

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

Кафедра туристичного та готельно-ресторанного бізнесу

Допущено до захисту
Завідувач кафедри

_____ (підпис)
“ ___ ” _____ 20__ р.

КВАЛІФІКАЦІЙНА РОБОТА

на здобуття освітнього ступеня бакалавр

зі спеціальності

242 «Туризм»

(шифр та найменування спеціальності)

за освітньою програмою

«Туризм»

(назва освітньої програми)

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

Виконавець:

студент 48 групи, ФМЕ

Казімірська Вікторія Олександрівна _____

(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/

Одеса 2019

АНОТАЦІЯ

Казімірська В.О. «Мотивація оплати праці персоналу ресторану»

Кваліфікаційна робота на здобуття освітнього ступеня бакалавра зі спеціальності «242 Туризм» Одеський національний економічний університет. – Одеса, 2019.

В роботі розглянуті особливості методів мотивації оплати праці в ресторані, наукові підходи поліпшення методів мотивації оплати праці персоналу, система мотивації персоналу ресторану.

Проаналізовано економічну діяльність кафе « Merry Berry », досліджено ефективність діючої системи управління та стану оплати праці персоналу на підприємстві.

Розкриті шляхи удосконалення методів мотивації оплати праці персоналу та запропоновано заходи мотивації оплати праці даного підприємства.

Ключові слова: *мотивація, оплата, персонал, підприємство, ресторан, управління, метод, система, організація.*

ANNOTATION

Kazimirskaya V.A. «Motivation of the salary of restaurant staff»

Qualifying work on obtaining a bachelor's degree in the specialty 242 Tourism Odessa National Economics University.– Odessa, 2019.

The paper considers the peculiarities of methods of motivation for remuneration in the restaurant, scientific approaches to improving methods of motivation of staff remuneration, the system of motivation of restaurant staff.

The economic activity of the "Merry Berry" Cafe is analyzed, the efficiency of the current management system and the status of the remuneration of personnel at the enterprise are investigated.

The ways of improvement of methods of motivation of payment of personnel are revealed, and measures of motivation of the payment of the given enterprise are offered.

Keywords: *motivation, payment, staff, enterprise, restaurant, management, method, system, organization.*

ЗМІСТ

ВСТУП.....	3
РОЗДІЛ 1. Теоретичні основи мотивації оплати праці персоналу у ресторанному господарстві.....	5
1.1 Система мотивації персоналу ресторану	5
1.2 Особливості методів мотивації оплати праці персоналу в сучасних закладах харчування	11
1.3 Наукові підходи поліпшення методів мотивації оплати праці персоналу на підприємствах ресторанного господарства	19
РОЗДІЛ 2. Аналіз фінансово-господарської діяльності кафе « Merry Berry ».....	27
2.1 Загальна характеристика підприємства та специфіка надання послуг у кафе « Merry Berry ».....	27
2.2 Аналіз економічної діяльності кафе « Merry Berry ».....	31
2.3 Дослідження ефективності діючої системи управління та стану оплати праці персоналу на підприємстві.....	36
РОЗДІЛ 3. Формування заходів щодо удосконалення методів мотивації оплати праці персоналу в кафе « Merry Berry ».....	42
3.1 Шляхи удосконалення методів мотивації оплати праці персоналу	42
3.2 Розробка нових підходів до мотивації оплати праці персоналу на підприємстві ресторанного господарства.....	49
ВИСНОВКИ.....	58
СПИСОК ВИКОРИСТАНИХ ДЖЕРЕЛ	60
ДОДАТКИ	

ВСТУП

Актуальність теми. Споживання і виробництво різних матеріальних благ, які необхідні людині для задоволення потреб – це основа існування і розвитку людського суспільства. Якщо немає правильної організації харчування, неможливо створити гармонійний розвиток функціональних здібностей людини. Харчування виступає не тільки складовою частиною сфери споживання, але є невід’ємною складовою відтворювального процесу.

Зараз ресторанний бізнес набуває все більш популярності по всьому світу та певними кроками здобуває статусу найбільшої індустрії світу. лід зазначити, що в ресторанній індустрії обслуговуючий персонал є важливим елементом виробничого процесу підприємства.

