслуговування номерів, Сніданок у номері, Запаковані ланчі, Снек-бар, Спеціальне дієтичне меню (за запитом), Дитяче меню, Шведський стіл з

Продовження таблиці 1.1.

	вибором страв для дітей, Вино/шампанське, Кав'ярня на території помешкання
Оздоровчі послуги	Фітнес-центр, Масаж, Косметичні послуги, Макіяж, Догляд за волоссям, Манікюр, Педикюр, Стрижка, Фарбування волосся, Укладка волосся, Догляд за тілом, Масаж спини, Масаж шиї, Масаж ніг, Масаж голови, Масаж рук, Масаж всього тіла, Фітнес
Транспорт	Трансфер з/до аеропорту, Трансфер, Прокат автомобілів, Послуги трансферу (за додаткову плату), Трансфер з/до аеропорту (за додаткову плату), Паркування в гаражі, Паркування для осіб з обмеженими можливостями, Трансфер з аеропорту, Трансфер до аеропорту
Стійка реєстрації	Цілодобова стійка реєстрації гостей, Експрес-реєстрація заїзду/виїзду, Сейф, Паркування автомобіля працівником готелю, Камера зберігання багажу, Банкомат на території готелю, Послуги консьєржа, Шафки, що замикаються, Надається рахунок
Послуги бізнес-центра	Конференц-зал/бенкетний зал, Бізнес-центр, Факс/ксерокопіювання
Магазини	Перукарня/Салон краси
Заходи безпеки	Персонал дотримується всіх протоколів безпеки, прийнятих місцевими органами влади, Вилучено предмети спільного користування, як-от роздруковане меню, журнали, газети та ручки, Антисептик для рук у помешканні та зоні отримання ключів, Діє процедура перевірки здоров'я гостей, Доступна аптечка першої допомоги, Гостям надаються термометри, Є маски для гостей
Безпека їжі та напоїв	Фізичне дистанціювання в обідніх зонах, Можливість замовити доставку їжі в помешкання, Усі тарілки, склянки та інший посуд продезінфіковано, Контейнери для сніданку із собою, Доставлену їжу ретельно запаковано

Джерело: складено автор на основі [5]

До додаткових послуг готелю «Radisson Blu Hotel Kiev» належать:

- два ресторани;
- бар;

- безкоштовний високошвидкісний Інтернет;
- фітнес-центр;
- магазин сувенірів;
- сигарний клуб;
- 5 конференц-залів;
- бізнес-центр з адміністративною підтримкою;
- послуги консьєржа;
- пральня;
- лімузин сервіс;
- фітнес-центр (працює цілодобово).

У фітнес-центрі можна скористатися : фінською сакною; пароврю лазнею; різними видами масажу; в центрі є спеціальне кардіологічне обладнання; є зона відпочинку з шезлонгами; та солярій.

Готель має п'ять конференц-залів, площею понад 407 квадратних метрів. Три конференц-зали з природним освітленням до 22 осіб. Малий зал засідань до 8 осіб. Усе необхідне устаткування проектор, екран, олівець, ручки, блокнот, аудіо та відео обладнання та інше необхідне обладнання готель надає для клієнтів.

Заклади харчування. Готель пропонує три ресторани: Bistro Côté Est зручно розташоване на першому поверсі та щодня пропонує гостям визнаний сніданок за принципом шведського столу Super Buffet Breakfast. На замовлення гостей ресторан може бути розділений на 2 частини і стати чудовим майданчиком для проведення банкетів, прийомів та фуршетів.

Mille Miglia - це назва автоперегонів на спортивних та легкових автомобілях загальною протяжністю більш ніж 1000 миль, які проходять із 1926 року по всій Італії від Брешиї до Риму через Флоренцію та назад. Оформлення ресторану увібрало в себе прогресивний дизайн, елегантність та вільну

атмосферу автоперегонів Mille Miglia. Ресторан Mille Miglia пропонує традиційні італійські страви з усіх куточків країни. Використовуючи лише найсвіжіші інгредієнти, італійський шеф-кухар Нікколо Россі напевно спокусить своїми вишуканими стравами [48]. Бізнес ланч, смачне доповнення робочого дня, подають з понеділка по п'ятницю з полудня до 15:00.

Бар K-Largo Cigar. Сигарний бар K-Largo пропонує Вам великий вибір смачних коктейлів та напоїв, а також легкі закуски. Це прекрасне місце для проведення ділової зустрічі вдень у центрі бурхливого життя столиці або для насолодження затишною атмосферою готелю ввечері.

Готель налічує 255 номери, з них 183 – стандартних, 49 – номерів бізнес-класу, 22 – люксів та 1 – президентський люкс, в тому числі 3 номери для інклюзивного сегменту споживачів. У кожному номері є безкоштовний високошвидкісний бездротовий доступ в Інтернет. номери оформлені в скандинавському, морському та італійському стилях.

Таблиця 1.2

Характеристика номерного фонду готелю «Radisson Blu Hotel»

Тип номера	Характеристика
Стандарт	Стандартні номери оснащені системою клімат-контролю, телевізором з супутниковими каналами, машиною для кави та чаю, пресом для брук, зручним робочим місцем з хорошим освітленням і безкоштовний високошвидкісний доступ до Інтернету, феном, міні-баром. Королівським абр дамським лужком чи двома односпальними ліжками. Розміри: 20-23 м ² Максимальна кількість осіб: 2.
Бізнес-класу	.Ідеально підходить для ділових людей. Оснащений системою клімат-контролю, машиною для кави та чаю, щоденною газетою, телевізором з супутниковими каналами, безкоштовним високошвидкісним доступом до Інтернету, феном, фільмами, мінеральною водою, міні-баром, супер

