

МІНІСТЕРСТВО ОСВІТИ І НАУКИ УКРАЇНИ  
БЕРДЯНСЬКИЙ ДЕРЖАВНИЙ ПЕДАГОГІЧНИЙ УНІВЕРСИТЕТ  
КАФЕДРА ЕКОНОМІКИ, МЕНЕДЖМЕНТУ ТА ФІНАНСІВ

**КВАЛІФІКАЦІЙНА РОБОТА БАКАЛАВРА**

**ВИКОРИСТАННЯ СУЧАСНИХ ТЕХНОЛОГІЙ УПРАВЛІННЯ  
ПЕРСОНАЛОМ НА ПІДПРИЄМСТВІ ГКТС**

Виконавець: здобувачка першого рівня  
вищої освіти, групи 4МН  
Галузь знань 07 Управління та адміністрування  
Спеціальність 073 Менеджмент  
Освітньо-професійна програма  
«Менеджмент готельного, курортного та  
туристичного сервісу»  
ШИКОРЯК Олеся Валеріївна  
Керівник: к.е.н., доц. ТОКАРЕНКО Олена

Рецензент: к.е.н., доц. ПІКУЛИК Оксана

Запоріжжя-2025

## ЗМІСТ

ЗАВДАННЯ НА КВАЛІФІКАЦІЙНУ РОБОТУ	
ВСТУП	5
РОЗДІЛ 1. ТЕОРЕТИЧНІ АСПЕКТИ ВИКОРИСТАННЯ СУЧАСНИХ ТЕХНОЛОГІЙ УПРАВЛІННЯ ПЕРСОНАЛОМ НА ПІДПРИЄМСТВАХ ГКТС	
1.1. Сутність та значення управління персоналом у сучасних умовах	8
1.2. Класифікація та типи сучасних технологій управління персоналом	13
1.3. Інформаційні технології та їх роль в автоматизації процесів управління персоналом	23
Висновки до розділу 1	29
РОЗДІЛ 2. АНАЛІЗ ПРАКТИКИ ВИКОРИСТАННЯ СУЧАСНИХ ТЕХНОЛОГІЙ УПРАВЛІННЯ ПЕРСОНАЛОМ НА ПРИКЛАДІ ТОВ "МІЖНАРОДНО-ДІЛОВИЙ ЦЕНТР"	
2.1. Організаційно-економічна характеристика ТОВ "МІЖНАРОДНО- ДІЛОВИЙ ЦЕНТР"	31
2.2. Сучасні технології управління персоналом в ТОВ «МІЖНАРОДНО- ДІЛОВИЙ ЦЕНТР»	36
2.3. Оцінка використання сучасних технологій у системі управління персоналом ТОВ «МІЖНАРОДНО-ДІЛОВИЙ ЦЕНТР»	40
Висновки до розділу 2	45
РОЗДІЛ 3. НАПРЯМИ ВДОСКОНАЛЕННЯ УПРАВЛІННЯ ПЕРСОНАЛОМ ЗА ДОПОМОГОЮ СУЧАСНИХ ТЕХНОЛОГІЙ	
3.1. Пропозиції щодо впровадження новітніх технологій управління персоналом у ТОВ «МІЖНАРОДНО-ДІЛОВИЙ ЦЕНТР»	47
3.2. Оцінка ефективності запропонованих заходів та їх вплив на покращення управління персоналом	52
Висновки до розділу 3	56
ВИСНОВКИ	58
СПИСОК ВИКОРИСТАНИХ ДЖЕРЕЛ ТА ЛІТЕРАТУРИ	62

## ВСТУП

Актуальність дослідження. У сучасних умовах глобалізації та інтенсивного розвитку технологій, ефективне управління персоналом є однією з ключових складових успіху будь-якого підприємства. Особливо це стосується компаній, що працюють у сфері готельно-туристичного сервісу, де конкуренція на ринку висококласних послуг стає все жорсткішою. Сучасні технології управління персоналом сприяють оптимізації організаційних процесів, підвищенню продуктивності праці, покращенню мотивації та задоволеності співробітників.

Метою дослідження є вивчення теоретичних аспектів та аналіз практики використання сучасних технологій управління персоналом у підприємствах готельно-туристичної сфери, а також розробка рекомендацій для вдосконалення цих процесів з урахуванням глобальних тенденцій та специфіки діяльності компанії.

