

ДЕРЖАВНИЙ ТОРГОВЕЛЬНО-ЕКОНОМІЧНИЙ УНІВЕРСИТЕТ

Кафедра готельно-ресторанного бізнесу

ВИПУСКНА КВАЛІФІКАЦІЙНА РОБОТА

на тему:

ТЕХНОЛОГІЇ НАБОРУ ТА ВІДБОРУ ПЕРСОНАЛУ В СУБ'ЄКТІ ГОТЕЛЬНОГО БІЗНЕСУ

Студентки 4 курсу, 3 групи,
спеціальності 073 «Готельно-
ресторанний менеджмент»
освітньої програми «Готельний і
ресторанний менеджмент»

(підпис студента)

Науковий керівник
к.е.н., доц.

(підпис керівника)

Гарант освітньої програми
к.е.н, доц.

(підпис гаранта)

Зарезіної Анастасії
Дмитрівни

Зікій Наталія
Леонідівна

Ткачук Тетяна
Михайлівна

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.

«___» _____ 20___р.

Завдання

на випускнй кваліфікаційнй роботу студенту

Зарезіній Анастасіій Дмитрівній

(прізвище, ім'я, по батьковій)

1. Тема випускнй кваліфікаційнй роботи: «Технологіій набору та відбору персоналу в суб'єкті готельного бізнесу «PREMIER HOTEL RUS», м. Київ»

Затверджена наказом ректора від «16» лютого 2023 р. № 490

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

3. Цільова установка та вихідні дані до випускнй кваліфікаційнй роботи:

Мета роботи – дослідження практичних аспектів та розроблення практичних рекомендацій щодо технологій професійного набору і підбору персоналу в готельному бізнесі.

Об'єкт дослідження – процес технологій набору та відбору персоналу в готельному підприємстві.

Предмет дослідження – теоретичні та практичні аспекти технологій набору та відбору персоналу в готелі «PREMIER HOTEL RUS», м. Київ.

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

ВСТУП

РОЗДІЛ 1. ДОСЛІДЖЕННЯ ТЕХНОЛОГІЇ НАБОРУ ТА ВІДБОРУ ПЕРСОНАЛУ В ГОТЕЛІ «PREMIER HOTEL RUS», М. КИЇВ

1.1 Моніторинг діяльності готелю

1.2. Оцінка системи набору та відбору персоналу на підприємстві

РОЗДІЛ 2. УДОСКОНАЛЕННЯ ТЕХНОЛОГІЇ НАБОРУ ТА ВІДБОРУ ПЕРСОНАЛУ В ГОТЕЛІ «PREMIER HOTEL RUS», М. КИЇВ

2.1. Напрямки удосконалення технології набору та відбору персоналу на підприємстві

2.2. Ефективність запропонованих заходів

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	Вибір теми випускної кваліфікаційної роботи	01.09.2022 р.- 30.09.2022 р.	01.09.2022 р.- 30.09.2022 р.
2	Оформлення і затвердження завдання на випускну кваліфікаційну роботу	30.09.2022 р.- 30.12.2022 р.	30.09.2022 р.- 30.12.2022 р.
3	Написання 1 розділу випускної кваліфікаційної роботи	01.02.2023 р.- 02. 03.2023 р.	01.02.2023 р.- 02. 03.2023 р.
4	Попередній захист 1 розділу випускної кваліфікаційної роботи	03.03.2023 р.- 05.03.2023 р.	03.03.2023 р.- 05.03.2023 р.
5	Написання 2 розділу випускної кваліфікаційної роботи	07.03.2023 р.- 23.05.2022 р.	07.03.2023 р.- 23.05.2022 р.
8	Попередній захист випускної кваліфікаційної роботи у комісіях	24.05.2023 р.- 29.05.2023 р.	24.05.2023 р.- 29.05.2023 р.
9	Подання випускної кваліфікаційної роботи та реферату на кафедрі	02.06.2023	02.06.2023
10	Подання випускної кваліфікаційної роботи до деканату для отримання направлення на зовнішнє рецензування	03.06.2023	03.06.2023
11	Підготовка матеріалів випускної кваліфікаційної роботи до захисту в екзаменаційній комісії	05.06.2023 р.- 09.06.2023 р.	05.06.2023 р.- 09.06.2023 р.
12	Захист випускної кваліфікаційної роботи в екзаменаційній комісії	Згідно розкладу	Згідно розкладу

6. Дата видачі завдання «30» вересня 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 Зарезіна А.Д. виконала випускну кваліфікаційну роботу на тему: «Технології набору та відбору персоналу в суб'єкті готельного бізнесу «Premier Hotel Rus», м. Київ» у повному обсязі згідно виданого завдання та затвердженого графіку.

У випускній кваліфікаційній роботі студенткою зроблено моніторинг діяльності готелю, визначено та охарактеризовано процес набору та відбору персоналу готельного підприємства.

На основі аналізу технологій щодо набору та відбору персоналу визначено основні напрямки удосконалення та підвищення ефективності процесу набору і відбору персоналу в суб'єкті підприємницької діяльності.

За результатом проведеного аналізу запропоновано використання прелімінарингу, що, на думку автора, є ефективним методом, який сфокусований на залученні молодих фахівців.

Разом з цим, в роботі не визначено специфіку процесу набору та відбору потенційних працівників в готелі «Premier Hotel Rus», технологій, які використовуються в даному процесі, та відсутня фінансово-економічна обґрунтованість ефективності запропонованих методик.

Проте, випускна кваліфікаційна робота оформлено згідно вимог, є кваліфікованою випусковою працею і рекомендується до захисту в ЕК.

Керівник випускної
кваліфікаційної роботи

(підпис, дата)

12. Висновок про випускну кваліфікаційну роботу

Випускна кваліфікаційна робота студента

Зарезіної А.Д.

(прізвище, ініціали)

може бути допущена до захисту в екзаменаційній комісії.

Гарант освітньої програми

(підпис, прізвище, ініціали)

Ткачук Т.М.

Завідувач кафедри

(підпис, прізвище, ініціали)

Бойко М.Г.

« _____ » 2023 р.

ЗМІСТ

ВСТУП.....	7
РОЗДІЛ 1. ДОСЛІДЖЕННЯ ТЕХНОЛОГІЇ НАБОРУ ТА ВІДБОРУ ПЕРСОНАЛУ В ГОТЕЛІ «PREMIER HOTEL RUS», М. КИЇВ.....	10
1.1. Моніторинг діяльності готелю.....	10
1.2. Оцінка системи набору та відбору персоналу на підприємстві.....	15
РОЗДІЛ 2. УДОСКОНАЛЕННЯ ТЕХНОЛОГІЇ НАБОРУ ТА ВІДБОРУ ПЕРСОНАЛУ В ГОТЕЛІ «PREMIER HOTEL RUS», М. КИЇВ.....	22
2.1. Напрямки удосконалення технології набору та відбору персоналу на підприємстві.....	22
2.2. Ефективність запропонованих заходів.....	28
ВИСНОВКИ.....	32
СПИСОК ВИКОРИСТАНИХ ДЖЕРЕЛ.....	34
ДОДАТКИ.....	37

ВСТУП

Актуальність теми. Сфера готельного бізнесу є однією з найбільш активно розвиваючих на вітчизняному ринку. І звичайно, такий розвиток вимагає прискіпливої уваги до формування конкурентного та професійного персоналу. Тому, перед керівниками підприємств постають проблеми найму кваліфікованих працівників і вибору найбільш ефективних методів підбору. В даний час проблема відбору, підбору і найму персоналу в готельному бізнесі найбільш актуальна, оскільки зміни в системі управління, стратегії і функціях організацій у сфері гостинності неминуче відображаються в способах і методах планування підготовки і підбору штату, способах розстановки працівників, зміні психології та організаційній культурі персоналу для досягнення максимальної ефективної роботи і підвищення продуктивності праці. В результаті недооцінка керівництвом ефективних сучасних методів підбору персоналу стає слабкою ланкою управління розвитком персоналу на підприємстві.

