

**МІНІСТЕРСТВО ОСВІТИ І НАУКИ УКРАЇНИ
ОДЕСЬКИЙ НАЦІОНАЛЬНИЙ ЕКОНОМІЧНИЙ УНІВЕРСИТЕТ**

Кафедра "Туристичного та готельно-ресторанного бізнесу"

Допущено до захисту

Завідувач кафедри

“ ____ ” _____ 2019 р.

КВАЛІФІКАЦІЙНА РОБОТА
на здобуття освітнього ступеня бакалавр

зі спеціальності
242 «Туризм»
за освітньою програмою
«Туризм»

на тему: «Підвищення продуктивності праці на підприємстві
громадського харчування шляхом удосконалення управління персоналом»

Виконавець:

студент центру вечірньої форми навчання

Іванова Анастасія Сергіївна _____

Науковий керівник:

д. е. н. доцент

Лебедев Ігор Васильович _____

Одеса 2019

АНОТАЦІЯ

Іванова А. С. «Підвищення продуктивності праці на підприємстві громадського харчування шляхом удосконалення управління персоналом (на прикладі ТОВ «Добре пиво»).

Кваліфікаційна робота на здобуття освітнього ступеня бакалавра зі спеціальності «Туризм» за освітньою програмою «Туризм». Одеський національний економічний університет. – Одеса, 2019.

У роботі розглядаються теоретичні аспекти основ управління персоналом у сфері ресторанного господарства.

Проаналізовано господарська діяльність та управління персоналом на прикладі ресторану-бару.

Запропоновано і обґрунтовано комплекс заходів щодо підвищення продуктивності праці і покращення конкурентоспроможності на ринку аналогічних послуг.

Ключові слова: управління персоналом, конкурентоспроможність, підвищення продуктивності праці, заклад ресторанного господарства.

ANNOTATION

Ivanova A. “Increase of labor productivity at the catering enterprise by improvement of personnel management (on the example of «Добре пиво»).

Qualifying work on obtaining a bachelor's degree in the specialty «Tourism» for the educational program «tourism». Odessa National Economics University.– Odessa, 2019.

The work deals with the theoretical basics of personnel management in the field of restaurant management.

Author analyse economic activity and personnel management at the bar-restaurant.

Keywords: human resources management, competitiveness, increase productivity, restaurant economy.

ЗМІСТ

ВСТУП	4
РОЗДІЛ 1. ТЕОРЕТИКО-МЕТОДИЧНІ ОСНОВИ УПРАВЛІННЯ ПЕРСОНАЛОМ У СФЕРІ ГРОМАДСЬКОГО ХАРЧУВАННЯ.....	7
1.1. Теоретичні основи управління персоналом.....	7
1.2. Основні напрями і методи управління персоналом на підприємствах громадського харчування.....	21
РОЗДІЛ 2. АНАЛІЗ ГОСПОДАРСЬКОЇ ДІЯЛЬНОСТІ І УПРАВЛІННЯ ПЕРСОНАЛОМ НА ПІДПРИЄМСТВІ «ДОБРЕ ПИВО».....	29
2.1. Загальна характеристика об'єкта дослідження.....	29
2.2. Аналіз організаційно-економічної діяльності ресторану "Добре пиво".....	33
2.3. Стан управління персоналом на підприємстві ресторанного господарства.....	37
РОЗДІЛ 3. РОЗРОБКА ПРОПОЗИЦІЙ ЩОДО УДОСКОНАЛЕННЯ УПРАВЛІННЯ ПЕРСОНАЛОМ ПІДПРИЄМСТВА «ДОБРЕ ПИВО».....	43
3.1. Основні напрямки удосконалення управління персоналом на об'єкті дослідження.....	43
3.2. Пропозиції щодо удосконалення організації праці.....	52
ВИСНОВКИ	59
Список використаних джерел.....	62
Додатки.....	66

ВСТУП

Персонал є головним ресурсом підприємства, від кваліфікації і продуктивності праці якого багато в чому залежать результати господарської діяльності, досягнення поставлених цілей, здатність підприємства вигравати в конкурентній боротьбі. Саме люди надають рух матеріально-речовим елементам виробництва, створюють продукти, вартість і додану вартість. Тільки висококваліфіковані працівники зможуть ефективно працювати на високому рівні у сучасному бізнесі. Запорукою ефективності економічної діяльності підприємства є гарна підготовка персоналу та безперервний професійний розвиток. Тому управління персоналом є одним із найважливіших аспектів діяльності будь-якого підприємства, а тим більш ресторанного, оскільки саме від кваліфікації та мотивації працівників безпосередньо залежить якість обслуговування клієнтів.