Для досягнення поставленої мети необхідно виконати наступні завдання:

- вивчити сутність та значення управління персоналом у сучасних умовах;
- розглянути класифікацію та типи сучасних технологій управління персоналом;
- дослідити інформаційні технології та їх роль в автоматизації процесів управління персоналом;
- надати організаційно-економічну характеристику ТОВ «МІЖНАРОДНО-ДІЛОВИЙ ЦЕНТР»;
- з'ясувати сучасні технології управління персоналом, які застосовуються в ТОВ «МІЖНАРОДНО-ДІЛОВИЙ ЦЕНТР»;
- провести оцінку використання сучасних технологій у системі управління персоналом ТОВ «МІЖНАРОДНО-ДІЛОВИЙ ЦЕНТР»;

- сформувати пропозиції щодо впровадження новітніх технологій управління персоналом у ТОВ «МІЖНАРОДНО-ДІЛОВИЙ ЦЕНТР»;

- надати оцінку ефективності запропонованих заходів та їх вплив на покращення управління персоналом.

Для реалізації поставлених завдань були використані такі методи дослідження:

- аналіз літературних джерел – для ознайомлення з теоретичними аспектами сучасних технологій управління персоналом та тенденціями розвитку галузі;

- метод порівняльного аналізу – для вивчення застосування технологій управління персоналом в різних підприємствах готельно-туристичної сфери та порівняння їх ефективності;

- кейс-метод – для детального вивчення конкретного прикладу ТОВ «МІЖНАРОДНО-ДІЛОВИЙ ЦЕНТР» та оцінки результатів використання технологій управління персоналом;

- статистичні методи – для аналізу даних, отриманих з внутрішніх звітів та документів компанії.

Об'єктом дослідження є процеси управління персоналом в підприємствах готельно-туристичної сфери.

Предметом дослідження є сучасні технології управління персоналом, зокрема, інноваційні методи підбору, навчання, мотивації, оцінки та розвитку персоналу, а також технологічні платформи і системи, які використовуються для ефективного управління людськими ресурсами.

Інформаційною базою дослідження є внутрішні документи ТОВ «МІЖНАРОДНО-ДІЛОВИЙ ЦЕНТР», а саме звіти, презентації, матеріали з навчання та розвитку персоналу, а також дані з відкритих джерел, таких як наукові статті, монографії, звіти консалтингових компаній, статистичні дані та інші ресурси, що стосуються інновацій в управлінні персоналом у готельно-туристичній сфері.

Структура і обсяг роботи. Кваліфікаційна робота складається зі вступу,

трьох розділів, висновків, списку використаних джерел та літератури (який налічує 31 найменування на 4 сторінках). Повний обсяг роботи становить 65 сторінок машинописного тексту, містить 10 таблиць та 3 рисунків.

## ВИСНОВКИ

Мета даної кваліфікаційної роботи - аналіз теоретичних засад і практичних аспектів використання сучасних технологій управління персоналом у підприємствах готельно-туристичної сфери, зокрема на прикладі ТОВ «Міжнародно-діловий центр», - була досягнута шляхом комплексного вивчення ролі HR-технологій у формуванні ефективної системи управління персоналом, з'ясування переваг та обмежень впроваджених рішень. В ході дослідження сформульовано пропозиції щодо вдосконалення кадрових процесів із урахуванням специфіки діяльності підприємства та глобальних цифрових трендів.

У першому розділі кваліфікаційної роботи було розглянуто основні аспекти управління персоналом у сучасних умовах, а також визначено роль інформаційних технологій в автоматизації та оптимізації кадрових процесів. Управління персоналом є важливою складовою функціонування будь-якої організації, оскільки саме від ефективності цього процесу залежить результативність роботи підприємства, його здатність адаптуватися до змін у зовнішньому середовищі та внутрішніх трансформацій.

Класифікація сучасних технологій управління персоналом охоплює як традиційні, так і інноваційні інструменти, які дозволяють забезпечити прозору організацію праці, автоматизувати рутинні завдання, ефективно здійснювати облік персоналу, організовувати процеси підбору кадрів, навчання, мотивації та оцінювання результативності працівників.

Особлива увага в розділі була приділена інформаційним технологіям, які є ключовим елементом сучасного HR-менеджменту. Встановлено, що впровадження спеціалізованих інформаційних систем значно підвищує ефективність роботи відділу кадрів, забезпечує оперативність у веденні кадрової документації та сприяє ухваленню обґрунтованих управлінських рішень на основі аналітичних даних.