Особливістю політики найму в готельних мережах є організація масового підбору персоналу. Масовий підбір персоналу має на увазі залучення значної кількості працівників широкого спектру посад. При цьому, однією з конкурентних переваг є високий професіоналізм персоналу, його висока мотивація до праці.

Рівень дослідженості теми. Наукові розробки, присвячені дослідженню технології набору та відбору персоналу підприємств готельного бізнесу, належать таким вітчизняним та іноземним науковцям, як Гавкалова Н.В [6], Гірняк К.М [7], Жилиєва І.Ю [5], Зеленков А.В [8], Науменко Л.М. [9], Реун Г. П.[11], Маліновська Я. С. [11], Білорус Т.В. [15], Аппель Ю. [16], Балабанова Л [13], Бабарицька В.[17], Ладонько, Л. С. [18], Козак К. Б.[19], Рубан Ю. О [19]. Однак, стверджувати про цілковите вирішення питання, навіть за наявності значної кількості наукових розробок, не можна. Це ще раз підкреслює актуальність та важливість теми дослідження.

Метою дослідження практичних аспектів та розроблення практичних рекомендацій щодо технологій професійного набору і підбору персоналу в готельному бізнесі.

Для досягнення поставленої мети необхідно вирішити ряд наукових **завдань**:

- здійснити моніторинг діяльності готелю;
- оцінити систему набору та відбору персоналу на підприємстві;
- розробити напрямки удосконалення технології набору та відбору персоналу на підприємстві;
- обґрунтувати ефективність запропонованих заходів.

Об'єкт дослідження – процес технології набору та відбору персоналу в готельному підприємстві.

Предмет дослідження – теоретичні та практичні аспекти технології набору та відбору персоналу в готелі «Premier Hotel Rus», м. Київ.

Методи дослідження. Основними методами дослідження в роботі є загальнонаукові методи (аналіз, порівняння, формалізації), статистичний аналіз, які були застосовані при моніторингу діяльності суб'єкта готельного бізнесу; метод порівняння – при розрахунку найбільш ефективно запропонованих заходів по удосконаленню технології набору та відбору персоналу;

Інформаційна база. Основними інформаційними джерелами, що були використані в процесі виконання випускної кваліфікаційної роботи, є матеріали, наведені в вітчизняній та закордонній науковій спеціалізованій літературі, наукових працях вітчизняних та зарубіжних вчених, мережі Інтернет, внутрішня звітність готелю «Premier Hotel Rus» та матеріали з соціальних мереж закладу.

Практичне значення одержаних результатів полягає у обґрунтуванні положень, висновків та рекомендацій, що можуть бути методичною основою для впровадження технологій набору та відбору персоналу в суб'єкті готельного бізнесу.

Структура роботи. Випускна кваліфікаційна робота складається зі вступу, двох розділів, висновків, списку використаних джерел 24 із найменувань та додатків. Загальний обсяг роботи становить 45 стор, на яких представлено таблиць 4 та 6 рисунків.



РОЗДІЛ 1

ДОСЛІДЖЕННЯ ТЕХНОЛОГІЇ НАБОРУ ТА ВІДБОРУ ПЕРСОНАЛУ В ГОТЕЛІ «PREMIER HOTEL RUS», М. КИЇВ

1.1. Моніторинг діяльності готелю

«Premier Hotel Rus» розташований в центрі м. Київ та ідеально підходить як для ділової поїздки, так і для відпочинку. Готель знаходиться всього в кількох кроках від відомої вулиці столиці – Хрещатик, поблизу від багатьох визначних місць та торговельних галерей міста.

Готель налічує 451 комфортабельний номер. Номерний фонд оснащений центральною системою кондиціонування, супутниковим телебаченням, прямим виходом на міжнародну телефонну лінію, електронною системою безпеки і Wi-fi доступом до Інтернет.

Крім того, «Premier Hotel Rus» пропонує чудові умови для проведення конференцій, банкетів, ділових зустрічей і нарад. Простора конференц-зала готелю вміщує до 500 чоловік одночасно, а банкетні зали дозволять приємно провести як діловий обід, так і велику корпоративну вечірку до 1000 чоловік [1].

В ресторанах і барах панує затишна атмосфера, тут приємно провести як діловий обід, так і корпоративну вечірку. До послуг споживачів сучасна українська і європейська кухні, страви яких створюють гастрономічне задоволення і естетичну насолоду, задовольняють найвимогливіших гурманів.

Атмосфера, що панує в барах готелю, налаштує на приємну бесіду і гарний настрій. Тут можна випити чашку запашної кави і насолодитися живою музикою у виконанні музичного квартету [1].

Світло і повітря – головні і невід'ємні частини інтер'єру цього залу. У просторому і світлому залі колони з рожевого мармуру, а дві скляні стіни відкривають прекрасний вид на місто [1].

У просторому і світлому залі ресторану «Premier Hotel Rus» подають сніданки по системі «шведський стіл», пропонують широку пропозицію страв і якісне обслуговування.

Таблиця 1.1

Динаміка фінансово-економічних показників готелю «Premier Hotel Rus» у 2021-2022 рр.

Показники	Роки		Абсолютне відхилення, +/-	Темп приросту %
	2021	2022	2022-2021	2022/2021*100-100
Чистий дохід від реалізації продукції (товарів, робіт, послуг), тис.грн	52837	58686	3849	11
Собівартість реалізованої продукції (товарів, робіт, послуг), тис грн	45071	47164	2093	4,6
Валовий прибуток, тис грн	7766	11522	3756	48,4
Адміністративні витрати, тис грн	7003	8425	1422	20,3
Витрати на збут, тис грн.	4216	9018	4802	113,9
Інші операційні витрати, тис грн	1721	765	-956	-55,5
Фінансовий результат операційної діяльності, тис грн	113	207	94	83,2
Чистий фінансовий результат, тис грн	116	132	16	13,8

Джерело: сформовано автором на основі [1]

На основі проаналізованих економічних результатів циклічної роботи готельного підприємства можна зробити висновок, що готель має тенденцію збільшення чистого фінансового результату, що становить 132 тис. грн. Це констатує про сприятливе середовище для фінансового розвитку готелю.

Базову частину витрат у структурі доходів готелю «Premier Hotel Rus» складає заробітна плата та взаємопов'язані виплати, бо готельний бізнес потребує значної кількості працівників, а саме – з набутим кваліфікованим досвідом керівники, маркетологи, працівники фронт-офісу готелю, тобто персонал, який зустрічає та обслуговує гостей, додаткові служби роботи з персоналом, так як на них покладено виховання у кожного працівника бездоганного виконання функціональних обов'язків, що, в свою чергу, формує високоякісний сервіс та якісний відпочинок кожного споживача.

Ресторан готельного підприємства «Premier Hotel Rus» складається з трьох залів: на 80 місць – на першому поверсі, на 350 та 150 місць – на другому поверсі. В ресторані послугою харчування користуються в основному споживачі готельних послуг, а також мешканці м. Київ. Найбільше завантаження закладу спостерігається з 7.00 до 10.00. Середня кількість споживачів у годину – 100-200 чоловік. Ресторан забезпечує повний пансіон для гостей готелю [1].

Крім, ресторанів в готельному комплексі «Premier Hotel Rus» знаходяться також бар на 30 місць та буфет на другому поверсі на 36 місць (табл. 1.2).

Таблиця 1.2

Характеристика підприємств закладів харчування в готелі

«Premier Hotel Rus», м. Київ

№з/п	Тип закладів харчування	Кількість місць	Клас	Метод обслуговування	Режим роботи год-хв.	Перерва, год-хв.
1	Ресторан	350	Вищий	офіціантами	7.00-23.00	-

Продовження табл.1.2

		150	Вищий	офіціантами	7.00- 23.00	-
		80	Вищий	офіціантами	7.00- 23.00	-
2	Лобі – бар	80	Вищий	офіціантами	8.00- 01.00	12.00- 13.00
3	Буфет	36	Перший	офіціантами	7.00- 20.00	13.00- 14.00
4	Літня тераса	80	Перший	офіціантами також самообслуговування	11.30- 22.00	14.00- 15.00
5	Бар	30	Перший	-	9.00- 22.00	-

Джерело: сформовано автором на основі [1]

Штатний розпис представлений в додатках (таблиця 1.3), а організаційна структура управління готелем представлена в рис. 1.4.