Дослідженню мотивації оплати праці персоналу підприємств присвячено багато праць як зарубіжних, так і вітчизняних вчених, таких, як Викентьєва Е., Джон Д., Матусова Н., Ричи Ш., Яковлева Т.Г., Ровнова Д. та інші. У своїх роботах вони розглядали основи управління рестораном, мотивацію персоналу в умовах кризи, розробляли системи оплати праці, розглядали методи матеріальної та нематеріальної мотивації оплати праці персоналу.

Метою дослідження є вивчення процесу надання послуг в ресторані та розробка пропозицій щодо удосконалення мотивації оплати праці персоналу на підприємствах ресторанного господарства.

Для досягнення мети треба виконати **наступні завдання:**

- визначити особливості методів мотивації оплати праці персоналу в сучасних закладах харчування;
- розглянути наукові підходи поліпшення методів мотивації оплати праці персоналу на підприємствах ресторанного господарства;
- охарактеризувати систему мотивації персоналу ресторану;
- надати загальну характеристику підприємства та специфіку надання послуг у кафе « Merry Berry »;
- проаналізувати економічну діяльність кафе « Merry Berry »;

- дослідити ефективність діючої системи управління та стан оплати праці персоналу на підприємстві;
- запропонувати шляхи удосконалення методів мотивації оплати праці персоналу;
- розробити нові пропозиції щодо мотивації оплати праці персоналу на підприємстві ресторанного господарства.

Предметом дослідження є теоретично-методологічні й практичні аспекти мотивації оплати праці персоналу та впровадження нових методів мотивації.

Об'єктом дослідження є процес формування заходів щодо мотивації оплати праці персоналу в кафе «Merry Berry».

Для написання даної роботи були використані наступні **методи дослідження**: теоретичні узагальнення та формулювання висновків, порівняльний аналіз, ситуаційний аналіз, економіко-статистичні методи.

Інформаційну базу склали: матеріали наукових конференцій різних рівнів, наукові публікації та монографії вітчизняних та зарубіжних вчених, статистичні збірники та офіційна інформація та звітні дані кафе «Merry Berry».

Практична значущість полягає в можливості застосування результатів дослідження в практичній діяльності кафе відповідного типу.

Структура роботи: робота включає вступ, 3 розділи та висновки.

ВИСНОВКИ

У висновках даної роботи, слід зауважити, що метою було - вивчення процесу надання послуг в ресторані та розробка пропозицій щодо удосконалення мотивації оплати праці персоналу на підприємстві ресторанного господарства.

В роботі були визначенні особливості методів мотивації оплати праці персоналу в сучасних закладах харчування, а саме пояснення різниці між матеріальною та нематеріальною мотивацією.

Були розкриті наукові підходи поліпшення методів мотивації оплати праці персоналу на підприємствах ресторанного господарства, тобто вивчення теорії мотивації Фредеріка Герцберга.

Завдяки вивченню питання системи мотивації персоналу ресторану, були визначені які методи відносяться до матеріальної та нематеріальної мотивації.

Розробка 2 розділу розкриває характеристику ресторанного підприємства «Merry Berry», також аналіз економічної діяльності кафе, тобто: показники завантаження, випуск продукції, валовий товарообіг, структури основних засобів та доходи підприємства. Були проведені дослідження ефективності діючої системи управління та стану оплати праці персоналу на підприємстві, а саме: визначення структури управління, яка є лінійною, фонд заробітної плати та склад і динаміка фонду заробітної плати кафе. Всі підрахунки та звіти подані за період 2017-2018 років.

У 3 розділі були вказані шляхи удосконалення методів мотивації оплати праці персоналу, визначення принципів мотивації та саме чому треба мотивувати співробітників.

В останньому пункті роботи були розкриті методи мотивації, котрі існують на ресторанному підприємстві «Merry Berry». Було зазначено, що мотиваційна програма підприємства є слабкою та недіючою. Приведена таблиця 3.2, де розкриті співвідношення переваг та недоліків мотивації, останніх виявилось більше. З'ясувалось, що на підприємстві існують значні проблеми з відношенням між колективом і керівництвом та з розвитком кваліфікації персоналу.