Серед найпоширеніших програм для автоматизації управління персоналом, розглянутих у розділі, варто виокремити такі системи, як HRIS (Human Resource Information System) – для обліку та управління персоналом, ATS (Applicant Tracking System) – для автоматизації процесів рекрутингу, LMS (Learning Management System) – для організації та контролю навчання співробітників, ERMS (Employee Relationship Management System) – для підтримки ефективної внутрішньої комунікації та залученості персоналу, а також TMS (Talent Management System) – для стратегічного управління талантами в організації.

Таким чином, для досягнення високого рівня ефективності управління персоналом у сучасних умовах необхідне комплексне впровадження інформаційних технологій, які забезпечують не лише автоматизацію процесів, а й створюють передумови для формування гнучкої, конкурентоспроможної та інноваційно орієнтованої організаційної структури.

ТОВ «Міжнародно-діловий центр» (готель Hilton) є представником міжнародного бренду, який успішно адаптує глобальні стандарти до українських реалій. Аналіз фінансово-економічної ситуації підприємства показав нестабільну динаміку чистого прибутку при загальному зростанні доходів. Незважаючи на від’ємний власний капітал і високе боргове навантаження, позитивним є нарощування активів та зростання кількості персоналу у 2023–2024 роках, що свідчить про стабілізацію бізнес-процесів. Це створює потенціал для подальшого розвитку компанії за умови вдосконалення управлінських стратегій та оптимізації витрат.

Компанія активно впроваджує сучасні технології управління персоналом, включаючи ATS, LMS, HRM-системи, мобільні HR-додатки та елементи гейміфікації. Це дозволяє автоматизувати процеси рекрутингу, навчання та управління персоналом, підвищуючи продуктивність та мотивацію працівників. Високий рівень цифровізації кадрових процесів свідчить про прагнення до інновацій і відповідає корпоративним стандартам

Hilton. Водночас застосування таких технологій вимагає постійного оновлення інфраструктури, фінансових вкладень і розвитку цифрової культури персоналу.

Оцінка ефективності впроваджених HR-технологій у ТОВ «МДЦ» виявила як переваги, так і обмеження. Серед сильних сторін — економія часу, підвищення прозорості, покращення якості рекрутингу та навчання. Основні недоліки — часткова інтеграція систем, недостатня глибина аналітики, обмежена мобільність. Порівняльний аналіз із міжнародними стандартами SHRM показав, що підприємство має середній рівень цифрової зрілості та значний потенціал для розвитку. Розрахунок ROI свідчить про фінансову доцільність інвестицій у HR-технології. Подальше вдосконалення можливе через інтеграцію інформаційних систем, персоналізацію навчання та впровадження бізнес-аналітики.

У розділі 3 були детально розглянуті основні напрямки вдосконалення управління персоналом в ТОВ «МІЖНАРОДНО-ДІЛОВИЙ ЦЕНТР» через впровадження сучасних технологій. Запропоновані заходи включають використання інноваційних HR-інструментів, таких як системи навчання та розвитку персоналу, автоматизовані платформи для оцінки ефективності, а також технології для підвищення комунікації та взаємодії з працівниками. Впровадження цих технологій здатне значно покращити як управління кадрами, так і загальну ефективність підприємства.

Оцінка ефективності запропонованих заходів засвідчує їх високу потенційну віддачу в таких напрямках, як зниження витрат на навчання, підвищення продуктивності праці, поліпшення корпоративної культури та задоволеності персоналу. Використання HR-аналітики та мобільних додатків, зокрема, дозволить забезпечити більш точне планування та оптимізацію кадрових ресурсів, знижуючи час на прийняття рішень та покращуючи взаємодію всередині компанії.

Успішне впровадження запропонованих заходів дозволить ТОВ «МІЖНАРОДНО-ДІЛОВИЙ ЦЕНТР» значно посилити свою

конкурентну позицію на ринку, підвищити лояльність працівників та оптимізувати витрати на управління персоналом. Однак для досягнення максимального ефекту необхідно забезпечити належну підтримку та навчання співробітників у процесі впровадження нових технологій, а також регулярно оцінювати ефективність їх застосування в реальному середовищі.

