

**УНІВЕРСИТЕТ ІМЕНІ АЛЬФРЕДА НОБЕЛЯ
КАФЕДРА МЕНЕДЖМЕНТУ**

**КВАЛІФІКАЦІЙНА РОБОТА
БАКАЛАВРА**

на тему:

**«HR-менеджмент як основа формування людського капіталу в готельно-ресторанному бізнесі»
(за матеріалами ТОВ «Гранд-готель Україна»)**

Виконала: здобувач 4 курсу, групи ГРС -21
спеціальності 241 «Готельно-ресторанна
справа»

Кошелева Владислава Юріївна

Керівник: кандидат технічних наук,
доцент

Орлова Вікторія Миколаївна

м. Дніпро
2025

АНОТАЦІЯ

Кошелєва В.Ю. HR-МЕНЕДЖМЕНТ ЯК ОСНОВА ФОРМУВАННЯ ЛЮДСЬКОГО КАПІТАЛУ В ГОТЕЛЬНО-РЕСТОРАННОМУ БІЗНЕСІ (за матеріалами ТОВ «Гранд-готель Україна»)

Об'єкт дослідження: процес управління людськими ресурсами в готельно-ресторанному бізнесі.

Предмет дослідження: система HR-менеджменту як засіб формування людського капіталу на прикладі ТОВ «Гранд-готель Україна».

Мета роботи: обґрунтувати теоретичні основи та розробити практичні рекомендації щодо вдосконалення HR-менеджменту як чинника формування людського капіталу в готельно-ресторанному бізнесі.

Одержані висновки та їх новизна: у процесі дослідження встановлено, що ефективний HR-менеджмент є ключовим чинником розвитку людського капіталу у сфері гостинності. Запропоновано заходи щодо вдосконалення системи мотивації, розвитку персоналу та впровадження цифрових HR-технологій у діяльність ТОВ «Гранд-готель Україна». Уточнено сутність HR-менеджменту в контексті готельно-ресторанного бізнесу та обґрунтовано доцільність інвестування в людський капітал для підвищення конкурентоспроможності підприємства.

Результати дослідження можуть бути використані для удосконалення HR-процесів у підприємствах готельно-ресторанного бізнесу, розробки кадрових стратегій та впровадження сучасних технологій управління персоналом.

Кваліфікаційна робота: 65 с., 8 рис., 21 табл., 48 джерела.

Ключові слова: HR-менеджмент, людський капітал, готельно-ресторанний бізнес, кадрова політика, мотивація персоналу, цифрові HR-технології.

SUMMARY

Kosheleva V. HR MANAGEMENT AS A BASIS FOR HUMAN CAPITAL FORMATION IN THE HOSPITALITY INDUSTRY (based on the materials of LLC «Grand Hotel Ukraine»)

The research object is the process of human resource management in the hospitality industry.

The research subject is the HR management system as a means of forming human capital, based on the case of LLC «Grand Hotel Ukraine».

The research paper aims to substantiate the theoretical foundations and develop practical recommendations for improving HR management as a factor in human capital formation in the hospitality sector.

The scientific novelty of the study: the research revealed that effective HR management is a key driver in developing human capital in the hospitality industry. Measures to improve motivation systems, staff development, and the introduction of digital HR technologies at LLC «Grand Hotel Ukraine» were proposed. The concept of HR management in the hospitality business was clarified, and the importance of investing in human capital to enhance enterprise competitiveness was substantiated.

The research results can be applied to improve HR processes in hospitality enterprises, develop human resource strategies, and implement modern personnel management technologies.

The degree paper amounts 65 pages, contains 8 figures, 21 tables, and uses 48 references.

Keywords: *HR management, human capital, hospitality industry, personnel policy, staff motivation, digital HR technologies.*

ЗМІСТ

ВСТУП.....	7
РОЗДІЛ 1. ТЕОРЕТИЧНІ ОСНОВИ HR-МЕНЕДЖМЕНТУ ТА ЛЮДСЬКОГО КАПІТАЛУ В ГОТЕЛЬНО-РЕСТОРАННОМУ БІЗНЕСІ.....	10
1.1. Сутність та значення HR-менеджменту у сучасному бізнесі.....	10
1.2. Поняття та структура людського капіталу.....	15
1.3. Світовий досвід управління людським капіталом у сфері гостинності.....	21
РОЗДІЛ 2. АНАЛІЗ HR-МЕНЕДЖМЕНТУ В ГОТЕЛЬНО-РЕСТОРАННОМУ БІЗНЕСІ.....	27
2.1. Загальна характеристика ТОВ «Гранд-готель Україна».....	27
2.2. Аналіз кадрової політики та HR-процесів ТОВ «Гранд-готель Україна».....	33
2.3. Проблеми та виклики у сфері управління людськими ресурсами...	37
РОЗДІЛ 3. ПРАКТИЧНІ РЕКОМЕНДАЦІЇ ЩОДО ПОКРАЩЕННЯ HR-МЕНЕДЖМЕНТУ ДЛЯ ФОРМУВАННЯ ЛЮДСЬКОГО КАПІТАЛУ.....	42
3.1. Удосконалення системи мотивації та розвитку персоналу.....	42
3.2. Використання сучасних цифрових HR-технологій в ТОВ «Гранд-готель Україна».....	45
3.3. Економічне обґрунтування запропонованих заходів.....	49
ВИСНОВКИ.....	54
СПИСОК ВИКОРИСТАНИХ ДЖЕРЕЛ.....	58
ДОДАТКИ.....	63