Саме при виявленні проблем були розроблені нові методи мотивації у кафе «Merry Berry». Отже, керівництву слід звернути увагу на проблему з харчування персоналу, переглянути справедливе та об'єктивне відношення до колективу, зробити комфортне місце відпочинку зі стільцем та стільницею. Самою головною проблемою на ресторанному підприємстві «Merry Berry» є відсутність розвитку та росту. Були запропоновані конкурси для бариста, запрошення відомих фахівців та відвідування лекцій, тренінгів та курсів підвищення кваліфікації.

Останнім словом стане те, що кафе «Merry Berry» слід переглянути свою систему мотивації оплати праці персоналу, тому що явно є прогалини в роботі керівництва. Слід впроваджувати методи як матеріальної, тобто видача премій та грошові винагороди, так і нематеріальної методології мотивації, тобто розроблення комфортних умов праці та поліпшення харчування.

Ресторанне підприємство «Merry Berry» не є ідеальним, тому має шляхи до розвинення в сфері ресторанного бізнесу зі способами мотивації персоналу, які були запропоновані у даній роботі.

СПИСОК ВИКОРИСТАНИХ ДЖЕРЕЛ І ЛІТЕРАТУРИ

1. Колот А.М. Мотивація, стимулювання й оцінка персоналу: Навчальний посібник /А.М. Колот – Київ: КНЕУ, 1998. – 224с.
2. Крушельницька О.В., Мельничук Д.П. Управління персоналом: Навчальний посібник / О.В. Крушельницька , Д.П. Мельничук – К., Кондор. – 2003. – 296с.
3. Чебан А. А. Ефективна система мотивації праці як елемент підвищення конкурентоспроможності підприємства / А. А. Чебан // Молодий вчений. - 2015. - № 11. - С. 104-108.
4. Чернишова А. В. Мотивація та стимулювання праці в системі управління персоналом підприємства / А. В. Чернишова // Молодий вчений. - 2016. - № 6. - С. 141-145.
5. Шура Н. О. Розробка дієвої теорії мотивації працівників на вітчизняних підприємствах із застосуванням концепції саморозвитку / Н. О. Шура, В. В. Швед // Агросвіт. - 2015. - № 8. - С. 64-69.
6. Баришева А. Мотивація / А. Баришева // - 2014. – 171с.
7. Рассадин В.В. Мотивация и стимулирование трудовой деятельности персонала // Труд и социальные отношения. 2008. №3. С.56-59
8. Сорочайкин А.Н. Управление персоналом: терминолог. слов ./ А.Н. Сорочайкин, Л.В. Ермолина, Самара: Изд-во Самар. Ун-та, 2012 №1. С.121-125
9. Шишикина Е.С. Национальные аспекты формирования мотивационной системы / Е.С. Шишикина // Экономика, управление и право в современных условиях: междунаро.сб.ст. / под. общ.ред. В.Б. Тасеева.Вып. 5(17). Самара: Из-во Самара: Ун-та, 2012.С.185-193
10. Доронина И.В. Мотивация и стимулирование персонала: Ученое пособие / И.В.Доронина. – Новосибирск: СибАГС, 2005. – 265с.
11. Иванов Ю.В. Соционика и мотивация труда // Управление персоналом. – 2007, №6. – С.8-11.

