

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 магістерської програми)

на тему: **«МОТИВАЦІЯ ОПЛАТИ ПРАЦІ ПЕРСОНАЛУ РЕСТОРАНУ»**

Виконавець:

студентка факультету міжнародної економіки

Міхайлова Аліна Анатоліївна _____

(прізвище, ім'я, по батькові)

/підпис/

Науковий керівник:

викладач

Козловський Роман Сергійович _____

(прізвище, ім'я, по батькові)

/підпис/

Одеса 2019

ЗАГАЛЬНА ХАРАКТЕРИСТИКА РОБОТИ

Актуальність теми. В умовах, що склалися в Україні на нинішньому етапі її розвитку, проблема мотивації особистості набула важливого значення, оскільки вирішення задач, які стоять перед суспільством, можливе лише за умови створення належної мотиваційної основи, здатної спонукати персонал підприємств до ефективної діяльності. Мова йде про застосування таких форм і методів стимулювання особистості, які б сприяли високій результативності її праці.

Система управління персоналом та оплата його праці включає значну кількість складових, серед яких найважливішими є кадрова політика, соціально-психологічні аспекти управління та визначення способів підвищення продуктивності, шляхів зростання творчої ініціативи, тобто методи стимулювання і мотивація працівників. Саме тому тема дипломної роботи актуальна.

Тема, яка була досліджена в дипломній роботі актуальна і цікава тим, що вона відносно нещодавно отримала свій розвиток. І сучасні українські підприємства приділяють недостатньо уваги організації мотивуючого середовища. А керівникам необхідно знати і вміти використати мотивуючі чинники для підвищення продуктивності і ефективності працівників ресторанних господарств.

Актуальність і значення цих питань для підприємств ресторанного господарства України зумовили вибір теми дипломної роботи.

Мета кваліфікаційної роботи є розробка заходів удосконалення мотивації оплати праці персоналу ресторану.

Відповідно до заданої мети необхідно вирішити наступні завдання:

- описати поняття та сутність мотивації персоналу;
- охарактеризувати методи управління персоналом підприємств ресторанного господарства;
- описати стимулювання персоналу, як головний чинник підвищення ефективності праці;
- надати організаційно-економічну характеристику закладу;
- проаналізувати діючу систему управління трудовими ресурсами, кількісного та якісного складу персоналу закладу «Treveler`s Coffee Odessa»;
- дослідити ефективність мотиваційного механізму управління персоналом в закладі «Treveler`s Coffee Odessa»;
- запропонувати напрями удосконалення кадрової політики закладу;
- обґрунтувати заходи, спрямовані на підвищення ефективності мотиваційного механізму управління персоналом закладу «Treveler`s Coffee Odessa».

Об'єктом дослідження кваліфікаційної роботи є мотивація оплати праці персоналу ресторану.

Предметом дослідження роботи є процес мотивації оплати праці персоналу ресторану.

Методи дослідження роботи. З метою досягнення мети та розв'язання визначених завдань кваліфікаційної роботи використано такі загальнонаукові методи дослідження:

- абстрактно-логічний метод – для уточнення наукових визначень економічних категорій, обґрунтування основних положень теорій мотивації, узагальнення й формулювання висновків дослідження;
- аналітично-статистичний для аналізу основних показників діяльності ТОВ «Traveler's Coffee Odessa» на сучасному етапі;
- графічний метод для побудови рисунків динаміки та структури показників діяльності підприємства, зображення структури персоналу підприємства.

Інформаційна база дослідження. Основними інформаційними джерелами роботи є навчально-методичні матеріали, підручники, посібники з економіки підприємства, менеджменту, маркетингу, статті періодичних видань, що мають відношення до теми роботи, дані статистичних збірників, звіти ТОВ «Traveler's Coffee Odessa» а також ресурси Інтернет

Структура і обсяг роботи. Кваліфікаційна робота складається зі вступу, трьох розділів, висновків, списку використаних джерел (40 найменувань). Загальний обсяг випускної роботи становить 86 сторінок комп'ютерного тексту. Основний зміст викладено на 78 сторінках. Робота містить 30 таблиць, 16 рисунки.

Публікації. За результатами виконання кваліфікаційної роботи бакалавра опубліковано:

Міхайлова А. А. Мотивація оплати праці / А. А. Міхайлова // Туристичний та готельно-ресторанний бізнес: світовий досвід та перспективи розвитку для України: Матеріали Всеукраїнської науково-практичної конференції студентів, аспірантів та вчених (м. Одеса, 10 квітня 2019 р.) / Одеський національний економічний університет. – Одеса: ОНЕУ, 2019. – 881 с. – С. 448-452.