Середньооблікова чисельність штатних працівників готелю складає 115 осіб. Рівень кваліфікації працівників готелю «Premier Hotel Rus» забезпечується через самоосвіту, професійне навчання, заохочення, поважне ставлення до своїх колег.

Отже, робота служб готелю спрямована на вивчення попиту та задоволення потреб гостей готелю. Мета діяльності підприємства – просування послуг щодо забезпечення комфортного проживання туристів, високої якості в поєднанні з високим рівнем обслуговування, досягнення повного задоволення потреб споживачів, економія ресурсів, підвищення рівня організації праці управління, підвищення репутації підприємства та отримання максимального прибутку [1].



Рис. 1.4 Організаційна структура управління в готелі

Джерело: сформовано автором на основі [1]

1.2. Оцінка системи набору та відбору персоналу на підприємстві

Відбір та пошук претендентів – це не знаходження конкретної особи для здійснення певної діяльності. Відбір та пошук зумовлені у комплексі дій щодо практичного управління із базою програм, дійсних у галузі управління персоналом. Зосередити увагу потрібно на рівень професійної компетентності претендентів та пильнувати, як майбутні працівники будуть входити до соціальної та культурної структури підприємства [5].

Як правило вимоги до кандидата у готелі «Premier Hotel Rus» пов'язані з такими характеристиками: стать та вік, уміння, сукупність знань (знання іноземної мови, обізнаність базових комп'ютерних програм тощо), досвід роботи (набутий досвід на конкретній посаді відносно сфери діяльності), медичні застереження (в цілому стан здоров'я людини, без психічних захворювань), психологічні ознаки (ступінь конфліктності, інтелектуального мислення, лідерські навички тощо), підприємницькі та моральні особливості (можливість взяти на себе відповідальність, чесність, завзятість та цілеспрямованість) [5].

До головних методів дослідження критеріїв відбору є опитування всіх претендентів у готельній галузі (при відсутності завчасного відбору) із залученням різноманітних послідовних та психологічних методів. Впродовж певного періоду (орієнтовно місяць) на підґрунті порівняльного розбору підсумків діяльності нових співробітників утверджуються дані, що розрізняють успішних та не успішних працівників. Ці показники слугують основою для встановлення критеріїв прогнозування професійного успіху. Потім ці критерії використовуються при відборі кандидатів [5].

Технологія підбору персоналу в готелі «Premier Hotel Rus» складається з наступних етапів:

- попередня співбесіда. Співбесіду проводить HR-спеціаліст або керівник відділу кадрів. При цьому уточнюється лише загальна інформація про кандидата (наприклад, освіта, які визначають особисті якості). Співбесіда

може проходити як в офлайн-режимі, так і дистанційно (зазвичай, по телефону).

- заповнення форми. Кандидати, які пройшли попередню співбесіду, вони заповняють анкету. Кількість запитань анкети є мінімальною, і вона містить інформацію, яка матиме найбільший вплив при відборі кандидата, а також загальну інформацію про кандидата. Щоб реалізувати опитувальник відносно методу відбору персоналу, кандидат з людськими резервами досліджує кожен розділ опитувальника з певними класифікаціями для утвердження продуктивного відбору [3].

Тестування: кваліфікаційне, психологічне, фізіологічне

Метод тестування допомагає визначити кваліфікацію працівника, його особисті якості та фізіологічні особливості. Тестування зручне тим, що з його допомогою можна отримати кількісну характеристику за більшістю критеріїв оцінки. Крім того, є можливість обробки результату за допомогою комп'ютера [3].

Використовуючи метод тестування, HR-фахівець отримує повну інформацію про працівника та може приймати рішення, як з ним краще працювати для отримання найбільш ефективних результатів.

Крім того, є можливість передбачити поведінку кандидата в різних робочих ситуаціях і зрозуміти, чи відповідає він корпоративній культурі компанії та колективу [3].

Переваги тестування:

- надає повну інформацію про кандидата;
- дає можливість точно спрогнозувати поведінку кандидата в робочих ситуаціях;
- можна відразу виявити кандидата, який не відповідає корпоративній культурі компанії, особистості керівника та колективу;
- дозволить підвищити ефективність проходження випробувального терміну новими співробітниками;
- скорочення витрат на відбір кандидатів до кадрового резерву.

Недоліки:

- витрати на утримання в штаті кваліфікованого працівника;
 - тривалість процедури;
 - ймовірність відмови кваліфікованих кандидатів проходити тестування [3];
- інтерв'ю є центральним та найбільш широко використовуваним методом відбору. Як правило, співбесіда дозволяє 20-30% від загальної кількості кандидатів, що залишилися після попередніх етапів відбору.

Це дозволяє оцінити широкий діапазон якостей, необхідних для роботи на запропонованій посаді. Для того, щоб отримати надійну та повну інформацію про кандидата, інтерв'юер повинен володіти методами збору інформації. Сюди входить, серед іншого, вміння правильно ставити питання [4].

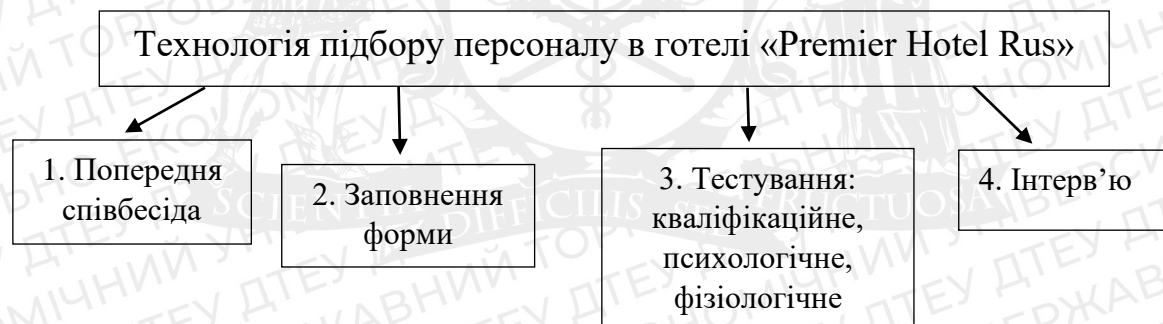


Рис. 1.5. Технологія підбору персоналу в готелі «Premier Hotel Rus»

Джерело: власна розробка автора

Під час співбесіди можна використовувати такі типи запитань: відкриті, прямі чи закриті, навідні, рефлексивні, непрямі.

- рекомендації від попередніх роботодавців. Під час цього аналізується хронологічний порядок місць роботи, враховується частота звільнень, причини тощо.

Підприємства готельного бізнесу вимагають, щоб кандидати заповнили медичну анкету або пройшли медичне обстеження. Причини цієї вимоги

очевидні, оскільки робота напряму пов'язана з постійною взаємодією з іншими людьми [4].

Таким чином, основним етапом в процесу відбору, є найняття претендента на роботу. Це рішення є максимально об'єктивним, послідовним та прогнозованим, щоб зменшити або взагалі виключити всі варіації помилок. В прийнятті доцільного рішення є аналіз підсумків, які були на виході всіх етапів, та загальні критерії та принципи, які базуються на основі відбору претендентів [4].

У готелі «Premier Hotel Rus» застосовують методи анкет та порівняльних анкет. Для цього методу потрібно скласти питання або опис поведінки працівника і відзначати відповідність його поведінки нормам. Після цього потрібно підсумувати отримані оцінки та скласти рейтинг кандидатів, щоб зрозуміти, хто займає передові позиції.

Переваги методів анкет і порівняльних анкет:

- високий рівень масовості проведеного дослідження;
- невеликі часові витрати;
- можливість комп'ютерної обробки інформації;
- анонімне анкетування надає правдиву інформацію.

Недоліки:

- присутні суб'єктивні чинники (небажання давати відверті відповіді, поспішність, необдуманість відповідей) [1].

