

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

Кафедра туристичного та готельно-ресторанного бізнесу
(повна назва кафедри)

РЕФЕРАТ
кваліфікаційної роботи
на здобуття освітнього ступеня бакалавр
зі спеціальності 241 «Готельно-ресторанна справа»
(шифр та найменування спеціальності)
за освітньою програмою «Готельно-ресторанна справа»
(назва бакалаврської програми)

на тему: **«ШЛЯХИ ПОКРАЩЕННЯ МОТИВАЦІЇ ПРАЦІ
ПЕРСОНАЛУ ГОТЕЛЬНО-РЕСТОРАННОГО ГОСПОДАРСТВА»**

Виконавець:

студентка факультету

міжнародної економіки

Блажко Аліна Сергіївна

(прізвище, ім'я, по батькові)

/підпис/

Науковий керівник:

К.Г.Н. ДОЦЕНТ

(науковий ступінь, вчене звання)

Ярьоменко Сергій Григорович

(прізвище, ім'я, по батькові)

/підпис/

ЗАГАЛЬНА ХАРАКТЕРИСТИКА РОБОТИ

Актуальність теми Відсутність механізмів розвитку системи мотивації не дозволяє підприємствам готельно-ресторанного господарства протистояти негативному впливу чинників і проблем макросередовища, і вирішувати практичні проблеми. Ситуація ускладнюється недостатністю наукових досліджень у галузі розвитку системи мотивації персоналу, та демотивованістю працівників туристичних підприємств щодо вирішення тактичних і стратегічних завдань, які ставить перед ними керівництво. Це дещо гальмує розвиток підприємств ресторанної та готельної справи у цілому.

Для вирішення визначеної проблеми інтерес в контексті обраної теми являють праці вчених, у яких закладено основні теоретичні положення щодо розвитку системи мотивації персоналу та впровадження мотиваційних механізмів на підприємствах, а саме: Герасименко В. Г., Балабанова Л. В., Гринько І. М., Мушкін І. , Комаров Е. И., Хміль Ф.І., Юкіш В. В.

Однак слід відмітити, що серед сучасних учених, які займаються даною проблематикою, не достатньо уваги приділяється аспектам розвитку системи мотивації персоналу готельно-ресторанного господарства загалом та, зокрема – розробці та впровадженню мотиваційних механізмів. Гостра потреба у вирішенні цих питань визначає актуальність даного дослідження, його цілеспрямованість і зміст, а також - практичне значення.

Мета дослідження Метою дипломної роботи є теоретичне обґрунтування, розробка науково-практичних положень та рекомендацій щодо формування покращення мотивації персоналу підприємств готельного та ресторанного господарства.

Для досягнення поставленої мети в роботі визначено такі **завдання**:

- з'ясувати сутність поняття «персонал», з'ясувати його склад та структуру;

- дослідити, що являє собою мотивація трудового колективу в закладах ресторанного господарства, запропонувати свої теоретичні підходи щодо визначення поняття «мотивація персоналу»;
- з'ясувати які існують інститути мотивації праці;
- на прикладі закладу ресторанного господарства дослідити:
 - а) організаційну структуру, показники діяльності закладу;
 - б) здійснити аналіз трудових ресурсів підприємства;
 - в) проаналізувати як відбувається управління трудовим колективом та які заходи мотивації використовує керівництво;
- на основі проведеного аналізу підприємства зробити висновки про систему мотивації персоналу та
- запропонувати шляхи покращення та вдосконалення процесу мотивації.

Об'єкт дослідження – процес підвищення мотивації персоналу ресторанного підприємства.

Предмет дослідження є теоретико-методологічні та практичні засади механізму управління та системи мотивації персоналу туристичних підприємств та зокрема готельно-ресторанного бізнесу.