Продовження табл. 1.2

	сніданком "шведський стіл".Розміри: 25-30 м2 Максимальна кількість осіб: 2
Апартаменти	Готель пропонує три типи апартаментів: люкс, ексклюзив люкс і президентський. Люкс складається з окремої вітальні та спальні, а в ексклюзив люксах є окрема зона відпочинку, велика ванна кімната з ванною і душем, гостьовий туалет. В президентському люксі є окрема їдальня, вітальня, кухня, туалет для гостей і велика ванна кімната з ванною і душем. Всі апартаменти включають всі зручності бізнес класу.Приблизний розмір люксу: 37-46 м2 Максимальна кількість осіб: 2 Приблизний розмір ексклюзив люксу: 80 м2 Максимальна кількість осіб: 3 дорослих Розмір Президентського люксу: 130 м2 Максимальна кількість осіб: 4 Ціни: Стандартний - 266,67 EUR Ліжко та сніданок - 283,34 EUR Номер бізнес-класу - Сніданок включений - 308,33 EUR Номер люкс - Сніданок включений - 350,00 EUR 3 однією спальнею - Сніданок включений - 516,67 EUR

Джерело: складено автор на основі [6]

Організаційна структура управління готелю «Radisson Blu Hotel» є лінійно-функціональною на відображена на рис.1.1.

Аналіз основних економічних показників готельного підприємства «Radisson Blu Hotel» показує, що прибуток зменшився в порівнянні з попереднім роком на 0,24%, проте дохід від інших операційних витрат збільшився на 70,5%. Витрати на збут зросли на 12,3%. Адміністративні витрати зросли на 17,8%. На стабільну роботу готельного підприємства ділового призначення впливають кількість організованих бізнес-заходів, стабільність в світі. Хоч в Україні йде війна, але готель показує хороші результати.

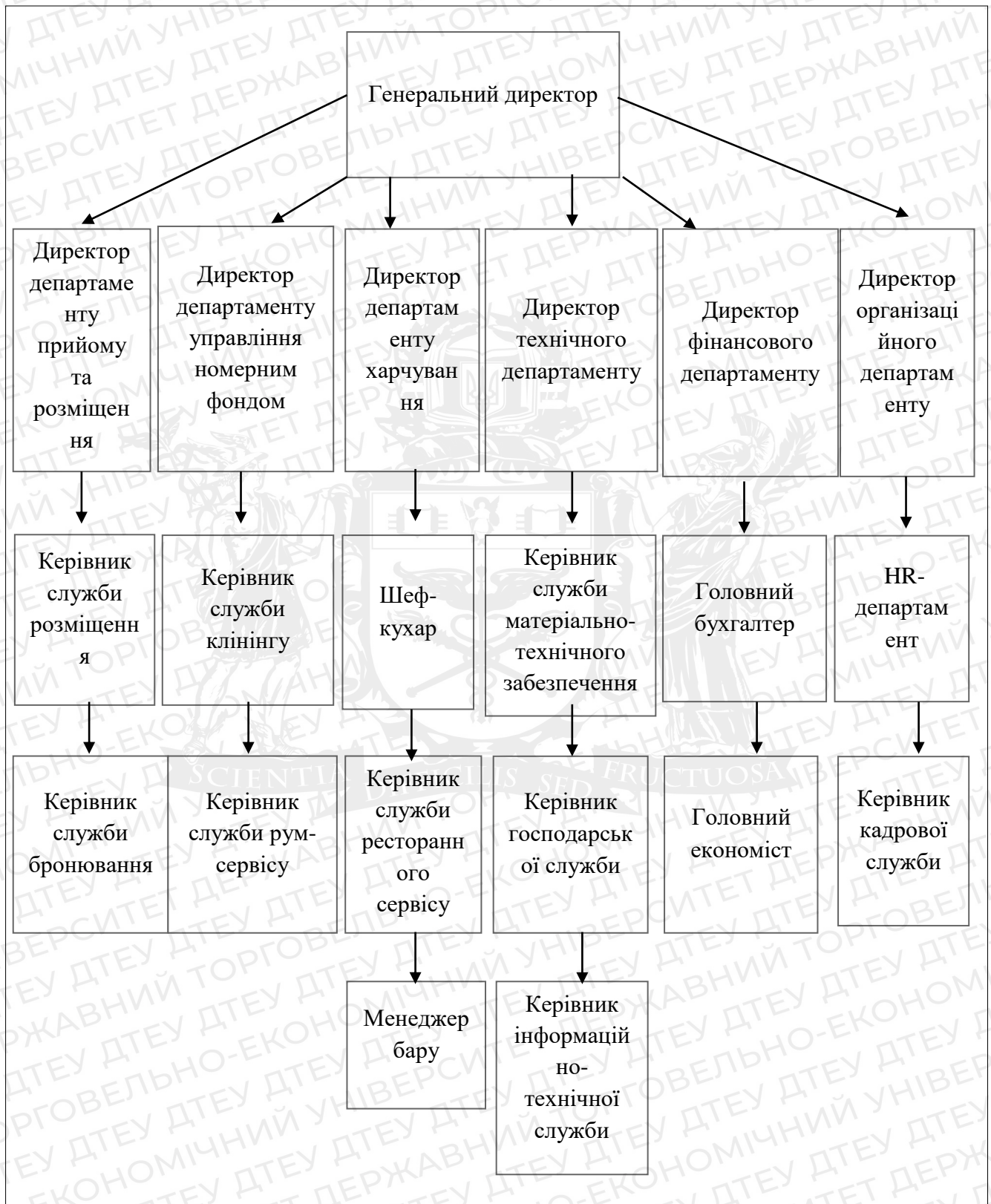


Рис. 1.1. Організаційна структура готелю «Radisson Blu Hotel»