Таким чином, проведений аналіз показав, що застосування сучасних технологій у системі управління персоналом ТОВ «МІЖНАРОДНО-ДІЛОВИЙ ЦЕНТР» має значний потенціал для підвищення ефективності роботи підприємства. Впровадження запропонованих новітніх HR-технологій здатне не лише покращити внутрішні процеси, але й сприяти досягненню стратегічних цілей компанії. В результаті виконаної роботи було доведено, що впровадження сучасних технологій управління персоналом має безпосередній вплив на підвищення продуктивності та ефективності діяльності підприємства. У разі ефективного впровадження таких технологій, ТОВ «МІЖНАРОДНО-ДІЛОВИЙ ЦЕНТР» зможе значно покращити свої кадрові практики, знизити витрати на управління персоналом та створити сприятливі умови для професійного розвитку.

## СПИСОК ВИКОРИСТАНИХ ДЖЕРЕЛ ТА ЛІТЕРАТУРИ

1. Агафонова Л., Агафонова О. Туризм, готельний та ресторанний бізнес: ціноутворення, конкуренція, державне регулювання: Навч. Посібник для студ. Вищ. Навч. Закладів. Київський ун-т туризму, економіки і права. Київ.: Знання України, 2022. С. 351–353.
2. Архіпов В.В. Організація готельно-ресторанного господарства. Київ.: Центр учбової літератури; Фірма «Інкос», Київ. 2021. 280 с.
3. Байлик С.І. Готельне господарство: підручник 2 вид., перероб. І доп. Київ: Дакор. Київ. 2022. С. 368.
4. Більовська О. О. Формування системи забезпечення безпеки послуг як інструмент підвищення конкурентоспроможності готельного підприємства. *Вісник Харківського національного університету імені В. Н. Каразіна. Серія «Міжнародні відносини. Економіка. Країнознавство. Туризм»*. 2017. Вип. 6. С. 138–142.
5. Веб-сайт готелю «HiltonKyiv». URL: <https://www.hilton.com/en/hotels/kbphihi-hilton-kyiv/>(дата звернення: 15.04.2025)
6. Веб-сайт компанії «Prometheus». URL: <https://prometheus.org.ua/>(дата звернення: 15.04.2025)
7. Гадецька З. М. Створення системи безпеки в готелях України та Черкасько-го регіону. *Молодий вчений*. 2024. No 2(05). С. 8–11. URL: [http://nbuv.gov.ua/UJRN/molv\\_2014\\_2%2805%292](http://nbuv.gov.ua/UJRN/molv_2014_2%2805%292)(дата звернення: 02.04.2025)
8. Галабурда, В. І. Оновлені завдання навчально-методичних центрів і територіальних курсів цивільного захисту та безпеки життєдіяльності. 2020.

URL: <https://sci.ldubgd.edu.ua/jspui/handle/123456789/7111>(дата звернення: 02.04.2025)

9. Гоблик-Маркович Н. М., Молнар Д. І., Ільтьо Т. І. Інформаційна безпека в готельно-ресторанному господарстві. *Економіка та управління національним господарством*. 2020. Вип. 8. С. 116–120.

10. Давидова О. Ю. Управління якістю продукції та послуг у готельно-ресторанному господарстві : підруч. / Харків. Держ. Ун-т харчування та торгівлі./ Харків : Вид-во Іванченка І. С., Харків. 2023. 487 с.

11. Данько Н.І. Основи готельно-ресторанної справи : навчальний посібник / за заг. Ред. А.Ю. Парфененка. Харків : ХНУ імені В.Н. Каразіна, 2017. 288 с.

12. Єрмошенко М. М., Горячева К. С., Ашуєв А. М. Економічні та організаційні засади забезпечення фінансової безпеки підприємства : препринт наукової доповіді. Київ : Національна академія управління, 2020. 78 с.

13. Іванов І. В., Панюков Д. В. Концепція забезпечення безпеки сучасного готелю. URL: [http:// www.sec4all.net/hotel-secur.html](http://www.sec4all.net/hotel-secur.html)(дата звернення: 02.04.2025)

14. Івашина Л.Л. Безпека туристів — запорука успіху туристичного бізнесу. *Науковий вісник Херсонського державного університету*. 2021. Вип. 12 . Частина 1. С. 101–105.

15. Лугова В. М. Соціальна безпека як ключова підсистема безпеки підприємства. *Бізнесінформ*. 2021. № 10. С. 69–72.

16. Матеріали XI Міжнародної науково-практичної конференції «Туристичний та готельно-ресторанний бізнес в Україні: проблеми розвитку та регулювання» : 19–20 березня 2020 року, м. Черкаси [Електронний ресурс] : у 2-х томах / М-во освіти і науки України, Черкас. Держ. Технол. Ун-т. Т. 2. Черкаси: ЧДТУ, 2020. 457с.