У готелі «Premier Hotel Rus» пошук та підбір персоналу проводиться двома способами: пошук працівників самим відділом кадрів готелю, а також через подання оголошень, причому від якості такого оголошення залежить успішність заходів по пошуку новеньких [1].

Добре продумане оголошення має вирішувати ряд завдань: залучати найбільш підходящих кандидатів; виключати звертання до сторонніх осіб, що мало підходять для праці в готелі (праця з зайвими людьми порожня трата часу і перешкода на шляху реальних кандидатів); забезпечити достатньою кількістю звернень від потенційних претендентів на посаду.

Таке оголошення несе наступну інформацію: назву посади, назву і місцезнаходження готелю, мінімальні відомості про оплату. Воно має бути цікавим, коротким і конкретним, бути помітним. Крім того, воно має вказувати на причину за якою потрібні працівники, основні види страхування, переваги роботи в компанії, необхідні якості кандидата [1].

Зацікавити кандидата можна не лише високою заробітною платою, а й такими перевагами як: безкоштовне навчання, робота за трудовою книжкою, надання страхового полюса, вільний графік роботи, дружній колектив, професійна і моральна підтримка, конкурентоспроможні готельні послуги.

Система відбору в готелі «Premier Hotel Rus» нескладна. Також можливе допущення того, що деякі недоліки можуть зникнути при навчанні та адаптації персоналу, в процесі підвищення кваліфікації та покращення індивідуального стилю діяльності.

При відборі персоналу в готелі «Premier Hotel Rus» проходиться оцінювання кандидата і порівнюючи його з портретом ідеального працівника (але слід пам'ятати, що ідеалів не існує) відбирають найбільш підходящих з такими характеристиками: оптимізм, позитивне відношення до життя; особиста чарівність, привабливість; відповідальність, дисциплінованість; бажання працювати, ентузіазм; впевненість в собі; цілеспрямованість; товариськість; почуття гумору; приязність до людей [1].

Процес підбору персоналу для готелю «Premier Hotel Rus» є багатоступінчастим. На кожному ступені відсівається частина заявників або вони самі відмовляються від процедури. Природно, більшість підприємств використовують не всі шаблі – все залежить від характеру вакансії (рис. 1.6).

Ступінь 1. Попередня відбіркова бесіда.

Робота на цьому шаблі повинна бути організована у різний спосіб. Найчастіше з кандидатом розмовляє спеціаліст відділу кадрів. При цьому застосовуються загальні правила бесіди, створені задля з'ясування освіти претендента, оцінку його зовнішнього вигляду та визначальних особистих аспектів.

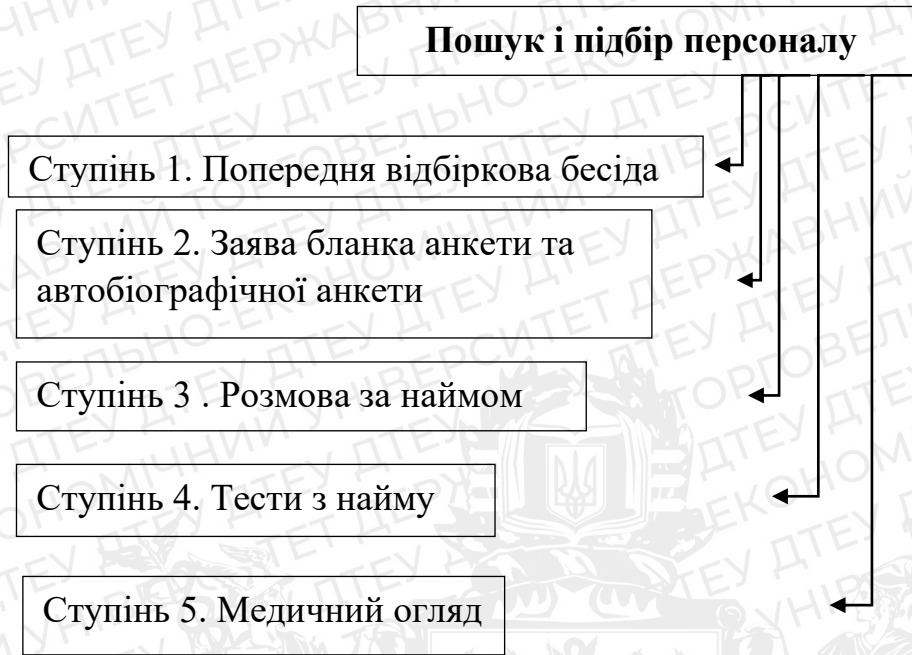


Рис.1.6 Етапи підбору персоналу

Джерело: власна розробка автора

Ступінь 2. Заява бланка анкети та автобіографічної анкети.

Кількість пунктів анкети має бути мінімальною і вони мають запитувати інформацію, яка найбільше впливає на продуктивність майбутньої роботи претендента. Щоб використовувати анкету як метод відбору, фахівець з кадрів має порівняти кожен пункт анкети із встановленими критеріями результативного відбору.

Ступінь 3. Розмова за наймом.

Мета бесіди за наймом – розгляд заявника щодо прийняття на роботу. Відбувається обмін інформацією у формі запитань та відповідей. Найкраще заздалегідь підготувати список питань, надалі можна від списку відхилитися, а можна йти за списком.

Приклад питань які можуть задавати в готелі «Premier Hotel Rus»»

- Виникла конфліктна ситуація – як ви її дозволите?
- Чи був у вас досвід роботи в інших готелях?
- Чи володієте ви іноземними мовами?

- Варто розголошувати інформацію про мешканців готелю стороннім людям?
- Як ви зустрінете нового мешканця готелю?
- Також будьте готові до того, що кадровий агент попросить вас розповісти і показати, як ви будете спілкуватися з іноземними гостями.

Ступінь 4. Тести з найму.

Це один із тих методів, які полегшують прийняття рішення щодо відбору. Тест – засіб, який вимірює будь-який показник людини. Психологи та фахівці з персоналу розробляють ці тести на предкет оцінки наявності здібностей або складу розуму, необхідних для результативного виконання завдань на запропонованому місці, в даному випадку на вакантному місці у готель «Premier Hotel Rus». Зазвичай проводять тести на психомоторні здібності, тести особистих якостей.

Ступінь 5. Медичний огляд.

Медичний висновок про здоров'я кандидата дуже важливий, тому що персоналу в сервісі доводиться безпосередньо контактувати з клієнтами.

Основними критеріями відбору персоналу для готелю «Premier Hotel Rus» вважається: освіта, досвід, ділові якості, професіоналізм, Фізичні характеристики, тип особистості кандидата, його потенційні можливості.

РОЗДІЛ 2

УДОСКОНАЛЕННЯ ТЕХНОЛОГІЇ НАБОРУ ТА ВІДБОРУ ПЕРСОНАЛУ В ГОТЕЛІ «PREMIER HOTEL RUS», М. КИЇВ

2.1. Напрямки удосконалення технології набору та відбору персоналу на підприємстві

Підбір персоналу для будь-якого підприємства є дуже відповідальним і складним процесом, який неможливий без дотримання певного алгоритму, який використовується незалежно від використовуваних технологій підбору кадрів. Пропозиції, що до підбіру потенційних працівників в готель «Premier Hotel Rus» буде проводитися у три етапи підбору кадрів. Як видно з рис.2.1, саме на першому етапі визначається, яким чином буде відбуватися пошук потенційного працівника. Тому далі розглянемо особливості технологій підбору кадрів із зовнішніх джерел, серед яких актуальними є хедхантинг, рекрутинг і скринінг [22].