Джерело: побудовано автором

Таблиця 1.3

**Динаміка основних фінансово-економічних показників діяльності
готелю «Radisson Blue Hotel» за 2021-2022 роки**

Показники	2021	2022	Абсолютне Відхилення	Відносне відхилення
Дохід (виручка) від реалізації продукції (товарів, робіт, послуг), тис. грн	361806250	360780210	-1026040	0,3
ПДВ, тис. грн	72361250	72156042	-205208	0,3
ПДВ у відсотках до виручки,%	16,7	16,7	-	-
Чистий дохід (виручка) від реалізації продукції (товарів, робіт, послуг), тис. грн	289445000	288624168	-820832	0,3
Собівартість реалізованої продукції (товарів, робіт, послуг), тис. грн	202611500	202036917	-574583	0,3
Собівартість у відсотках до виручки,%	56	56	-	-
Валовий прибуток, тис. грн	86833500	86587251	-246249	0,3
Інші операційні доходи, тис. грн	52651	89760	37109	70,5
Адміністративні витрати, тис. грн	11050	13020	1970	17,8
Витрати на збут, тис. грн	980	1100	120	12,3

Продовження табл. 1.3

Інші операційні витрати, тис. грн	10320	12206	1886	18,3
Фінансові результати від операційної діяльності: прибуток/збиток, тис. грн	86874121	86662891	-211230	0,24
Фінансові результати від звичайної діяльності до оподаткування: прибуток/ збиток, тис. грн.	86874121	86662891	-211230	0,24
Податок на прибуток від звичайної, тис. грн	1737482	17332578	17332578	0,24
Фінансові результати від звичайної діяльності: прибуток/збиток, тис. грн	17374	17332578	-422445,8	0,24
Чистий прибуток /збиток, тис. грн	69499297	69330313	-168787	0,24

Джерело: складено автором на основі [7]

Конкурентами готелю «Radisson Blu Hotel», відповідно за подібною концепцією діяльності, є Hilton, Прем'єр Палац, InterContinental. Аналіз їх діяльності відбувався за чотирьох бальною шкалою оцінювання, де 4-найкращий показник.

Моніторинг діяльності основних конкурентів досліджуваного підприємства «Radisson Blu Hotel Kyiv» (табл. 1.4) показує, що найбільшим

конкурентом для готелю є InterContinental Kyiv. Основними конкурентними позиціями є територіальне розміщення, прилегла територія.

Таблиця 1.4

**Характеристика основних конкурентів готелю
«Radisson Blu Hotel Kiev»**

Назва показника	Radisson Blu Hotel KYIV	Hilton Kyiv	Прем'єр Палац	InterContinental Kyiv
Територіальне розміщення	3	3	3	4
Прилегла території	2	2	3	3
Автопаркінг	3	3	3	3
Вдалість назви	4	4	4	4
Належність до готельних мереж	4	4	1	4
Відомість бренду	4	4	4	4
Різноманітність номерного фонду	4	3	3	4
Кількість додаткових послуг	4	4	4	4
Частка послуг, що входять в базову ціну	4	3	3	4
Застосування міжнародного менеджменту	4	4	4	4
Ціна за послугу	4	3	3	3
Якість веб сайту	4	4	4	4
Наявність інноваційних технологій	4	4	4	4
Всього	48	45	43	49

Джерело: сформовано автором на основі [7]

Розвиток конкуренції на ринку готельних послуг провокує керівництво готелів створювати програму розвитку підприємства та формувати план стратегічного розвитку підприємства.

На рис. 1.2 відображено SWOT-аналіз діяльності готельного підприємства «Radisson Blu Hotel Kyiv».

<p>Сильні сторони:</p> <p>Адаптивність до українського ринку; Широкий асортимент послуг ; Наявність бренду; Розуміння особливостей вподобань споживачів; Кваліфікований персонал; Високий рівень організаційної культури; Можливість впровадження інновацій;</p>	<p>Слабкі сторони :</p> <p>Високі ціни за проживання; Недостатня кількість реклами готелю; Невелика площа готелю; Швидкість обслуговування; Більша наявність додаткових послуг у конкурентів; Відсутність інвестицій;</p>
<p>Можливості:</p> <p>Скорочення часу на обслуговування; Розширення додаткових послуг; Зниження цін; Підвищення конкурентоспроможності серед існуючих підприємств;</p>	<p>Загрози:</p> <p>Розвиток конкурентного середовища; Економічна криза, нестабільність; Зростання податків; Зміна курсів валют; Зниження конкурентоспроможності; Зниження попиту на послуги; Ракетний обстріл.</p>

Рис. 1.2. SWOT- аналіз готелю «Radisson Blu Hotel Kyiv»

Джерело: власна побудова автора

Побудова SWOT-аналізу діяльності готелю показує, що це готель з висококваліфікованим персоналом, широким асортиментом послуг, який пристосувався до сучасних ринкових умов. Небезпеку для готелю становить розвиток конкурентного середовища, зменшення попиту на послуги та воєнний стан країни в цілому.

1.2. Специфіка тайм-менеджменту керівника готельного підприємства

Уміння планувати і структурувати свій день, тиждень, місяць і навіть рік

спрощує життя й обов'язково призводить до успіху.

Ефективне планування діяльності менеджерів є основним інструментом управління в готельно-ресторанному бізнесі, адже допомагає визначити систему дій та рішень, які ведуть до досягнення підприємством поставлених цілей.

В готелі «Radisson Blu Hotel» використовуються такі методики тайм-менеджменту як: принцип Ейзенхауера, метод «Альп»

Керівники департаментів застосовують методику Ейзенхауера для визначення пріоритетів серед списку всіх поточних дій, що реалізуються за допомогою градації задач стосовно їхньої терміновості та важливості. В готелі директор департаменту бере список завдань і поділяє на квадрати. В квадраті А – це термінові та важливі завдання. Квадрат В – це важливі але не термінові завдання. Квадрат С – це не термінові та не важливі завдання. Директор департаменту надає персоналу завдання по мірі їх виконання.