12. Киселева Е.А. Гендерный подход к мотивации персонала // Управление персоналом. – 2008, №6. – С.14-15.
13. Миляева Л., Пьянков С. Проблемы мотивации труда на промышленных предприятиях // Человек и труд.-2009. №1. – С.11-15.
14. Одегов Ю.Г., Федвенка А.А., Дашкова Е.С. Мотивация рудовоз деятельности: Учебно-практическое пособие / Ю.Г. Одегов, А.А. Федвенка, Е.С. Дашкова. – М.: Альфа-Пресс.-2009.-336с.
15. Бекирова М.Г., Мантур Л.В., Кузибецкая Г.В. Совершенствование системы управления хозяйственными рисками в деятельности предприятия // Управление экономическими системами: электронный научный журнал, 2014,№7. URL: <http://www.uecs.ru>
16. Данилюк А.А. Мотивация и стимулирование трудовой деятельности / учебное пособие. Тюмень: Издательство Тюменского государственного университета, 2015. 304с.
17. Доронина И.В., Бичеев М.А. Мотивация и стимулирование трудовой деятельности: Курс лекций / Новосибирск: СибАГС, 2015. 159с.
18. Литвинюк А.А., Гончарова С.Ж., Данилочкина В.В. Мотивация и стимулирование трудовой деятельности / М.: Издательство Юрайт, 2015. Теория и практика: ученик для бакалавров.398с.
19. Родионова Е.А. Мотивация и стимулирование трудовой деятельности: учебник и практикум для академического бакавриата / М.: Издательство Юрайт, 2016. Серия: Бакалавр. Академический курс.279с.
20. Чекмарев О.П. Мотивация и стимулирование труда: учебно-методологическое пособие. СПб., 2013.343с.
21. Андросова А. А. Мотивация персонала // Молодой ученый. - 2016. - №29. - С. 357-360. - URL <https://moluch.ru/archive/133/37328/>
22. Веснин В.Р. Управление персоналом. Теория и практика: учебник / В.Р. Веснин. – М.: Проспект, 2013. – 688с.
23. Колесников О. Нематериальное стимулирование: зачем оно нужно, 2013. – URL <http://www.psj.ru>

24. Максвелл Джон. Мотивация решает все. – М.: Попурри, 2013. – 160с.
25. Хуснутдинова М.Н. Формирование коммуникативных компетенций будущих специалистов в области техники // Дискусия. 2016. №7(70). С.129-136.
26. Ахмедов А.Э., Ахмедова О.И. Сравнительный анализ организации оплаты труда работников в зарубежной и отечественной практике // Территория науки. 2014. Т 5.№5. С.-88-91.
27. Мычка С.Ю. Мотивация персонала в современных организациях // Совершенствование экономических и правовых отношений в современных российских условиях: Сборник материалов международной научно-практической заочной конференции студентов, аспирантов и молодых ученых. 2013. С.74-77.
28. Мычка С.Ю., Шаталов М.А. Современные методы управления персоналом в условиях нестабильной внешней среды // Территория науки.2014.Т 5.№5. С.138-141.
29. Шаталов М.А., Мешкова Т.Р. Учет и анализ использования трудовых ресурсов в системе менеджмента организации. // Территория науки.2014.№3. С.84-91.
30. Довідник кваліфікаційних характеристик професій працівників. Випуск 65. Торгівля та громадське харчування. К., 1999, - 162 с.
31. Наказ МЗЕЗторгу України від 24.07.2002 р. № 219 «Про затвердження Правил роботи закладів (підприємств) громадського харчування».
32. Власова Е. Система мотивации: как привлечь и удержать / Е.Власова, Т.Копачевская // Управление персоналом. 2010.№8.С.19-25.
33. Егоршин А.П. Мотивация трудовой деятельности. М.: ИНФРА-М, 2008.463с.
34. Семенов В.Ф. Ефективне управління трудовими ресурсами підприємств санаторно-курортного комплексу / В.Ф. Семенов, Н.В. Нечева // Економіка підприємств: сучасні проблеми теорії та практики: матеріали Четвер. міжнар. наук.-прак. конф., Одеса, 18 верес. 2015р. – О.: Атлант, 2015.- С.180-183.
35. Нездоймінов С. Г. Фінансовий та кластерний інструментарій соціально-економічної мотивації розвитку підприємницької діяльності / С. Г.