Менеджмент – це процес планування, організації, приведення в дію та контроль організації з метою досягнення координації людських, фінансових, природних і технологічних ресурсів, необхідних для ефективного виконання завдань.

Тому вдосконалення методів управління персоналом є важливим етапом у розвитку та становленні економіки на українському туристичному ринку. Інвестування у трудові ресурси може прокласти шлях для подальшого зростання прибутку та конкурентоспроможності підприємства створити позитивну оцінку навколо нього та приволікти до співпраці не тільки штатних працівників, але й партнерів по бізнесу,

Без кваліфікованих працівників будь-яка організація приречена на занепад. Людина, що має всі необхідні здібності і навички – невід’ємний важіль ефективного виробничого процесу. А менеджер, що вміє правильно мотивувати та управляти людьми – застава для подальшого завоювання не тільки українського, а навіть світового ринку.

Мета дослідження: визначити основні напрями, інструменти і методи удосконалення продуктивності праці в системі ресторанного господарства з метою підвищення ефективності його діяльності.

Завдання дослідження:

1. Дослідити і узагальнити сучасні теоретико-методологічні основи управління персоналом.
2. Розглянути основні принципи, методи і особливості управління персоналом на підприємстві ресторанного господарства.
3. Здійснити аналіз економічної діяльності ресторану «Добре пиво».
4. Проаналізувати стан управління персоналом в ресторані «Добре пиво».
5. Розробити комплекс заходів, спрямованих на удосконалення управління персоналом на підприємстві ресторанного господарства метою підвищення ефективності його діяльності.
6. Надати обґрунтування запропонованих заходів.

Об'єктом дослідження є процес управління персоналом на підприємстві ресторан «Добре пиво».

Предмет дослідження – теоретико-методичні основи і практичні аспекти продуктивності праці на прикладі підприємства "Добре пиво".

Методи дослідження - методи економічного аналізу - для вивчення аналітичних залежностей, що визначають співвідношення між умовами і результатами вирішення завдань (методи абсолютних, відносних та середніх величин, порівняння, групувань, індексний, балансовий, прогнозування тощо), методи маркетингового аналізу, евристичні (експертні) методи тощо.

Інформаційна база дослідження - нормативно-правові акти, праці вітчизняних та зарубіжних науковців, матеріали підприємства.

Питання управління ресторанним підприємством висвітлені у працях В.Г. Герасименко, М.А. Жукової, В.К. Кіптенко, В. Ф. Кифяка, Н.В. Чорненької тощо. Питання управління персоналом досліджували відомі українськи та зарубіжні науковці О.А. Грішнова, А.М. Колот, М.П. Мальська,

В.А. Виханський, І. В. Лебедєв, Е.Є. Старобінський, Г. Стендінг, Ж. Фігейредо, І.А. Чернишов та ін.

Структура та обсяг роботи. Кваліфікаційна робота бакалавра складається зі вступу, трьох розділів, висновків, списку використаних джерел (38 найменування), 6-х додатків. Загальний обсяг роботи 88 сторінок. Основний зміст викладено на 43 сторінці. Робота містить 9 таблиць, 5 рисунків.

ВИСНОВКИ

На завершення дослідження зрештою основні положення дипломної роботи.

Підводячи підсумки, можна затвердити, що одним з найважливіших орієнтирів на шляху до успіху будь-якого ресторанного закладу є саме зацікавленість управлінського апарату у власних працівниках, вкладення в них капіталу та власних сил. Існує п'ять найпоширеніших методів управління персоналом: адміністративний, економічний, правовий, соціально-психологічний та мотиваційний. Дотримання кожного з них підтримує баланс на підприємстві, достатньою мірою мотивує працівників до подальшої роботи.

Отже, можна зробити висновок, що система мотивації персоналу повинна будуватися на всебічному вивченні та врахуванні потреб робітників. Мотивування працівників використовується для забезпечення певної активності та спрямованості дій персоналу. Побудова ефективного механізму мотивації дуже складна справа, тому що існує величезна кількість людських потреб та засобів їх задоволення. Способи мотивації, які дають ефект у певних умовах стосовно одних людей, можуть зовсім не підходити для інших. Тому зрозуміло, що не існує якоїсь універсальної системи мотивації. Кожен суб'єкт господарювання повинен розробити свою систему мотивації, або ж внести зміни у прийняту, так би мовити адаптувати її для себе. Саме такий підхід здатен вплинути на подальший розвиток підприємства та підвищення продуктивності праці його робітників.