Для організації робочого дня Radisson Blu використовує метод «Альп». Метод складається з п'яти етапів: упорядкування завдань; оцінка тривалості дії; резервування часу (у співвідношенні 60 : 40); прийняття рішень по пріоритетам і передорученням; контроль обліку виконання. Керівники департаменту упорядковують завдання, оцінюють дії, часу реалізація плану, збереження часу на усунення надзвичайних ситуацій, прийняття необхідних рішень у ситуаціях, контроль виконання персоналом.

Тайм-менеджмент це не просто управління часом, він зв'язаний з іншими аспектами управлінської діяльності. Як показано на рис. 1.3, система тайм-менеджменту когерентно сполучена з іншими складовими управлінської діяльності. Зокрема, праця персоналу реалізується через операції, які повинні бути виконані у певний період часу; об'єктами є виконавці, предмети праці (матеріали), інформація. Для завдань з матеріалами складають бюджет часу, для завдань з людьми – робочі графіки.



Рис. 1.3. Система тайм-менеджменту

Джерело: складено автором на основі [17]

Робота з інформацією потребує впровадження таких елементів управління часом, як методи збирання релевантної інформації, управління електронною поштою тощо.

Умовно тайм-менеджмент (ТМ) можна розділити на індивідуальний та корпоративний (рис.1.4).

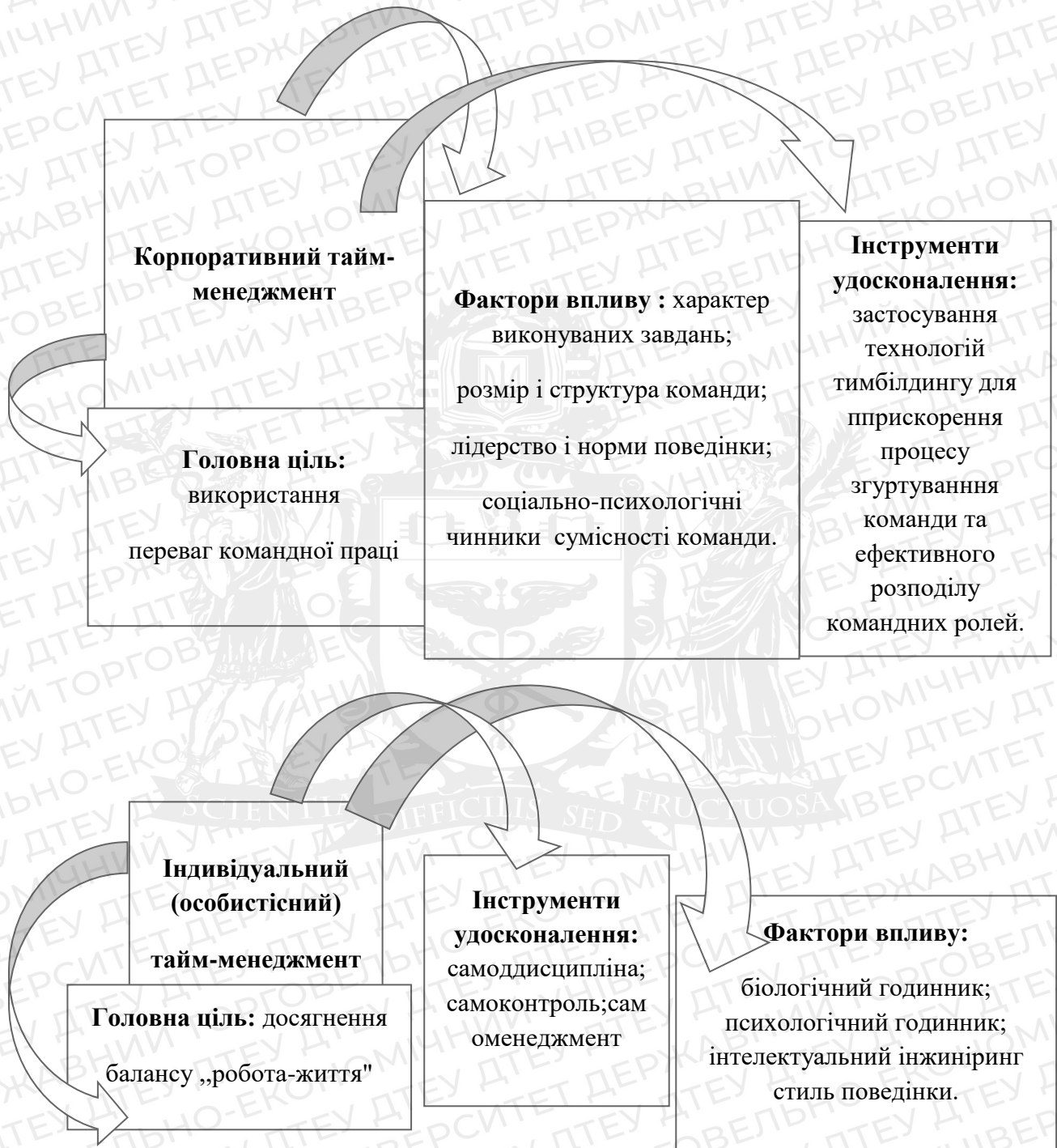


Рис. 1.4. Види тайм-менеджменту

Джерело: складено автором

Керівник служби прийому та розміщення – це керівна посада ,

функціональні обов'язки керівника служби пов'язані з:

- контролем якості обслуговування, станом обладнання і комфорту у номерах, приміщеннях громадського та службового призначення;
- прийманням необхідних заходів із максимального збільшення доходів від сплати за проживання у готелі, підвищення зайнятості готельних номерів; організацією контролю і управління роботою систем безпеки у готелі для забезпечення безпеки гостей і персоналу, їхнього майна;
- підбором персоналу здатного ефективно виконувати функціональні обов'язки у службі; координацією роботи з іншими службами (службою прийому і розміщення, бронювання, інженерно-експлуатаційною, комерційною);
- забезпеченням підвищення професійно-кваліфікаційного рівня підлеглих;
- регулярним проведенням інвентаризації;