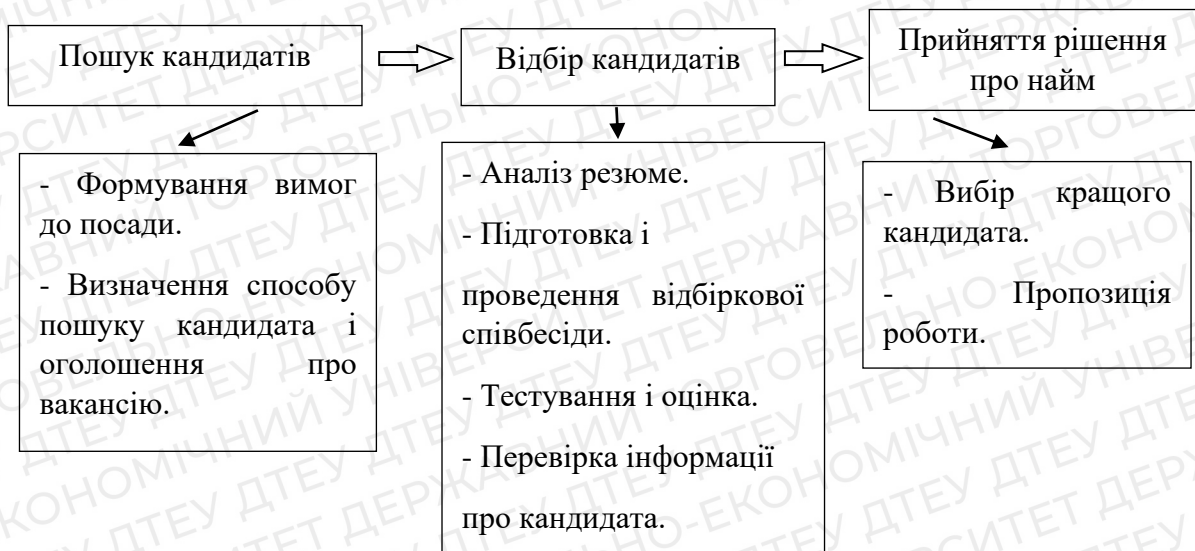


Рис. 2.1. Алгоритм підбору кадрів на підприємстві

Джерело: сформовано автором на основі [10]

В таблиці 2.2 зазначено основні характеристики цих трьох сучасних технологій підбору персоналу.

Хедхантинг – це метод підбору рідкісних, ключових та високопрофесійних спеціалістів з унікальними компетенціями [7]. Застосування такої технології передбачає точне врахування потреб підприємства та проводиться шляхом прямого контакту з потенційним працівником або шляхом нетворкінгу [22].

Таблиця 2.2

Основні характеристики сучасних технологій підбору персоналу

Методи підбору кадрів на підприємстві		
Хедхантинг	Рекрутинг	Скринінг
<ul style="list-style-type: none"> - «Якісний пошук»; - Враховує особисті та ділові якості кандидата; - Підбір ключових менеджерів та спеціалістів; - Підбір проводиться з урахуванням особливостей підприємства та повним отриманням усіх даних про кандидата; - Ймовірність вдалого зак 	<ul style="list-style-type: none"> - «Поглиблений підбір»; - Підбір здійснюється через оголошення та ЗМІ; - Вибір найкращих з наявних у базі; - Підбір згідно із формальними вимогами з урахуванням особливостей ділових та особистісних якостей кандидата; - Ймовірність вдалого закриття вакансії від 10 до 40%. 	<ul style="list-style-type: none"> - «Поверхневий» підбір на «масові» позиції; - Підбір згідно із формальним вимогами (освіта, стать, вік, досвід роботи); - Ймовірність вдалого закриття вакансії становить 5-10%.

Джерело: сформовано автором на основі [8]

Основна відмінність послуги хедхантингу від стандартної технології підбору персоналу полягає в тому, що хедхантинг надає клієнту комплекс додаткових консалтингових та інформаційних послуг [22].

Узагальнені етапи процесу хедхантингу зображено на рис. 2.3.

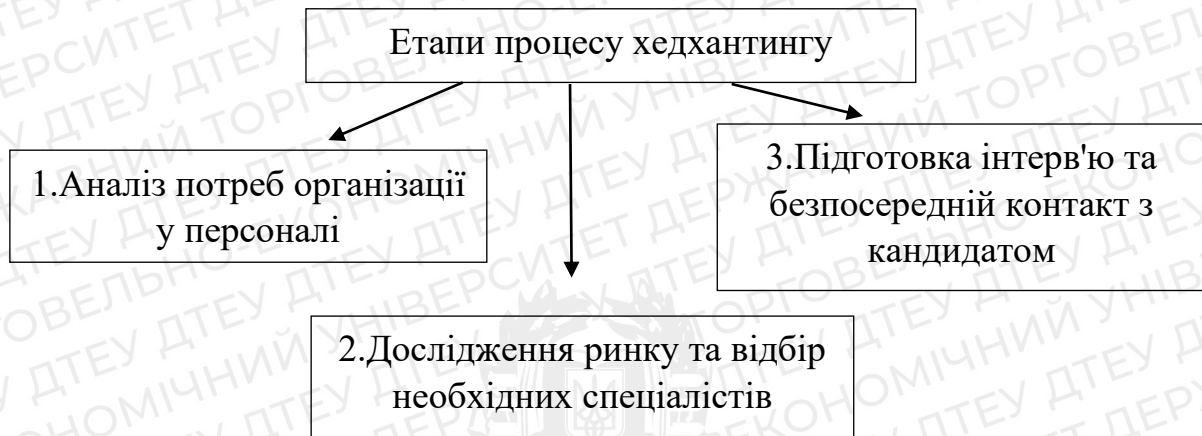


Рис. 2.3. Етапи процесу хедхантингу

Джерело: сформовано автором на основі [9]

Послуга хедхантингу є досить кошовною: у світовій практиці гонорар за пошук і «переманювання» фахівця складає близько 30% від загального річного доходу прийнятого на роботу кандидата.

Характерно, що практична реалізація хедхантингу має свої недоліки та переваги:

- гарантія високої вірогідності підбору потрібного компанії фахівця пов'язана з великими фінансовими, часовими і трудовими витратами;
- відсутність професійної підготовки і єдиних критеріїв оцінки хедхантерів;
- деколи переманюють не одного фахівця, а цілі команди, завдаючи величезних збитків підприємству [22].

Рекрутинг – одна з важливих сучасних технологій підбору кадрів.

Використання рекрутингу передбачає підбір кадрів з урахуванням реальних особливостей робочого місця та ділових, особистісних якостей кандидата, що здійснюється за допомогою наявної бази кандидатів і по відгукам на оголошення в ЗМІ. Рекрутинг може проводитися самим підприємством або рекрутинговим агентством [23].

Існує внутрішній і зовнішній рекрутинг персоналу. Внутрішній рекрутинг – це одна із форм кар’єрного зростання працівників фірми. Зовнішній рекрутинг являє собою пошук і підбір кандидатів зі сторонніх джерел.

Рекрутинг поділяється на:

- пошук кандидатів;
- підбір потенційних претендентів;
- відбір кандидатів;
- адаптацію нових співробітників;
- агентства рекрутингу.

Рекрутингові агентства приносять велику користь для підприємств, адже обирають найкращих кандидатів на заміщення вільних вакансій, і в цьому випадку практично виключено, щоб новий співробітник показав себе з поганої сторони або звільнився через місяць [23].

Скринінг - є ще однією сучасною технологією підбору кадрів, проте, на відміну від вищезазначених технологій, він передбачає так званий «поверхневий підбір». Тобто відбір потенційних працівників відбувається за формальними ознаками (віком, статтю, освітою, приблизним досвідом роботи) і здійснюється самим підприємством за допомогою надсилання запиту до служби зайнятості, розміщення оголошень про вакансію в Інтернеті, ЗМІ [23].

Визначаються такі етапи скринінгу:

- аналіз ринку актуальних вакансій;
- аналіз вимог до кандидата та запропонованих умов працевлаштування;
- прямий пошук та первинний відбір кандидатів;
- аналіз резюме;
- проведення співбесіди;
- прийняття рішення стосовно найму аналізованого кандидата.