На підставі проведеного економічного дослідження господарської діяльності ресторанного закладу "Добре пиво" можна зробити такі висновки:

Незважаючи на складну макро-економічну ситуацію, ресторан "Добре пиво" має позитивні результати економічної діяльності, які досягнуті значною мірою завдяки тому, що підприємство має гарний імідж, кваліфікований і мотивований персонал, добрий рівень обслуговування. В ресторані сформована досить ефективна система управління персоналом, яка містить елементи

підбору, розстановки, розвитку, використання і стимулювання. Поряд з тим виявлені певні недоліки в функціонуванні системи соціального партнерства, атестації кадрів, врахування трудового внеску працівників у загальні результати діяльності підприємства.

На сьогоднішній день стан управління персоналом на підприємстві "Добре пиво" такий:

- Оновлена система заробітної плати позитивно впливає на ефективність використання трудових ресурсів та продуктивність праці на підприємстві "Добре пиво". Зростання заробітної плати призводить до зменшення плинності кадрів та утримування кваліфікованих працівників.

- На підприємстві «Добре пиво» використовується класифікація робочих місць за допомогою розрядів, що є не дуже надійним, але достатньо оптимальним варіантом для невеликої мережі ресторанів.

- Розроблена система додаткових виплат позитивно впливає на персонал та стимулює до отримання більшого прибутку, підвищення рівню продаж, що призводить до зростання продуктивності праці та збільшенню валового прибутку.

Підприємству рекомендується й надалі покращувати ці елементи управління.

Тобто, підводячи підсумки, можна винести такий список пропозицій щодо вдосконалення управління персоналом для підвищення продуктивності праці:

- посилення системи соціального партнерства - узгодження інтересів працівників та роботодавців на підприємстві "Добре пиво";

- збільшення показнику соціальних виплат (лікарняні, оздоровлення тощо);

- атестація робочих місць, покращення умов праці за рахунок власного капіталу;

- стабілізація робочого графіку за рахунок зменшення плинності кадрів;

- допуск персоналу до участі в управлінні ресторанним закладом "Добре пиво": прислухання до зауважень, порад та думок, невеликі збори "п'ятихвилинки", суспільні семінари та лекції;
- проведення конкурсів серед працівників, корпоративів, залучання кожного до командної роботи для досягнення загальної мети.

Таким чином були сформовані основні пропозиції щодо вдосконалення якості управління персоналом для підвищення продуктивності праці на підприємстві «Добре пиво».

СПИСОК ВИКОРИСТАНИХ ДЖЕРЕЛ

1. Закон України «Про туризм»: Постанова Кабінету Міністрів України від 15. 09. 1995 №325/95[Електронний ресурс]/Верховна Рада України. – Режим доступу: <https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/324/95-%D0%B2%D1%80>
2. Закон України «Про встановлення прожиткового мінімуму та мінімальної заробітної плати»Постанова Кабінету Міністрів України від 20. 10. 2009 №1646-VI[Електронний ресурс]/Верховна Рада України. – Режим доступу:<https://zakon.rada.gov.ua/laws/main/1646-17>
3. Закон України «Про оплату праці»Постанова Кабінету Міністрів України від 06. 02. 1997 №144-95[Електронний ресурс]/Верховна Рада України. – Режим доступу:<https://zakon.rada.gov.ua/laws/main/108/95-%D0%B2%D1%80>
4. Господарський кодекс УкраїниПостанова Кабінету Міністрів України від 16. 03. 2003 №436[Електронний ресурс]/Верховна Рада України. – Режим доступу:<https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/436-15>
5. Закон України «Про охорону праці»Постанова Кабінету Міністрів України від 14. 10. 1992 №2695-XII[Електронний ресурс]/Верховна Рада України. – Режим доступу:<https://zakon.rada.gov.ua/laws/main/2694-12>
6. Бойко О.С. Наука управління персоналом. Л.: Галичина, 2006
7. Д. В. Нагернюк: Основні чинники, що формують конкурентоспроможність підприємств ресторанного господарства, м. Умань, 2016 р.
8. Основыуправления персоналом // под ред. проф. Б.М.Генкина, М. “Высшая школа”, 1996г.
9. Паркинсон, С. Нортког, Рустомжи М.К. Искусствоуправления. – СПб.: Лениздат, 1998г.
10. Основыменеджмента и маркетинга // подред.Седегова Р.С., - Мн. «Вышэйшая школа», 1999 г.
11. Шекшеня С. В. Управління персоналом сучасної організації, 2002;
12. Пушкарьов М.М Кадровий менеджмент: конспект лекцій., К.: Либідь, 2004