Робочий день менеджера служби найчастіше триває з 7.45 до 20:00. Початок робочого дня починається з перевірки із старшими нічної зміни прибиральниць чистоти вестибюля, зон рекреації, коридорів; необхідно поцікавитись у старших на поверхах станом готовності вільних номерів до прийому гостей. Після перевірки приміщень готелю менеджер служби перевіряє технологічну документацію - записи у журналі служби, звіти за попередню добу, проаналізувати прогноз заповнення номерів готелю і уточнити кількість гостей, які вибувають, прибули нещодавно. У ранішній час менеджер служби проводить нараду за участю старших на поверхах, завідувачем білизни, іншого персоналу служби, визначає проблеми служби, надає розпорядження. Після наради керівник служби перевіряє бюджет служби, узгоджує замовлення на придбання необхідних виробничих матеріалів, обладнання, скоригувати з інженерно-експлуатаційною службою проведення ремонтних робіт. Керівник служби перевіряє стан інвентаря вільних номерів, перевіряє наряди, що поступають від експлуатаційних служб. У процесі робочого часу керівник

служби постійно підтримує зв'язок із службою прийому і розміщення, службою бронювання для узгодження проблем із заповнення і звільнення номерів. Для керівників корисний план.

У плані визначається термін виконання роботи і час, необхідний для виконання періодичних робіт. Робота, що повторюється, – це службові відрядження, навчання, наради і відвідування інших підприємств. Витрати часу на їх виконання також плануються точно. Роботи, що виникають раптово, у плані передбачити неможливо. Для цього необхідно проектувати у плані резерв часу на їх виконання, а якщо його буде недостатньо, то потрібно зменшити витрати часу на заплановані роботи, перенести на інший час, або доручити їх виконання відповідальному працівникові апарату управління.

План особистої праці має складатися на 1 тиждень, на 1 місяць. Він повинний бути спрямований на вирішення основних завдань, на відшукування способів раціоналізації праці. Роботи, що підлягають виконанню впродовж дня, ранжуються за терміновістю і значущістю. На першу годину роботи необхідно передбачати ознайомлення з поштою, приймання відвідувачів, тому що в цей період відбувається «вработування». На кінець робочого дня намічають легкі роботи. Кожному робочому дню варто додавати свого «профілю», тобто включати одне з великих і важливих питань із капітального будівництва спеціальні питання (матеріально-технічного постачання, фінансування й інші). Проведення нарад і засідань варто проводити напочатку і наприкінці тижня, коли простежується зниження працездатності. До плану особистої праці не потрібно вносити щодня на повторювані справи, для них просто необхідно зарезервувати резервується 25–30% робочого часу. На непередбачені роботи відвести відведено 10–15% часу. Техніка особистої роботи менеджера передбачає використання інструментів механізації праці: календаря, «організатора», тайм-менеджера (ТМ), електронної записної книжки (ЕЗК),

комп'ютерної системи. Календар – найбільш поширений інструмент для планування й обліку заходів. Розрізняють перекидний календар, щоденник і щотижневик. Організатор – інструмент, що об'єднує календар, блокнот, телефонну книжку і калькулятор.

Тайм-менеджер – інструмент, що поглиблює можливості «організатора» на підставі планування цілей, класифікації функцій («Ключових завдань») і гнучкого календаря. Електронна записна книжка – малогабаритний інструмент четвертого покоління, що поєднує годинник із будильником, калькулятор, телефонний довідник.

Таблиця 1.5

Переваги та недоліки тайм-менеджменту керівника служби прийому та розміщення

Переваги	Недоліки
<p>– дозволяє досягти встановлених цілей на основі повсякденного розв'язання основних завдань, а інші завдання можна делегувати підлеглим або співробітникам;</p> <p>– дає можливість визначити пріоритети, при виконанні всіх видів робіт раціонально використовувати свій час;</p> <p>– допомагає розвивати в собі більш гнучке та спокійне ставлення до змін завдяки оперативному коригуванню плану дій; – може відігравати роль своєрідної психотерапії у складні етапи життя, оскільки інтенсивна робота та чіткий розпорядок не дозволяють відволікатися на негативні думки.</p>	<p>– першим недоліком тайм-менеджменту можна назвати те, що питання «як встигнути?» превалює над питанням «для чого це робити?».</p> <p>Незважаючи на те, що першим етапом тайм-менеджменту є визначення цілей, часто після тривалого періоду жорсткого планування часу та виконання безлічі завдань первинні цілі відходять на задній план. Сам процес планування часу, дотримання розпорядку стає важливішим, ніж початкова мета;</p> <p>– жорстке планування часу перешкоджає саморефлексії, людина може перестати осмислювати своє життя, аналізувати поведінку, слова, вчинки. Люди настільки захоплюються технологіями тайм-менеджменту, що втрачають здоровий глузд, стикаються з депресіями й стресами, бо бажання бути ідеальним в усьому викликає надмірне напруження та виснажує людину.</p>

Джерело: складено автором

Комп'ютерна система – інструмент п'ятого покоління, що ефективно забезпечує менеджера різною інформацією в режимі реального часу з

автоматизованим записом і пошуком інформації. Тайм-менеджмент є неоднозначним явищем, що має і переваги, і недоліки, які відображено у табл. 1.5.

Одже аналіз переваг та недоліків тайм-менеджменту керівника служби прийому та розміщення дозволяє зробити висновки, що головними перевагами є досягнення встановлених цілей та визначення пріоритетів; а основними недоліками: жорстке планування, надмірне напруження, депресивність, зростання стресу.