Прелімінінг – є одним із ефективніших способів підбору персоналу, який полягає в тому, що компанії наймають на роботу студентів або молодих людей, які нещодавно закінчили вищі навчальні заклади, та самостійно навчають їх основним обов'язкам роботи. HR-менеджери розглядають прелімінаринг як оптимальний вихід при формуванні кадрового забезпечення підприємства та при високій плинності кадрів. Більшість спеціалістів пояснюють дану ситуацію тим, що набагато краще та швидше навчити молодих людей, оскільки вони будуть працювати саме так, як вимагають від них керівники, і в подальшому матимуть більшу мотивацію, оскільки розглядатимуть компанію в ролі найкращого роботодавця, який дав їм шанс довести їхню професійну діяльність на практиці [24].

Таблиця 2.4

Переваги та недоліки прелімінарингу

Переваги прелімінарингу	Недоліки прелімінарингу
Швидкий набір молодих фахівців за короткий термін часу	Ризик втрати коштів у разі швидкої зміни місця роботи молодим фахівцем
Креативні ідеї, які можуть втілювати молоді спеціалісти в життя	Недосвідчені фахівці, які потребують додаткового навчання
Навчання людей саме під той стиль керівництва, який існує всередині компанії	Складна первинна психологічна адаптація студентів, які намагаються звикнути до нового місця роботи
Зростання продуктивності праці працівників, оскільки вони хочуть себе проявити на першому місці роботи	Невпевненість у собі та страх зробити помилку у своїй трудовій діяльності
Молоді спеціалісти швидше засвоюють інформацію та стежать за новинками, які відбуваються на ринку праці	Неготовність брати на себе відповідальність та впроваджувати нові ідеї всередині компанії
Економія коштів, оскільки молоді фахівці отримують у рази меншу заробітну плату, аніж спеціалісти з багаторічним досві. роб.	Відсутня можливість виконувати складні завдання через брак досвіду

Джерело: сформовано автором на основі [24]

Однак, як показують сучасні тенденції, вітчизняні підприємства не готові оплачувати стажування та додаткове навчання молодих спеціалістів, оскільки є високий ризик того, що молодь є більш мінливою і частіше змінює місце роботи. Тому, доцільно описати переваги та недоліки використання прелімінарингу в готельному бізнесі (табл. 2.4).

Для того, щоб окреслити доцільність використання прелімінарингу, потрібно визначити основні його етапи:

- усвідомлення потреби у працівниках;
- опис вакансії й окреслення головних обов'язків;
- процес пошуку кандидатів (співпраця з університетами, коледжами, інститутами);
- скринінг резюме та первинний відбір персоналу;
- проведення інтерв'ю з відібраними кандидатами;
- вторинний відбір кандидатів;
- фінальна співбесіда;
- працевлаштування;
- первинна адаптація та стажування працівників.

Основні етапи прелімінарингу допомагають краще зрозуміти кроки, які повинні пройти фахівці по підборі персоналу для того, щоб отримати релевантних кандидатів. Кожен етап потребує часу та коштів, щоб якнайповніше задовільнити потреби підприємства. Таким чином, доцільно описати головні завдання, які ставить перед собою керівник організації, використовуючи прелімінаринг [24].

Серед основних завдань прелімінарингу слід виділити:

- задоволення потреб організації в короткі терміни;
- швидкий процес найму працівників;
- відбір найкращих студентів університетів, інститутів, коледжів;
- економія коштів компанії через невисокий рівень оплати праці молодих фахівців;

- стажування та навчання працівників саме так, як хочуть керівники організації;
- швидше засвоєння інформації молодих працівників на противагу старших за віком людей;
- втілення неординарних в свіжих ідей у повсякденне життя працівників організації [24].

2.2. Ефективність запропонованих заходів

Добір нового персоналу не тільки забезпечує режим нормального функціонування підприємства, але й закладає фундамент майбутнього успіху. Від того, наскільки ефективно поставлена робота з добору персоналу, значною мірою залежить якість людських ресурсів, їхній внесок у досягнення мети підприємства. Для залучення талановитого, перспективного персоналу в готель «Premier Hotel Rus» пропонуємо застосовувати прелімінарінг.

Незважаючи на деякі недоліки прелімінарингу, сьогодні потребує даної технології в готелі, як найбільш перспективної, яка дозволить формувати якісний потенціал трудового колективу в готелі. Він виступає ключовим методом омолодження штату в готелі через залучення до роботи, як на постійну роботу, так і на умовах тимчасового стажування, перспективних студентів і випускників навчальних закладів, які можуть стати запорукою успіху в готелі у майбутньому [24].

Готель «Premier Hotel Rus» повинен постійно оновлюватися. Оскільки з'являється безліч нових методів для покращення готельного бізнесу. Завдяки цьому методу готель буде удосконалюватися, будуть з'являтися нові ідеї, і це буде призводити до збільшенню прибутку в готелі.

Аби нові стандарти приносили користь, повинно, щоб персонал був готовий до виконання можливо нових видів робіт. В готелі велике значення має саме якість обслуговування, оскільки від неї залежить прибуток (рис. 2.5).

Таким чином, високоякісний сервіс у готелі залежить від управління персоналом. Тож залучення молодих фахівців за допомогою прелімінарингу дасть змогу не тільки залучати кандидатів, але і займатися виявленням потенціалу, щоб справлятися з ситуацією «нестачі кадрів» [9].



Рис. 2.5 Основні складові якості обслуговування

Джерело: складено автором на основі [9]

Підвищення ефективності, вдосконалення якості обслуговування в готелі «Premier Hotel Rus», підвищення економічної стійкості та економічного зростання можливе тільки при умові застосування всіх наявних ресурсів. Досліджено, що низька кваліфікація персоналу, мала кількість начальних тренінгів призводить готельний бізнес до економічного занепаду.

Також це дозволить на системній основі реалізовувати новітні наукові ідеї та створювати проекти, виховувати майбутніх кваліфікованих фахівців, актуалізувати навчальні програми відповідно до вимог роботодавців, постійно забезпечувати базами практик і стажувань студентів і випускників. Визначене дозволить підвищити імідж вузу, а його студенти зможуть отримати можливість розвинути досвід роботи починаючи з періоду навчання, отримувати практичні навички, ознайомлюватися із сучасними умовами праці та вимогами роботодавців, освоювати нові технології у трудовому процесі [23].

Водночас прелімінаринг допомагає підприємствам підібрати найкращих молодих фахівців, оскільки викладачі пропонують, перш за все, тих студентів, хто досяг високих результатів у навчанні. Тобто університет здійснює процес первинного відбору персоналу, оскільки пропонуються релевантні кандидати на визначену посаду, які вже перевірені не тільки на hard skills, але й на soft skills, що останнім часом набувають все більшої популярності серед роботодавців. Дана тенденція пов'язана із тим, що часто виникають випадки, коли людина з ідеальним резюме не може працювати в команді, адже вона є інтровертом, яка не готова спілкуватися з новими колегами. У цьому випадку досвідчені HR-менеджери нададуть перевагу працівникові, який має гіршу технічну освіту, але є відкритим і готовим до співпраці [23].

Визначивши переваги та недоліки прелімінарингу, його основні етапи та завдання, менеджерам з персоналу буде набагато простіше зрозуміти, чи доцільно залучати молодих фахівців на роботу, чи варто все ж таки надати перевагу кваліфікованим працівникам.

Для ефективного впровадження прелімінарингу в готелі рекомендується дотримуватися наступних пропозицій:

1. Після прийняття рішення про співпрацю з молодими кадрами, які ще зайняті у навчальному процесі у вищих навчальних закладах, співробітникам відділу кадрів потрібно сформулювати чіткі вимоги до майбутнього фахівця.
2. Для того щоб зробити висновок про якість надання знань у вищому навчальному закладі, організації важливо ознайомитися з програмою навчання, провести тестування студентів, а також виявити найкращих кандидатів, які претендують на дану посаду. Можливо проведення індивідуальних бесід, що також дозволить виявити талановитих студентів.
3. Запропонувати власні тематичні напрямки навчання для спільної роботи з викладачами навчальних закладів, створити цікаві спільні тренінг-курси для студентів.