URL: <https://er.chdtu.edu.ua/bitstream/ChSTU/3794/1/%D0%9C%D0%B0%D1%82%D0%B5%D1%80%D1%96%D0%B0%D0%BB%D0%B8%2011%20%D0%B>

[A%D0%BE%D0%BD%D1%84%D0%B5%D1%80%D0%B5%D0%BD%D1%86%D1%96%D1%97%20%D0%A2%D0%BE%D0%BC\\_2\\_2020.pdf](#)(дата звернення: 02.04.2025)

17. Матеріали XIII Міжнародної науково-практичної конференції «Туристичний та готельно-ресторанний бізнес в Україні: проблеми розвитку та регулювання»: 24 – 25 березня 2022 року, м. Черкаси [Текст] : у 2-х томах / М-во освіти і науки України, Черкас. Держ. Технол. Ун-т. Т. 1. Черкаси : видавець Гордієнко Є.І., 2022. С. 153 .

18. Михайлова О. П., Брінь П.В. Основні проблеми готельного бізнесу в Україні. *Вісник Нац. Техн. Ун-ту «ХПІ»* : зб. Наук. Пр. Темат. Вип. : Актуальні проблеми управління та фінансово-господарської діяльності підприємства. Харків : НТУ «ХПІ», 2022. № 58 (964). С. 101-106.

19. Мігущенко Ю.В. Проблеми розвитку готельного господарства України. Львів. 2023. С. 411.

20. Опанасюк Н. А. Безпека у туризмі : навч. Посіб. Київ : НУФВСУ, 2022. 148 с.

21. Особливості організації кадрової безпеки підприємства готельно-ресторанного господарства. *Економіка і суспільство*. 2022. Вип. 6. С. 116–120. URL:[https://economyandsociety.in.ua/journals/6\\_ukr/32.pdf](https://economyandsociety.in.ua/journals/6_ukr/32.pdf). (дата звернення: 02.03.2025)

22. Проценко О. А., Кравчук Н.М. Безпека в туристичному та готельному бізнесі. *Практика і перспективи розвитку еногастрономічного туризму: світовий досвід для України* : матеріали Міжнародної науково-практичної конференції, 24 вересня 2015 р. Київ : НУХТ, 2021. С. 201-202.

23. Рібун М. В. Безпека підприємств го-тельного бізнесу як об'єкт теоретичного дослідження. *Науковий вісник львівського дер-жавного університету внутрішніх справ*. 2023. No1. С. 304–313.

24. Роглев Х.Й. Основи готельного менеджменту: Навчальний посібник. Київ: Кондор 2021. С.203–210.

25. Романуха О. М., Горіна Г. О., Халілова-Чуваєва Ю. А., Приймак Н. С. і Ніколайчук О. А. Організація безпеки діяльності готелю як фактор підвищення його конкурентоспроможності. *Торгівля і ринок України*. 2(50) (Лис 2023). URL :<https://doi.org/10.33274/2079-4762-2021-50-2-84-92>(дата звернення: 12.04.2025)
26. Рукіна С. О., Орлик О.В. Концепція забезпечення безпеки сучасного готелю. *Інформатика та інформаційні технології* : студ. Наук. Конф., 20 січня 2020 р. : матер. Конф. Одеса, ОНЕУ. С. 32-35.
27. Соболь С. Н. Підприємництво (початок бізнесу). Київ: Венчур. 2024. 176 с.
28. Тімар І. В. Система безпеки готельного підприємства: галузеві особливості та вплив на формування його іміджу. *Сучасні трансформації організаційно-економічного механізму менеджменту та логістики суб'єктів підприємництва в системі економічної безпеки України* : колект. Моногр. ; за заг. Ред. Т. В. Гринько. Дніпро : Біла К. О., 2021. С. 487.
29. Чаркіна Т. Ю. Стратегічна пряма управління готельно-ресторанним бізнесом в умовах кризи. *Економіка та держава*. Київ. 2021. С. 19-23.
30. Шаповалова О.М. Аналіз інноваційної діяльності у сфері послуг на прикладі готельного господарства. *Інвестиції: практика та досвід*. 2023. № 17. С. 70—74.
31. ТОВ «МІЖНАРОДНО-ДІЛОВИЙ ЦЕНТР». Фінансова звітність. URL:<https://clarity-project.info/edr/32531945/finances>(дата звернення: 12.04.2025)