Отже, готель «Radisson Blu Hotel» є відомою готельною мережею та відноситься до готелів ділового призначення. Готель має лінійну організаційно-функціональну структуру, що означає наявність головного -лінійного керівника, який керує функціональними керівниками кожного з департаментів. Кількість персоналу налічує 250 працівників. Керівники готельного підприємства використовують такі методи тайм-менеджменту як: Принцип Ейзенхауера, метод «Альп» які є ефективними та комплексно використовуються в роботі керівників.

РОЗДІЛ 2

УДОСКОНАЛЕННЯ СИСТЕМИ ТАЙМ МЕНЕДЖМЕНТУ В УПРАВЛІНСЬКІЙ ДІЯЛЬНОСТІ ГОТЕЛЮ «RADISSON BLU HOTEL», М. КИЇВ

2.1. Методичні рекомендації щодо удосконалення тайм-менеджменту в готелі

Тайм-менеджмент – це комплекс методів і технік для управління часом. Тайм-менеджмент безумовно необхідний, але розглядати його як універсальний і єдиний механізм для вирішення питань підвищення ефективності роботи керівника є недоречним.

Тайм-менеджмент, як і будь-який інший метод, має свої обмеження. В першу чергу, тайм-менеджмент орієнтований на особисту ефективність менеджера, працівника організації. При цьому, продуктивність праці конкретного керівника виходить далеко за рамки особистих орієнтирів, вона пов'язана з великим об'ємом контактів і актів взаємодії з іншими посадовими особами усередині підприємства і за його межами. Грамотно побудована та організована управлінська діяльність має позитивний вплив на діяльність підприємства та дозволяє отримувати конкурентні переваги на ринку.

Основними завданнями, які дозволяє розв'язати тайм-менеджмент є постановка мети діяльності, планування завдань на різні періоди діяльності, ведення обліку часу в процесі реалізації завдань. Послідовне застосування в практиці діяльності технологій тайм-менеджменту, дозволяє керівникові значно підвищити продуктивність і результативність своєї повсякденної діяльності.

Після детального ознайомлення з готелем, можемо запропонувати рекомендації надані в таблиці 2.1.

Таблиця 2.1

Рекомендації щодо удосконалення тайм-менеджменту

Назва	Характеристика
Створення плану	Варто планувати, що потрібно зробити, наприклад, протягом місяця. План може мати вигляд простого списку справ;
Розробка розкладу	Потрібно чітко вказати, які справи заплановані на день, а також години, які для них виділені. Час на відпочинок теж краще вносити в розклад;
Розставте пріоритети і за можливості делегуйте другорядні задачі	Визначте, які задачі головні з точки зору досягнення стратегічних цілей. Внесіть їх у розклад. Все інше вибудовуйте навколо головних задач;
Дізнайтеся, які години для вас найпродуктивніші	Аналізуйте свій робочий день і відмічайте, у який час ваш мозок працює найкраще. Для когось це ранок, для когось – вечір. Зафіксуйте це і працюйте у продуктивні години над складними і важливими задачами;
Позбавтеся факторів, які відволікають	Ми часто боїмося пропустити щось важливе у новинах, месенджерах або соцмережах, тому часто відволікаємося на них. Після такого, налаштуватися на роботу складно. Тому гарним рішенням може стати блокування таких ресурсів на робочому комп'ютері.
Поясніть оточуючим, коли вас не варто турбувати	Краще сказати колегам та близьким і пояснити, що є години, коли ви дуже напружено працюєте і не можете дозволити собі відволіктися навіть на хвилину.
Відмовтеся від багатозадачності	Постійна робота з кількома задачами паралельно призводить до погіршення довготривалої і короткотривалої пам'яті. Тобто з часом вам буде все складніше зосередитися навіть на одній справі
Плануйте перерви	Після періоду напруженої роботи варто перепочити. Якщо ви працюєте за комп'ютером, відійдіть від нього, вийдіть на вулицю і подихайте свіжим повітрям.
Прийміть той факт, що у вас є обмеження	Якщо намагатися весь час працювати на максимумі своїх можливостей, організм виснажується. Абсолютно нормально відпочивати після виконання складної задачі
Змініть спосіб комунікації з колегами	Залишатися весь час на зв'язку складно, а іноді і непотрібно. Тому можна відпрацювати алгоритм спілкування з колегами. У чати пишеться лише щось термінове
Контролюйте ресурси	Ви повинні розуміти, скільки часу загалом можете працювати ви самі і ваша команда. Також ви маєте знати, скільки годин вимагає та чи інша задача.

Джерело: складено автором на основі джерела [8]

2.2. Ефективність запропонованих методик

Тайм-менеджмент – це технологія організації часу і підвищення ефективності його використання. Ефективне використання часового ресурсу надзвичайно важливе на стратегічному рівні, коли необхідно прийняти правильне і своєчасне рішення. Тому, надані вище рекомендації допоможуть правильно та продуктивно використовувати не тільки свій час, а й час працівників. Відтак, доречно встановлювати цілі оптимізації використання часового ресурсу; необхідна «посекундна тарифікація» часу з розбиттям бізнес-процесів на окремі фази і визначенням їх часової місткості, забезпечення наскрізного планування і контролю використання часу.

Оптимізація часу на операційному рівні має важливе значення для своєчасного виконання замовлень, скорочення циклу виробництва, своєчасного реагування на зміну зовнішнього середовища, прискорення випуску нового виду продукції, скорочення простоїв обладнання. Надані рекомендації спрямовані для підвищення комунікації між працівниками та керівниками.