4. Перед тим, як студент почне працювати, важливо ознайомити його з корпоративною культурою яка є в готелі та нормами поведінки в готелі;

5. Для швидшого адаптування фахівця у колективі можливо впроваджувати тимбілдінг (можна організовувати спільні виїзди на природу, заняття спортом, проходження квестів, тренінги на згуртування) [24].

Отже, стратегія оптимізація процесу відбору персоналу в готелі «Premier Hotel Rus» базується на: цілях прогресу і покращення цілої системи керування людськими ресурсами для забезпечення ефективних рішень і налагодження етапів погодження рішень (кадрових, технічних, організаційних). Залучення новітніх методів і засобів набору та відбору персоналу в межах комплексної концепції системи керування.



ВИСНОВКИ

У ході проведення дослідження щодо технології набору та відбору персоналу в готелі було зроблено такі висновки:

1. Робота служб готелю «Premier Hotel Rus» спрямована на вивчення попиту та задоволення потреб гостей готелю. Мета діяльності підприємства – просування послуг щодо забезпечення комфортного проживання туристів, високої якості в поєднанні з високим рівнем обслуговування, досягнення повного задоволення потреб споживачів, економія ресурсів, підвищення рівня організації праці управління, підвищення репутації підприємства та отримання максимального прибутку [3].

2. Дослідження системи набору та відбору персоналу показує поетапність роботи з потенційними працівниками, де кожна наступний щабель відсіває із загальної групи доти, поки не залишиться потрібна кількість претендентів. Відбір кадрів здійснюється за принципом, який із кандидатів найкраще виконає певну роботу. Для досягнення цієї мети в процесі відбору кадрів передбачені відповідні методи оцінки певних специфічних аспектів, що характеризують кандидата. У більшості випадків обрана людина, має найкращу кваліфікацію для виконання фактичної роботи на займаній посаді. Об'єктивне рішення про вибір, залежно від обставин, ґрунтується на освіті кандидата, рівні його професійних навичок, досвіді попередньої роботи, особистих якостях [3].

3. Проаналізовано чотири основні сучасні технології, такі як: хедхантинг, рекрутинг, скринінг та прелімінаринг. Визначено недоліки та переваги хедхантингу, типи рекрутингу, етапи скринінгу та прелімінарингу. Різниця визначених технологій полягає у їхніх вартості, результативності та спрямованості.

4. Моніторинг основних сучасних технологій дає змогу зробити висновок, що для готелю прелімінаринг буде більш результативнішим

методом набору та підбору персоналу. Визначивши його переваги та недоліки, основні етапи та завдання, менеджерам з персоналу буде набагато простіше зрозуміти, чи доцільно залучати молодих фахівців на роботу, чи варто все ж таки надати перевагу кваліфікованим працівникам.



СПИСОК ВИКОРИСТАНИХ ДЖЕРЕЛ

1. Premier Hotel Rus, URL: <https://www.phnr.com/ua>
2. Атестація управлінського персоналу. Реалізація результатів атестації управлінського персоналу/ Станіслав Соломонов// Довідник кадровика. 2015. №6. С.38-47
3. Аппель Ю. Менеджмент 3.0. Agile-менеджмент. Лідерство та управління командами // Юрген Аппель. – К.: Фабула, 2019. - 464 с.
4. Білорус Т.В. Управління персоналом: робочий зошит для студентів економічних спеціальностей. Вінниця: ТОВ «Нілан-ЛТД», 2018.64 с.
5. Балабанова Л. В. Управління персоналом: підручник. / Л. В. Балабанова, О.В. Сардак. К. : Центр навчальної літератури, 2011. 468 с
6. Бабарицька В. Менеджмент туризму. Туроперейтинг: понятійно-термінологічні основи, сервісне забезпечення турпродукту: навч. посіб. / В. Бабарицька, О. Малиновська. – Київ : Альтерпрес, 2018. – 286 с.
7. Великий Ю. В, Нетудихата К. Л., Русанова К. Д. Підбір та відбір персоналу як ключові етапи в кадровому менеджменті. Інфраструктура ринку. 2018. Вип. 26. С. 90–95. URL: http://www.market-infr.od.ua/journals/2018/26_2018_ukr/15.pdf
8. Гавкалова Н.В. Кадровий потенціал як основа розвитку кадрового менеджменту / Н.В. Гавкалова // Економіка та управління підприємствами машинобудівної галузі: проблеми теорії та практики. – 2014. – № 3. – С. 7-15
9. Гірняк К.М. Інноваційні технології в управлінні кадровим потенціалом підприємства [Електронний ресурс] / К.М. Гірняк. – URL: <http://www.global-national.in.ua/>
10. Жияєва І.Ю. Передумови виникнення рекрутингу як інструменту з підбору персоналу [Електронний ресурс] / Жияєва І.Ю. – URL: http://www.kpi.kharkov.ua/archive/NTU_XPI_59_2010_15.pdf

11. Зеленков А.В. Організація набору та відбору персоналу / А.В. Зеленков // Економіка та управління підприємствами машинобудівної галузі: проблеми теорії та практики. – 2011. – № 3. – С. 125-135.
12. Козак К. Б., Рубан Ю. О. Удосконалення роботи служби персоналу на підприємстві // Економіка харчової промисловості. – 2013. – № 2. – С. 24-28.
13. Колпаков В. М. Маркетинг персоналу : Навч. посіб. для студ. серед. І вищ. навч. закл. / В. М. Колпаков — К. : МАУП, 2012. — 408 с.
14. Ладонько, Л. С. Менеджмент: теорія та практика: навч. посіб. / Л. С. Ладонько, О. В. Михайловська, Н. В. Філіпова. – Київ : Кондор, 2018. – 266 с. с..
15. Магура М.І. Пошук і відбір персоналу. - М.: ЗАТ «Бізнес-школа» Інтелсинтез ». -2001.
16. Мазоренко О. В. Е-рекрутмент як альтернатива традиційним інструментам управління персоналом // Фінансовий простір. — 2015. — № 3(19). — С. 243-244
17. Миронова Л.Г. Сучасні методи оцінювання персоналу підприємств.
18. Науменко Л.М. Хедхантинг в управлінні персоналом на етапі сучасного розвитку економічної науки [Електронний ресурс] /Л.М. Науменко
19. Опаріна Х. С., Ковальська К. В. Сучасні методи відбору персоналу на підприємстві. Молодий вчений. 2015. № 5. Ч. 2. С. 38–44. URL: <http://molodyvcheny>.
20. Пуцентейло П.Р. Економіка та організація туристично – готельного підприємства
21. Писаревська Г. І. Організація процесу зовнішнього рекрутингу. Бізнес Інформ. 2015. № 2. С. 296–301. URL: https://www.business-inform.net/export_pdf/business-inform-2015-2_0-pages-296_301.pdf
22. Реун Г. П., Маліновська Я. С. Особливості використання технологій підбору персоналу на підприємстві. Науковий вісник

Міжнародного гуманітарного університету. Серія «Економіка і менеджмент».

URL: <http://www.vestnikeconom.mgu.od.ua/journal/2015/12-2015/27.pdf>

23. Столярук Х. С., Харенко М. О. Аналіз проблем пошуку та залучення персоналу організації. Бізнес Інформ. 2020. № 6. С. 319–328. URL:

DOI: <https://doi.org/10.32983/2222-4459-2020-6-319->

24. Чернишова Л. І., Яковенко О. І. Сучасний погляд на прелімінаринг як ефективну технологію підбору персоналу. Економіка.