- Нездоймінов, Н. М. Андрєєва // Соціально-економічна мотивація інноваційного розвитку регіону: монографія / за заг. ред. д-ра екон. наук, професора О. В. Прокопенко. – Суми: Сумський державний університет, 2012. – С. 271-304.
36. Лебедев И. В. Стратегия обеспечения достойного труда на основе корпоративной социальной ответственности / И. В. Лебедев / История управленческой мысли и бизнеса: От стратагем к стратегиям, от стратегического планирования к стратегическому мышлению и озарению. XIV Международная конференция; Москва, МГУ имени М. В. Ломоносова, Экономический факультет, 1-3 июля 2013 г. / под науч. ред. В. И. Маршева. – М.: АПК и ППРО, 2013. - С. 78-86.
37. Литвинова В. А. Управление конкурентоспособностью продукции, как часть системы управления предприятием / В. А. Литвинова // Науковий вісник. – 2012. - №10 (162). – С. 55–63.
38. Тарасова К. И. Статистический анализ рынка ресторанных услуг Украины / К. И. Тарасова, В. А. Казимирская // Статистика – інструмент соціально-економічних досліджень: збірник наукових студентських праць. – Одеса: ОНЕУ, 2018. – Випуск 4. - Частина I. - С. 144–148.



GREEN LINE

SMOOTHIE

- 99 **Авокадо**
Сметана, чай, ваниль, банан, ананас, кокосовое молоко, мед
- 79 **Merry Lady**
Малина, клубника, лимон, чай, клубника, малина
- Красный**
Банан, лимон, черника, мед, йогурт
- Желтый**
Йогурт, банан, клубника, лимон, мед
- 79 **Зеленый**
Йогурт, черника, лимон, мед, мята
- Мусс Тропик**
Сок, ананас, банан, базилик, мед

MILK SMOOTHIE

Малочислолетний кислый мягкий йогурт, обезжиренный, ваниль, фрукт, сахар, лед

- 89 **MEGA Merry**
- 59 63 **Merry Berry Лесная ягода**
Малина, вишня, банан, персик, клубника, киви
- 59 63 **Лина Коллада**
Минто-ананас
- Черная смородина**
Клюква
- Дыня**
Oreo
- 63 67 **Snickers**
M&M's
Twix

FRAPPBERRY

Малочислолетний кислый йогурт, ваниль, фрукт, сахар, взороссо

- 85 **Клубника в шоколаде**
- Merry Berry Лесная ягода**
- 69 **Киви**
Ананас

SORBETTO FROZEN

Сок, ваниль, фрукт, сахар, лед

- 49 53 **Merry Berry Лесная ягода**
Яблоко
Матча, вишня, лимон, черника, гранат, манго-ананас, персик

ICE COFFEE

Молочко, сахар

- 53 57 **Ice Раф кофе**
Ваниль, мята, лаванда
- 49 53 **Ice Мокко**
- 41 45 **Ice Американо**
- 45 49 **Ice Латте**
- 59 63 **Ice Латте Матча**
- 47 51 **Ice Ванильный Латте**
Караเมล, банан
- 47 51 **Ice Маккиато**
Фисташка
- 59 - **Ice Банана крем кофе**
Далее взороссо, мороженое, банан, молоко

FRAPPUCINO

Молочко, сахар

- 55 59 **M&M's**
Oreo
- Snickers**
- Ваниль**
Фисташка
- Шоколад**
Кокос
- 51 55 **Карамель**
Лесной орех
Айриш-крем

ICE COCOA

Сахар, какао

- 59 **Мята**
Банан
Амаретто

НА РАСТИТЕЛЬНОМ МОЛОКЕ:

- 95 **Кокосовое**
Миндальное

LEMONADE

Маракуйя, имбирь, базилик, облепиха, ягодный, черная смородина

- 49 **Матча**
Лимон
Классический
- 53 **Ягодный**

ПРОХЛАДИТЕЛЬНЫЕ НАПИТКИ

Молочко, сахар

- 49 53 **Ягодная сангрия**
- 49 53 **Фруктово-ягодный мусс**
Merry Berry, клубника, банан
- 43 47 **Крем-сода**
Классическая, клубника
- 45 - **Milk Shake**
Шоколад, клубника, банан, карамель
- 41 47 **Ice Tea**
Клубника, банан, малина, персик, лимон
- 47 51 **Ice Tea Лесная ягода**
- 55 59 **Мохито**
- 47 51 **Фриз-Бриз**
- 47 51 **Фриз апельсин**
- 47 51 **Фриз грейпфрут**