На нашу думку, тайм-менеджмент може успішно поєднуватися з технологіями командотворення (тимбілдингу), оскільки одним із критеріїв ефективного функціонування робочих груп і команд є ефективне використання робочого часу за рахунок дієвого впливу формального і неформального лідера, дотримання командних норм, злагодженої взаємодії учасників, їх психологічної сумісності та професійної спрацьованості. Саме у команді можуть одночасно дотримуватися вимоги індивідуалізації і синхронізації режимів робочого часу окремих працівників.

ВИСНОВКИ

Тайм-менеджмент є сукупністю способів планування, організації роботи підприємства в цілому та операційного персоналу, що застосовуються керівником для підвищення ефективності використання робочого часу і підконтрольності зростаючого обсягу завдань за допомогою постановки пріоритетів, розбиття проектів на окремі дії та делегування іншим працівникам.

Тайм-менеджмент – це сукупність знань, умінь і навичок, завдяки яким керівник уміє правильно розставляти пріоритети, точно планувати та організувати свій час, підвищуючи ефективність його використання.

Використання технологій тайм-менеджменту в індустрії дозволить персоналу професійно реагувати на зміни в українському суспільстві та адекватно адаптуватися до ринкових умов праці. Використання принципів та технологій тайм-менеджменту в практичній діяльності сприяє підвищенню ефективності діяльності підприємства, скорочує втрати часу і забезпечує досягнення бажаних результатів. Автоматизація тайм-менеджменту дозволить скоротити час на обробку даних та забезпечить покращення роботи підприємств та користувачів за рахунок ефективного планування, що є особливо актуальним в умовах, коли фінансові та трудові ресурси є обмеженими, а час на роботу не збільшується. Грамотно побудована та організована управлінська діяльність має позитивний вплив на діяльність підприємства та дозволяє отримувати конкурентні переваги на ринку. Тому застосування технологій тайм-менеджменту на підприємстві, дозволяє керівникові значно підвищити продуктивність і результативність роботи команди.

У першому розділі було досліджено підприємство Radisson Blu Hotel Київ, характеристика підприємства, економічний аналіз підприємства,

організаційну структуру готелю, проаналізували за допомогою swot-аналізу сильні та слабкі сторони підприємства.

В під пункті розглянули специфіку керівника підприємства. Для аналізу тайм-мененту керівника було обрано керівника служби прийому та розміщення. Було розглянуто методи тайм-мененту які використовує керівник. Також було розглянуто переваги та недоліки тайм-мененту служби прийому та розміщення.

В другому розділі були сформовані рекомендації щодо удосконалення тайм-менеджменту керівника та ефективність наданих методик.



СПИСОК ВИКОРИСТАНИХ ДЖЕРЕЛ

1. Radisson Blu Hotel, Kyiv City Centr. URL: <https://www.radissonhotels.com>
2. Radisson Blu Hotel, Kyiv City Centre, Київ – оновлені ціни 2023 року - Booking.com.booking.com <https://www.booking.com> › hotel
3. Білявська Ю.В., Микитенко Н.В. Тайм-менеджмент як метод управління часом категорійного менеджера. Науковий вісник Херсонського державного університету. Серія “Економічні науки”. 2018. Вип. 30. Ч. 3. С. 83–87.
4. Білявська Ю.В., Микитенко Н.В. Тайм-менеджмент як метод управління часом категорійного менеджера. Науковий вісник Херсонського державного університету. Серія “Економічні науки”. 2018. Вип. 30. Ч. 3. С. 83–87.
5. Буняк Н.М. Тайм-менеджмент як інструмент підвищення ефективності діяльності підприємства. Економіка і суспільство : електронне наукове фахове видання Мукачівського державного університету. 2018. Вип. 14. С. 279–283. URL: http://economyandsociety.in.ua/journal/14_ukr/39.pdf (дата звернення: 27.04.2019).
6. Буняк Н.М. Тайм-менеджмент як інструмент підвищення ефективності діяльності підприємства. Економіка і суспільство : електронне наукове фахове видання Мукачівського державного університету. 2018. Вип. 14. С. 279–283. URL: http://economyandsociety.in.ua/journal/14_ukr/39.pdf (дата звернення: 27.04.2019).
7. Буряченко О.Є., Яроміч С.А. Часова організація діяльності державних службовців. Приазовський економічний вісник : електронний

- науковий журнал. 2018. Вип. 1(06). С. 44–49. URL: http://rev.kpu.zp.ua/journals/2018/1_06_uk/10.pdf (дата звернення: 27.04.2019).
8. Буряченко О.Є., Яроміч С.А. Часова організація діяльності державних службовців. Приазовський економічний вісник : електронний науковий журнал. 2018. Вип. 1(06). С. 44–49. URL: http://rev.kpu.zp.ua/journals/2018/1_06_uk/10.pdf (дата звернення: 27.04.2019).
9. Готель «Radisson Blu Kyiv» - інформація, події, карта, відгуки. guide.kyivcity.gov.ua <https://guide.kyivcity.gov.ua/places>
10. Євтушевська О. Тайм-менеджмент як вияв світогляду сучасної людини. Вісник Київського національного університету ім. Т. Шевченка. Серія “Економіка”. 2017. № 3(192). С. 15–18.
11. Євтушенко Г.І., Дерев’яно В.М. Аналіз стану управління робочим часом та шляхи підвищення ефективності застосування “Тайм-менеджменту” в організації. Збірник наукових праць Національного університету державної податкової служби України. 2014. № 1. С. 88–96.
12. Калініченко Л.Л., Гаврилова А.О. Особливості впровадження тайм-менеджменту на підприємстві. Молодий вчений. 2017. № 4.4. С. 60–63.
13. Кендюхов О.В., Ягельська К.Ю. Економічний підхід до вивчення часу. Маркетинг і менеджмент інновацій. 2012. № 3. С. 141–148.
14. Лазоренко Т.В., Дідченко Ю.О., Михайлова Є.Д. Правила успішного використання тайм-менеджменту. Молодий вчений. 2017. № 1(41). С. 632–635.
15. Матукова Г.І., Макаренко В.О. Тайм-менеджмент у системі управління персоналом: теорія та практика впровадження. Вісник Одеського національного університету. Серія “Економіка”. 2018. Т. 23. Вип. 6(71). С. 58–63.
16. Офіс-менеджмент: навчально-методичний посібник. URL: dspace.lvduvs.edu.ua <https://dspace.lvduvs.edu.ua/handle>

17. Причепя І.В., Соломонюк І.Л., Лесько Т.В. Тайм-менеджмент як дієвий інструмент ефективного використання часу успішного менеджера за сучасних умов. Ефективна економіка : електронне наукове фахове видання. 2018. № 12. URL: <http://www.economy.nauka.com.ua/?op=1&z=6781> (дата звернення: 27.04.2019).