Методи дослідження В дипломній роботі застосовувалися такі наукові методи: системного аналізу, абстракції та аналогії – для поглиблення методології дослідження процесу формування механізмів мотивації персоналу підприємства; економіко-статистичні, функціонального аналізу, класифікації, типології, порівняльного аналізу – для оцінки динаміки стану мотивації персоналу підприємства, визначення його впливу на результати діяльності закладу громадськоо харчування; економіко-математичного моделювання – для оцінки дієвості економічного стимулювання персоналу, визначення оптимальної структури мотиваційного механізму; графічний – для ілюстрації досліджуваних явищ.

Інформаційна база дослідження Теоретичну та методологічну основу дослідження становлять наукові праці з названої проблеми вітчизняних та зарубіжних вчених, законодавчі та нормативні акти України, методики

Всесвітньої туристичної організації, інструктивні матеріали, що регламентують діяльність суб'єктів господарювання, довідково-інформаційні видання, дані бухгалтерської, статистичної та внутрішньогосподарської звітності готельного підприємств.

Не зважаючи на наявність публікацій, присвячених мотивації праці персоналу у готельно-ресторанному господарстві але, досить мало уваги приділено формуванню належної системи матеріальних винагород у готельному підприємстві. Практичне значення одержаних результатів полягає у можливості використання результатів дослідження для удосконалення діяльності підприємств готельного господарства та підвищення його іміджу.

Структура та обсяг роботи. Кваліфікаційна робота бакалавра складається зі вступу, трьох розділів, висновків, списку використаних джерел (55 найменувань) та 5-х додатків. Загальний обсяг роботи становить 87 сторінок. Основний зміст викладено на 67 сторінках. Робота містить 23 таблиць, 4 рисунків.

Публікації. За результатами виконання кваліфікаційної роботи бакалавра опубліковано:

1. Блажко А.С. Тенденції розвитку ресторанної справи в Україні / Збірник наукових робіт за підсумками студентської наукової конференції МИНУЛУ, СУЧАСНЕ, МАЙБУТНЄ. Одеський національний економічний університет – Одесса, 2016. – 295 с. – С. 190-193.
2. Блажко А.С. Мотивація праці персоналу ресторанного господарства в умовах глобалізації / Туристичний та готельно-ресторанний бізнес: світовий досвід та перспективи розвитку для України: матеріали Всеукраїнської науково-практичної конференції студентів, аспірантів та вчених; Одеський національний економічний університет – Одесса, 2019. – 881 с. – С. 395-398.

ОСНОВНИЙ ЗМІСТ РОБОТИ

У першому розділі «*Теоретичні поняття мотивації праці закладу ресторанного господарства*» автором було розглянуто сутність поняття «персонал» та його склад і структуру. Розглянуто мотивацію праці у закладах ресторанного господарства. Визначено інститути мотивування працівників підприємств.

У другому розділі **«Аналіз трудових ресурсів кафе-бару «Золотий Фазан»** розглянуто сильні та слабкі сторони кафе-бару. Проаналізовано виробничу діяльність та фінансові результати кафе-бару «Золотий Фазан». Фінансово-економічний стан підприємства за період з 2016 р. по 2018 р. знаходиться на достатньому рівні, так як підприємство не є збитковим. Проведено динаміку вікової структури , динаміку освітньої структури персоналу кафе-бару. Завдяки проведеному маркетинговому дослідженню серед працівників закладу було проведено анонімне анкетування. За даними анкетування було виявлено оцінку задоволеності працівників системою мотивації в кафе-барі «Золотий Фазан». В ході проведеного аналізу було з'ясовано що в кафе-барі «Золотий Фазан» потрібно вдосконалити діючу систему матеріального стимулювання працівників, що призведе до підвищення лояльності працівників організації.

У третьому розділі **«Напрямки покращення мотивації праці персоналу»** запропоновано підходи до покращення мотивації праці персоналу кафе-бару «Золотий Фазан» , а саме: включити методику оцінки якості ресторанних послуг «Таємний покупець» (з англ. Mystery Shopping) завдяки залежності між якістю сервісу і винагородою працівників оперативно виявляти недоліки в обслуговуванні для їхнього усунення. Був проведений теоретичний розрахунок розподілу премій , розрахунок штрафів, що застосовуються за порушення роботи персоналу та розрахунок додаткового доходу.