ОСНОВНИЙ ЗМІСТ РОБОТИ

У першому розділі «Мотиваційний механізм управління персоналом в системі менеджменту підприємства ресторанного господарства» автором розглянута сутність поняття «мотивація та оплата праці», виділено основні цілі мотиваційного механізму, приведені види мотивації на підприємстві, розглянуто характеристику методів управління персоналом підприємств ресторанного господарства. Розглянуто стимулювання персоналу, як головного чиннику підвищення ефективності праці.

У другому розділі «Дослідження мотиваційного механізму управління персоналом закладу «Traveler`s Coffee Odessa» розглянуто та проаналізовано діяльність підприємства ресторанного господарства «Traveler`s Coffee Odessa». Проаналізовано фінансову діяльність закладу «Traveler`s Coffee Odessa». За досліджуваний період фінансовий стан компанії є стійким. Проведено аналіз діючої системи управління трудовими ресурсами, кількісного та якісного складу персоналу закладу «Traveler`s Coffee Odessa». Було виявлено, що у 2018 році порівняно з 2017 роком спостерігається збільшення середньооблікової чисельності працюючих.

Досліджено ефективність мотиваційного механізму управління персоналом в закладі «Traveler`s Coffee Odessa».

У третьому розділі «Удосконалення мотиваційного механізму управління персоналом закладу «Traveler`s Coffee Odessa»» були розроблені напрями удосконалення кадрової політики. Була запропонована кадрова стратегія розвитку персоналу. З метою удосконалення ефективності мотиваційного механізму управління персоналом закладу «Traveler`s Coffee Odessa» було запропоновано впровадити заходи нематеріальної та матеріальної мотивації. Згідно з проведеним аналізом були зроблені висновки щодо ефективності впровадження цих комплексів.

ВИСНОВКИ

Ефективне управління персоналом має велике значення в розвитку готельного-ресторанного господарства. Використання методів управління персоналом у сфері готельно-ресторанного бізнесу є достатньо широким й ефективним. Отже, нові методи підготовки фахівців до управління розвитком сфери готельно-ресторанного бізнесу, принципи і методи планування потрібні для вимог господарювання. Наукове забезпечення рішення цих проблем сприятиме створенню ефективно функціонуючої сфери готельно-ресторанного господарства. Проведений теоретичний аналіз допоміг нам зорієнтуватись та визначити напрям подальшого вивчення теми. Саме необхідність пошуку збалансованого методу мотивації персоналу в контексті системи управління персоналом готельно-ресторанного комплексу і визначає вектор практичного дослідження даної роботи.

У 2018 р. порівняно з 2017 р. спостерігається збільшення середньооблікової чисельності працюючих на 16 осіб, або на 26,67%, середньої явочної чисельності – на 16 осіб, або на 27,59%, середньої чисельності фактично працюючих – на 18 осіб, або на 32,14%, середньооблікової чисельності працюючих в еквіваленті повної зайнятості – на 16 осіб, або на 26,67%. Освітній рівень працівників досить високий, про що вказує значна частка працівників з вищою освітою. У складі персоналу переважають чоловіки та працівники віком від 30 років до пенсійного віку. Використання системи професійного розвитку для підвищення продуктивності праці в компанії здійснюється в основному по відношенню до ТОП-менеджменту, а підвищення кваліфікації та професійний розвиток працівників використовується в разі необхідності забезпечення працівниками необхідної кваліфікації.

Якість робочої сили у вигляді базисної складової розглядає освітні характеристики: рівень, відповідність спрямованості освітнім характеристикам виконуваної роботи. Домінуючими (найбільш вагомими) складовими, які треба враховувати для вибору цілей управління кадровим потенціалом, є професійно-кваліфікаційні, особисті та психологічні якості. На основі отриманих значень пріоритетів можна зробити висновок, що найбільше значення в діяльності підприємства має якість його персоналу. Також, спираючись на результати методу аналізу ієрархій, можна сказати, що в залежності від того, яку мету переслідує керівництво ТОВ «Traveler`s Coffee Odessa» стосовно свого кадрового потенціалу, йому необхідно звертати більшу увагу на певну сукупність компонентів кадрового

потенціалу.