MERRY-BERRYVA
 @MERRY_BERRY_CAFE
 @MERRYBERRYVA
 +380 67 000 3314

КОФЕЙНЫЕ НАПИТКИ

15 мл 30 мл 60 мл

- Ристрето 23
- Эспрессо 23
- Кон-панна 27
- Эспрессо макиато 27

300 мл 500 мл

- Американо 23
- "ПО-ЕВРОПЕЙСКИ" (200 / 400 мл) 23
- Макиато 35
 - карамель
 - банан
 - фисташка
- Макиато MOM'S 45
- Мокко 43
- Раф кофе 45
 - ваниль
 - лаванда
- FLAT WHITE 41
- Глясе 39

ЧАЙ И НАПИТКИ НА ЕГО ОСНОВЕ

300 мл 500 мл

- Чай MERRY BERRY
 - лесная ягода
 - клубника
 - клюква
 - малина
- Чай Облепиха 35
- Чай Маракуйя 45
- Чай Тропик 35
- Чай Цитрусовый 33
- Чай имбирный 33
- Чай травяной с медом 27
 - липа с мелиссой
 - ромашка с эхинацеей
 - чабрец с яблоком
- Чай с молоком 33
- Чай заварной 25
 - черный
 - травяной
 - зеленый
 - фруктовый

НОВИНКИ ЭТОГО СЕЗОНА

300 мл 500 мл

- МОККО 49
 - двойной шоколад
- РАФ 49
 - апельсиновый
- TEA LATTE МАТЧА 63
- КАПУЧИНО 63
 - Сово-миндальный

Фирменные напитки

300 мл 500 мл

- Какао со сливками 35
- Какао с маршмэллоу 35
- Горячий шоколад 39

СВЕЖЕВЫЖАТЫЕ СОКИ

100 мл 300 мл 500 мл

- Грейпфрут 95
- Апельсин 75
- Яблоко 55
- Морковь 40
- Сельдерей 60
- Лимон 30

ПРОТЕИНОВЫЕ СМУЗИ

(400 мл) 75

- лесная ягода
- клубника
- банан

* может быть приготовлен на растительном молоке +20 грн

ЛАТТЕ / КАПУЧИНО

- классический 33
- ваниль 33
 - шоколад
 - кокос
- карамель 37
 - соленая карамель
 - айриш
 - лесной орех
 - фисташка
- на NATURE МОЛОКЕ 63
 - кокосовое
 - миндальное
 - соевое
- латте 'OREO' 'SNICKERS' 'BOUNTY' 45
 - миндальное
- капучино с ОРЕХАМИ 43
 - миндаль
 - фундук
 - кешью

ГЛИНТВЕЙНЫ

300 мл 500 мл

- Классический красный 55
- Классический белый 65
- Облепиха 55
- Красная смородина 65

MERRY-BERRY.UA

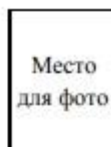
Instagram: @MERRY_BERRY_CAFE

Facebook: @MERRY_BERRY_CAFE

Phone: +380 67 000 3314



смак & аромат



Анкета

1. На какую должность претендуете:	_____
2. Ф.И.О.:	_____
3. Число, месяц, год рождения:	_____
4. Адрес (прописка):	_____
5. Адрес (фактический) проживания:	_____
6. Контактный телефон:	_____
7. Образование и курсы:	_____
8. Полученная специальность:	_____
9. Последние 2 (два) места работы, должность:	_____
10. Причина ухода:	_____
11. Откуда узнали о вакансиях у нас?	_____
12. Кто Вас может рекомендовать? Ф.И.О, номер телефона:	_____
13. Знание иностранных языков(указать каких):	_____
14. Ваши личные качества (достоинства/ недостатки):	_____
15. Почему Вы выбрали именно наше кафе Merry Berry?	_____
16. Обязуетесь ли Вы бережно относиться к имуществу заведения и нести за него материальную ответственность?	_____

Дата заполнения: _____ Подпись: _____

К анкете обязательно прилагается фотография и копии документов: паспорта и идентификационного кода