ВИСНОВКИ

Проведене дослідження дозволило зробити висновки, основні з яких такі:

1. Ринковий процес в Україні передбачає зміну економічної структури підприємств, що пов'язано із створенням у сфері трудової діяльності принципово нової системи мотивації праці. Мотивація праці це система факторів внутрішнього і зовнішнього впливу, які спонукають персонал до активної діяльності задля досягнення як особистих цілей, так і цілей підприємства. Якщо працівник мотивований - він зацікавлений, а отже, створена ситуація за якої він, вирішуючи загальні цілі підприємства, задовольняє особисті потреби та свідомо обирає певний тип поведінки.

2. Існуючі сучасні методи мотивації, які використовуються в Україні, не відповідають вимогам працівників підприємства, а в більшості випадків навіть суперечать їм. На перший план висуваються матеріальні мотиви, які відіграють безумовно важливу роль у визначенні трудової поведінки робітників, однак це не означає, що нематеріальні мотиви і стимули є другорядними. На поведінку людей в процесі діяльності все більший вплив справляє трудова мотивація, яка породжується самою роботою, тобто її змістом, умовами, організацією трудового процесу, режимом праці тощо. Кожна людина має потребу у змістовній, цікавій, корисній роботі, пристойних умовах праці. Вона прагне до визначеності перспектив свого зростання. Кваліфікований працівник відчуває самоповагу, самоствердження, коли результати його роботи оцінюються високо як ним самим, так і суспільством.

3. Стратегія управління персоналом виступає пріоритетним напрямом формування конкурентоспроможного, високо – професійного, відповідального і згуртованого трудового колективу, який сприяє досягненню довгострокових цілей і реалізації загальної стратегії підприємства. Складовою стратегії управління та розвитку підприємства є мотивація персоналу. Ефективний механізм мотивації трудової діяльності,

індивідуальний підхід до кожного найманого працівника призведе до зростання продуктивності праці, і як результат – до бажаної мети та досягнення головної місії підприємства – максимально можливого прибутку.

4. Об'єктом дослідження в роботі обрано кафе-бар «Золотий Фазан». Будучи закладом громадського харчування в Веселинівському районі. Протягом 2015-2016 рр. показники діяльності закладу зазнали змін. Тому, керівництву потрібно і надалі краще проводити внутрішню політику, завданнями якої є пошук резервів економії витрат, впроваджувати заходи для підвищення доходів, підвищувати оборотність активів, вводити додаткові пільги та послуги для відвідувачів.

5. Об'єктом управління в закладі громадського харчування є персонал підприємства, тому в роботі було проведено кількісну та якісну характеристику основних елементів системи управління персоналом. Для цього було проведено аналіз загальної структури персоналу за категоріями зайнятих, оцінку чисельності окремих категорій працівників, аналіз вікової структури персоналу, охарактеризовано загальну освітню структуру персоналу, охарактеризовано показники плинності персоналу.

6. На жаль, проблема мотивації праці в кафе-барі «Золотий Фазан» не вирішується на належному рівні, що мало б позитивний вплив на рівень розвитку підприємства, його трудового потенціалу, розширення й поліпшення якості послуг, що надаються закладом.

7. На основі проведеної оцінки мотивації праці працівників в кафе-барі «Золотий Фазан» вважаємо за доцільне:

- підвищувати зацікавленість працівників за допомогою мотивації їх праці;
- забезпечувати правильне співвідношення між зростанням продуктивності праці та заробітною платою;
- здійснювати систематичну оцінку трудової діяльності працівників підприємства.

За допомогою методики оцінки Mystery Shopping можна створити систему мотивації, що стимулюватиме персонал обслуговувати клієнтів

краще завдяки залежності між якістю сервісу і винагородою працівників, оперативно виявляти недоліки в обслуговуванні для їхнього усунення, наприклад, через додаткове навчання персоналу. Разом із цим, застосування цієї методики оцінки дозволяє отримати додатковий дохід в майбутньому. Цей дохід являється своєрідним індикатором, який показує можливий економічний ефект від правильно організованого сервісного обслуговування.