Фінанси. Право. 2020. № 5/2.С. 16–20 URL: <http://efp.in.ua/en/journal-article/430>



Додатки

Додаток А

Структура штатного розпису готелю «Premier Hotel Rus»

№	Найменування структурних підрозділів і посад	Кількість посадових одиниць
	АДМІНІСТРАЦІЯ	
1	Директор (генеральний менеджер)	1
2	Головний менеджер готелю	1
3	Головний менеджер ЗРГ	1
4	Головний інженер	1
5	Секретар керівника	1
6	Референт	1
	БУХГАЛТЕРІЯ	
1	Старший бухгалтер	2
2	Бухгалтер	5
3	Касир	2
	Всього	15
	ВІДДІЛ ОРГАНІЗАЦІЇ ПРИЙОМУ ТА РОЗМІЩЕННЯ	
1	Начальник відділу (служби) організації прийому та розміщення	1
2	Адміністратор черговий /ресепшионіст	1
3	Завідувач поверхом	2
4	Покоївка	8
5	Агент з бронювання	1
6	Прибиральник службових приміщень	2
7	Начальник охорони	1
8	Охоронці	4
	Всього	20
	СЛУЖБА РЕМОНТНО-ЕНЕРГЕТИЧНОГО ОБСЛУГОВУВАННЯ	
1	Начальник відділу (служби, дільниці) ремонтно-енергетичного обслуговування.	1

Продовження дод. А

2	Інженер по ремонту	2
3	Технік-механік з ремонту устаткування	2
	Всього	5
ВІДДІЛ МАТЕРІАЛЬНО-ТЕХНІЧНОГО ПОСТАЧАННЯ		
1	Начальник відділу матеріально-технічного забезпечення	1
2	Товарознавець	1
3	Зав. Господарством	1
4	Зав. Складом	1
5	Комірник	2
	Всього	6
Ресторанне господарство		
СЛУЖБА ПОСТАЧАННЯ ПРОДУКЦІЇ		
1	Товарознавець	1
2	Завідувач складом	1
3	Вантажник	1
4	Прибиральник службових приміщень	1
5	Оператор обчислювальних машин 2 кат.	1
ВИРОБНИЧО-ЦЕХОВИЙ ПЕРСОНАЛ		
1	Шеф-кухар	1
2	Кухар 6 розряду	1
3	Кухар 5 розряду	2
4	Кухар 4 розряду	3
5	Мийник посуду	1
6	Підсобний робітник	2
7	Вантажник	1
8	Прибиральник виробничих приміщень	1
ТОРГОВЕЛЬНІ ЗАЛИ РЕСТОРАНУ		
1	Адміністратор торговельного залу, метрдотель	1
2	Старший офіціант, офіціант	5

Продовження дод. А

3	Прибиральник торговельних залів	1
4	Мийник посуду	1
	Всього	25
СПОРТИВНО – ОЗДОРОВЧА СЛУЖБА		
1	Інструктор методист	1
2	Масажист	2
3	Лікар	3
	Всього	6
РЕМОНТНО-БУДІВЕЛЬНА СЛУЖБА		
1	Столяр 6 розряду	1
2	Маляр 6 розряду	1
3	Штукатур	1
4	Муляр	1
	Всього	4
СЛУЖБА ЕКСПЛУАТАЦІЇ		
1	Інженер з експлуатації споруд та устаткування водопровідно-каналізаційного господарства	1
2	Слюсар-сантехнік	2
3	Слюсар з КВПіА 6 розряду	1
4	Газоелектрозварник 6 розряду	1
5	Токар 6 розряду	1
6	Прибиральник	1
7	Чистильник каналізаційних тунелів та каналів	1
	Всього	8
СЛУЖБА ЕНЕРГЕТИКИ, ЗВ'ЯЗКУ ТА ТОРГОВО-ТЕХНОЛОГІЧНОГО ОБСЛУГОВУВАННЯ		
1	Електромонтер з ремонту та обслуговування 6 розряду	2
	Всього	2
ПРОТИПОЖЕЖНО-ДИСПЕТЧЕРСЬКА СЛУЖБА		
1	Інженер	1
	Всього	1

Закінчення дод. А

	ГОСПОДАРЧА СЛУЖБА	
1	Начальник служби	1
2	Прибиральник сміттєпроводів	2
3	Прибиральник приміщень	2
4	Прибиральник службових приміщень	2
5	Двірник	2
6	Водій	1
	Всього	9
	СЛУЖБА КОМП'ЮТЕРИЗАЦІЇ	
1	Ведучий інженер-програміст	1
	Всього	1
	ПРАЛЬНЯ	
1	Завідувач господарством	1
2	Оператор пральних машин та прасувально-сушильного агрегату	2
	Всього	3
	РАЗОМ	115

Джерело: сформовано автором на основі наведених даних[2]

Додаток Б**Приклад анкети в готелі «Premier Hotel Rus»**

1. Назвіть мінімум три особисті та три професійні якості найважливіші в роботі співробітника готелю?
2. Як ви вважаєте, чи маєте Ви якості, названі у п. 1.?
3. Гість звернувся до вас із проханням ознайомити його з місцевими пам'ятками. Ваші події.
4. Ви закінчили роботу з одним гостем. Що потрібно обов'язково зробити, перш ніж перейти до наступного гостя.
5. Ви зайняті телефонною розмовою. У цей час до Вас звертається гість і намагається у вас щось запитати. Ваші події.
6. Гість іде. Опишіть процедуру прощання із ним.
7. Опишіть алгоритм роботи із розсердженим клієнтом.
8. Як реагувати на скарги та претензії гостей?
9. Опишіть особливості роботи з вимогливим, розсердженим, невпевненим та зарозумілим гостем?
10. Яким чином Ви покращили б свою роботу?

Додаток В**Приклад форми (анкети)**

Прізвище

Ім'я

По батькові

Число, місяць, рік народження

Контактні телефони

Адреса фактичного проживання

Адреса згідно прописки

Електронна пошта

Посада на яку претендуєте

Сімейний стан



Освіта

Навчальний заклад

Період

з:

По:

Форма навчання

Денна Заочна Вечірня Інша

Стаж роботи (років)

Професійна діяльність (років)

Місця роботи вкажіть у зворотньому порядку:

Період

з

по

Місце роботи та напрямки діяльності підприємств

Посада

Причини звільнення

Якими іноземними мовами Ви володієте? (через кому)

Мова спілкування

Рівень володіння українською мовою

Рівень володіння ПК (програми)

Розмір заробітної платні, що відповідає Вашому професійному рівню

Розмір мінімальної заробітної плати на випробувальний термін

Ваші виключні особисті риси

Ваші негативні риси характеру, шкідливі звички:

Яка риса, з перерахованих нижче, Вам найбільше імпонує:

врівноваженість відповідальність цілеспрямованість

комунікабельність

Чи використовуєте Ви свій вільний час для додаткового заробітку

Що для вас повинно бути стимулом, щоб залишатися на одній роботі 5 років?

Що в житті Ви готові робити безкоштовно?

Як довго Ви шукаєте роботу?

Захоплення, хоббі

Коли готові приступити до виконання обов'язків

Додаток Г

Приклад оголошення на роботу в готель «Premier Hotel Rus»

Покоївка в готель

Київ, вул. вулиця Госпітальна, 4

Ми віримо, що гостинність — це не просто робота, це шлях до самопізнання, зростання, спільнот та культур. Наші співробітники мають неперевершені професійні навички та працюючи разом вони надають виняткове обслуговування для всіх, хто перетинає наш поріг. Впродовж нашого зростання та розвитку наша концепція 'наповнити планету світлом та теплом гостинності' ніколи не слабшала. Ми пропонуємо більше ніж тільки кімнату на ніч. Ми створюємо чудові враження для гостей, реальні можливості для співробітників та здійснюємо позитивний вплив в наших спільнотах.

Ми пропонуємо Вам:

- офіційне працевлаштування і всі соціальні гарантії відповідно КЗпП України (оплата лікарняних, 24 кд відпустки на рік)
- графік роботи 5/2 по 8 годин зміна;
- уніформу;
- безкоштовне харчування;
- медичне страхування після завершення випробувального періоду;
- абонемент в тренажерну залу після завершення випробувального періоду;
- послуги корпоративного психолога;
- дружній колектив;

Ми очікуємо від Вас:

- позитивне ставлення до життя;
- бажання вчитися і працювати;
- досвід роботи не є обов'язковим, ми можемо всьому навчити!

Вашою роботою буде:

- прибирати гостьові кімнати відповідно до стандартів та процедур роботи;
- стежити за наявністю необхідного інвентарю;
- заміна постільної білизни;
- комплектація номерів необхідною косметикою;
- насолоджуватись своєю роботою, як і ми