18. Тайм-менеджмент керівника - docs.google.com. URL: <https://docs.google.com> > edit

19. Тайм-менеджмент. Ефективне використання робочого часу.trend-ua.club <https://trend-ua.club> > tajm-menedz...

20. Технологія тайму-менеджменту .4ua.co.ua <http://4ua.co.ua> > management

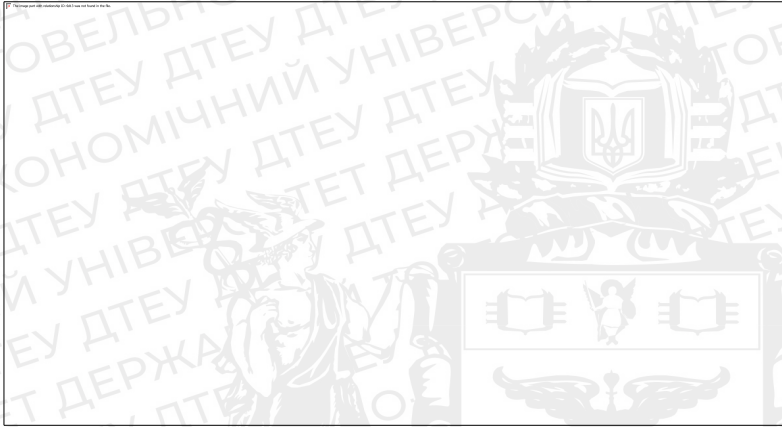
21. Холодницька А.В. Застосування технологій тайм-менеджменту в управлінні підприємством. Вісник Чернігівського державного технологічного університету. Серія “Економічні науки”. 2013. № 4. С. 261–268.

22. Що таке тайм-менеджмент - АГРОКЕБЕТИ. URL: blog.agrokebety.com

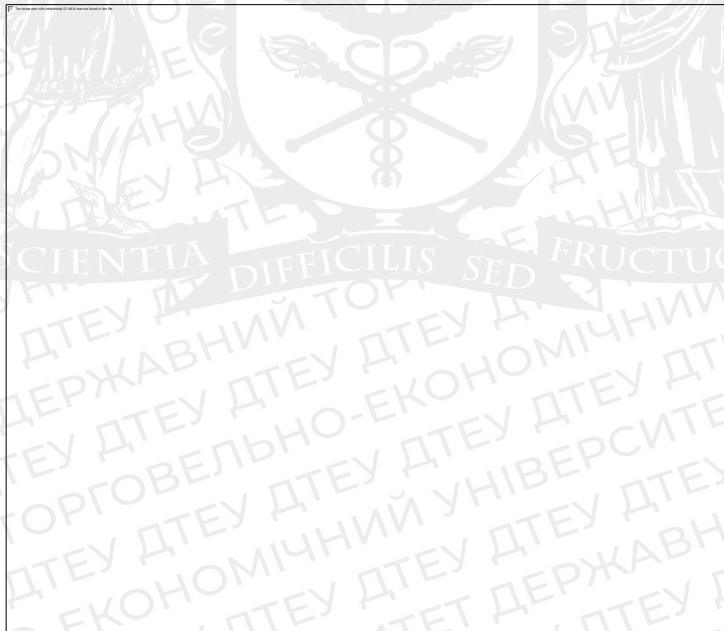
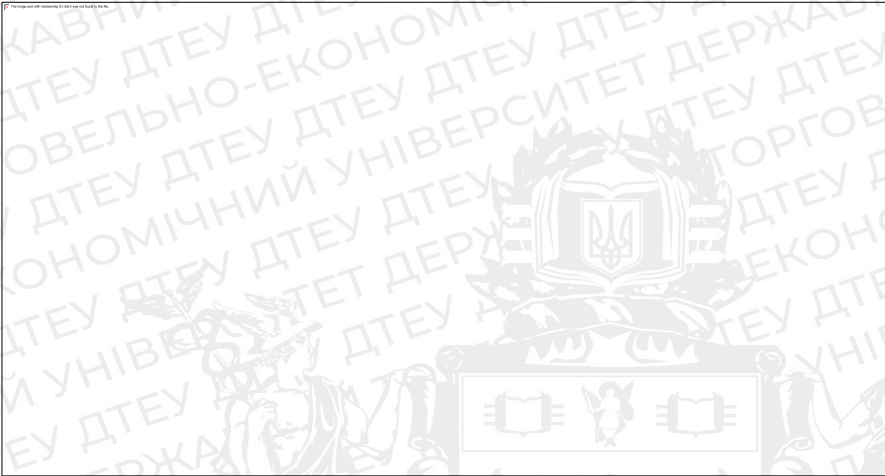
ДОДАТКИ

Додаток А

Екстерер готелю Radisson Blu Hotel



Додаток. Б
*Ресторан Mille Miglia Ristorante & Enoteca при готелі Radisson Blu Hotel-
інтер'єр ресторану*



Додаток. В

Розташування готелю Radisson Blu Hotel Київ на карті. - розташування готелю.