Отже на наше переконання керівництво організації має прагнути досягти оптимального співвідношення показників оцінки трудової діяльності, тим самим стимулюючи продуктивну ефективну працю. З метою сприяння її зростання, поліпшення якості роботи, підвищення ефективності функціонування організацій і поліпшення на цій основі матеріального й культурного рівня життя робітників, зміцнення трудової дисципліни й поступового перетворення праці на благо суспільства в першу життєву потребу кожної працездатної людини одним з найбільш важливих регуляторів відносин стосовно заробітної плати є колективний договір на підприємстві. Він не вичерпує всіх способів договірного регулювання оплати праці в організації, але ним і не встановлюються умови оплати праці, що погіршують становище працівників у порівнянні із законодавством.

АНОТАЦІЯ

Блажко А.С. «Шляхи покращення мотивації праці персоналу готельно-ресторанного господарства».

Кваліфікаційна робота на здобуття освітнього ступення бакалавра за спеціальності 241 «Готельно-ресторанна справа» за освітньою програмою «Готельно-ресторанна справа» – Одеський національний економічний університет. – Одеса, 2019.

Кваліфікаційна робота складається зі вступу, трьох розділів, висновків, списку використаних джерел, додатків .

Об'єкт дослідження – процес підвищення мотивації персоналу ресторанного підприємства.

Метою роботи є теоретичне обґрунтування, розробка науково-практичних положень та рекомендацій щодо формування покращення мотивації персоналу підприємств готельного та ресторанного господарства кафе-бару «Золотий Фазан».

У роботі проаналізовано загальні поняття та сутність мотивації праці персоналу готельно-ресторанного господарства. Аналізється стан мотиваційної системи закладу кафе-буру «Золотий Фазан».

За результатами дослідження сформульована доцільність впровадження наведених шляхів покращення мотивації праці закладом ресторанного господарства може використовуватися для провадження дієвої системи мотивації праці, що сприятиме підвищенню рівню конкурентоспроможності за рахунок відповідального та відданого персоналу.

Ключові слова: мотивація, мотивація праці, персонал, готельно-ресторанне господарство.

ANNOTATION

Blazhko A.S. "Ways to improve the motivation of the staff of hotel and restaurant business".

Qualifying work for obtaining an educational degree in the specialty 241 "Hotel and restaurant business" for the educational program "Hotel and restaurant business" - Odessa National Economic University. - Odessa, 2019.

The qualifying work consists of an introduction, three sections, rules, list of sources used, annexes.

The object of the study is to come to the motivation of the staff of the restaurant business.

The purpose of the work is theoretical substantiation, the development of scientific and practical provisions and recommendations regarding the formation of improving the motivation of the personnel of the hotel and restaurant business of the cafe-bar "Golden Phasan".

The paper analyzes the GENERAL concepts and motivates the work of the staff of the hotel and restaurant industry. The state of the motivational system of the institution of cafe-storm "Golden Phasan" is analyzed.

The results of the study formulated feasibility. The introduction of ways to improve the motivation of work by the restaurants can be used to create a workable motivation system that will help to raise the level of competitiveness at the expense of responsible and dedicated staff.

Key words: motivation, motivation of labor, personnel, hotel and restaurant economy.

ОСНОВНІ ВИМОГИ

**до організації підготовки та захисту кваліфікаційної роботи
на здобуття освітнього ступеня бакалавр
всіх форм навчання та спеціальностей ОНЕУ**

Укладачі:

Олена Миколаївна Гончаренко

Наталія Валентинівна Сментина

Геннадій Олександрович Величко

Марина Олександрівна Слатвінська

Підписано до друку _____ Зам. _____

Формат паперу $60 \times 84 \frac{1}{16}$ обсяг _____ авт. арк.

Тир. _____ прим. ОНЕУ м. Одеса, вул. Преображенська, 8