Рівень травматизму працівників зменшився у 2018 р., а рівень професійних захворювань зменшився у 2017 р., проте у 2018 р. відбулось зростання показника на 1 особу. Показники культурних та соціально-побутових умов дорівнювали нулю, адже працівники ТОВ «Traveler's Coffee Odessa» не забезпечувались ні місцями в дитячих садках, ні оздоровчими путівками до санаторіїв на бази відпочинку. Позитивним є зменшення кількості конфліктів у колективі у 2018 р. на 2 од., проте негативним є зростання кількості працівників, звільнених через невдоволення соціальною політикою підприємства, на 11 осіб. За результатами аналізу показників соціально-економічного розвитку персоналу ТОВ «Traveler's Coffee Odessa» було виявлено наступні проблеми: зниження рівня стабільності кадрів та зростання плинності кадрів; зниження рівня залученості працівників у виробничі зв'язки; зниження привабливості праці для персоналу, викликане недосконалим механізмом стимулювання та оплати праці. Також було зазначено, що у ТОВ «Traveler's Coffee Odessa» система мотивації праці є недосконалою, і на нашу думку, грошові виплати не повинні бути єдиним стимулом для ефективної роботи працівників підприємства.

За результатами дослідження запропонована кадрова стратегія розвитку персоналу на основі мотивації персоналу ТОВ «Traveler's Coffee Odessa». Кадрова тактика - залучення персоналу особливо високої кваліфікації, основний акцент на: створення належної системи мотивації, формування сприятливого морально-психологічного клімату, постійне підвищення кваліфікації, кар'єрне зростання. Для того, щоб оптимізувати чисельність персоналу запропоноване впровадження внутрішньо-фірмових стандартів в ТОВ «Traveler's Coffee Odessa», які можуть розглядатися як інформаційна матриця посади (професії). У випадку, якщо співробітник не відповідає внутрішньо-фірмовим професійним стандартам, слід йому запропонувати зайнятись самоосвітою, а у випадку повторного провалення тесту на відповідність стандартам - звільнити його.

Поліпшення мотивації пропонуємо втілити на основі матеріальних та нематеріальних заходів стимулювання праці. Нематеріальні заходи: проведення конкурсу «Кращий працівник року», проведення жартівливого покарання гірших співробітників, відкрити в офісному приміщенні кімнату розваг. надавати позаплановий вихідний день працівникам, гнучкий графік відвідування роботи, інформування працівників з широкого кола виробничих і соціальних питань, пов'язаних з роботою в компанії. Удосконалення матеріального стимулювання діяльності працівників ТОВ «Traveler's Coffee Odessa» доцільно зосередити на наступних заходах: виплата додаткових соціальних виплат та гарантій, спонтанні подарунки, надання путівок, премії тим, хто тривалий час не брав лікарняний, розіграш можливості відвідання комплексу тренінгів сторонньої організації, що спеціалізується на проведенні тренінгів. Удосконалення системи мотивації персоналу ТОВ «Traveler's Coffee Odessa» необхідно провести комплекс заходів на суму 314 тис. 570 грн. в результаті дохід компанії ТОВ «Traveler's Coffee Odessa» виросте на 943,71 тис. грн. та становитиме 201247,7 тис.грн.

АНОТАЦІЯ

Міхайлова А. А. «Мотивація оплати праці персоналу ресторану».

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

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

Об'єкт дослідження – мотивація оплати праці персоналу.

Предметом дослідження є процес мотивації оплати праці персоналу ресторану.

Метою роботи є розробка заходів удосконалення мотивації оплати праці персоналу ресторану.

У роботі проаналізовано загальні поняття та сутність мотивації та оплати праці персоналу. Аналізується стан господарської діяльності закладу «Treveler`s Coffee Odessa». Оцінюється ефективність запропонованих заходів щодо удосконалення мотиваційного механізму управління персоналом закладу «Treveler`s Coffee Odessa».

За результатами дослідження обґрунтована доцільність впровадження наведених заходів. Проаналізована їх ефективність, враховуючи розвиток сучасних методів стимулювання та мотивації.

Ключові слова: мотивація, мотиваційний механізм, оплата праці, ресторанне господарство, ресторан, персонал, ефективність.

ANNOTATION

Mikhailova A. A. «Motivation of the salary of restaurant staff»

Qualifying work on obtaining a bachelor's degree in the specialty 241 «Hotel and restaurant business» for the educational program «Hotel and restaurant business». – Odessa National Economics University. – Odessa, 2019.

The qualifying work consists an introduction, three chapters, conclusions, list of sources used.

The object of the research is the motivation of the staff remuneration. The subject of the research is the process of motivating staff remuneration of the restaurant. The purpose of the work is to develop measures to improve the motivation of remuneration for restaurant staff.

The work analyzes the general concepts and essence of the motivation and remuneration of staff. The state of economic activity of the restaurant " Treveler`s Coffee Odessa " is analyzed. Evaluated the effectiveness of the proposed measures to improve the motivational mechanism of personnel management of the restaurant "Treveler`s Coffee Odessa".

The results of the study formulated the expediency of the implementation of the above measures. It analyzes its efficiency, taking into account the development of modern methods of stimulation and motivation.

Key words: motivation, motivational mechanism, pay, restaurant economy, restaurant, staff, efficiency.