13. Основи менеджменту// під ред.. проф.. А. А. Мазаракі, Харків «Folio», 2014
14. Даулинг Г. Репутацияфирмы: создание, управление и оценкаэффективности / Даулинг Г.; [пер. с англ.]. – М.: Консалтинговаягруппа «ИМИДЖ-Контакт»: ИНФРА-М, 2003].
15. Сухенко, Ю.Г. Особливості ресторанного бізнесу в Україні [Електронний ресурс].
16. Момот В.М. Способи управління якістю на підприємствах ресторанного типу / В М. Момот, В.В. Нежурко // Економіка та управління підприємствами машинобудівної галузі: проблеми теорії та практики. – 2013. – № 3 (15) – С. 71 – 78.
17. Погайдак А.Б. Управління якістю послуг у контексті підвищення якості життя / А.Б. Погайдак // Сталий розвиток економіки – 2012. – № 1 (11) – С. 41 – 48., стр 47
18. Нагернюк Д. В. Основні чинники, що формують конкурентоспроможність підприємств ресторанного господарства, 2016 р
19. Методичні рекомендації щодо забезпечення якості та безпеки товарів і послуг підприємств ресторанного господарства [Електронний ресурс]: Затверджено наказом міністерства економіки України від 22 липня 2008 р. № 295 .
20. Мальська М.П. Ресторанна справа: технологія та організація обслуговування туристів (теорія та практика) [текст] підручник // М.П. Мальська, О.М. Гаталяк, Н.М. Ганич – К.: «Центр учбової літератури», 2013. – 304 с.
21. Павленко, А.Ф. Маркетингові комунікації: сучасна теорія і практика [Текст] : монографія / А.Ф. Павленко, А.В. Войчак, Т.О. Примак. – К. : КНЕУ, 2005. – 408 с
22. Павленко, А.Ф. Маркетингові комунікації: сучасна теорія і практика [Текст] : монографія / А.Ф. Павленко, А.В. Войчак, Т.О. Примак. – К. : КНЕУ, 2005. – 408 с.

23. Александрова С. А. Управління персоналом// Конспект лекцій, Харків ХНУМГ ім. О. М. Бекетова, 2015 р. 67 с.
24. Кравченко Т.С. Аналіз концепцій кадрового менеджменту // Персонал, №7, 2005.
25. Ситник Н.І. Управління персоналом [навчальний посібник для ВНЗ] / Н.І. Ситник. – К. : Інкос, 2009. – 472 с.
26. Територія бізнесу групи компаній [Електронний ресурс] – Режим доступу: <http://www.business-territory.com>.
27. Журавель П.В Сучасна парадигма в управлінні персоналом // Персонал, №5, 2005.
28. Братченко В.Ф Управління персоналом організації в сучасних умовах // Персонал, № 3, 2006.
29. Бранченко Г.Н. Менеджмент організації: посібник., Ж.: ЖІТІ, 2006
30. Макаренко І. І. «Менеджмент»// конспект лекцій, ХНУМГ ім. О. М. Бекетова, 2016, - 44 с.
31. Національна бібліотека ім. Вернадського [Електронний ресурс] – Режим доступу: <http://www.nbuv.gov.ua>.
32. Лебедев І. В. Корпоративна соціальна відповідальність у контексті впровадження концепції гідної праці: Наукова монографія. – Одеса: Типографія «Атлант» ВОІ СОІУ, 2014. – 376 с.
33. Лебедев І.В. Рекреація та оздоровлення як фактори забезпечення гідної праці // Імперативи та інноваційні механізми забезпечення гідної праці в умовах становлення нової економіки : зб. тез доповідей учасників міжнар. наук.-практ. конф. : Київський національний економічний університет, 25-26 квітня 2017 р. - К. : КНЕУ, 2017. - 361 с. С. 254-259.
34. Лебедев І. В. Сталий розвиток туризму: досвід Європейського союзу і завдання для України // Вісник соціально-економічних досліджень: Зб. наукових праць, № 3 (67), 2018, С. 162-173.
35. Лебедев І.В. Туризм і рекреація як фактори формування людського капіталу // Сучасні проблеми та перспективи розвитку туристичної галузі : Зб.

наукових праць / Одеський національний морський університет.- Одеса:
КУПРІЄНКО С.В., 2017. - 118 с., С. 32-38.