

МІНІСТЕРСТВО ОСВІТИ І НАУКИ УКРАЇНИ
ОДЕСЬКИЙ НАЦІОНАЛЬНИЙ ЕКОНОМІЧНИЙ УНІВЕРСИТЕТ

Кафедра туристичного та готельно – ресторанного бізнесу
(найменування кафедри)

РЕФЕРАТ
кваліфікаційної роботи
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 »
(назва теми)

Виконавець

студентка

факультету міжнародної економіки

Казімірська Вікторія Олександрівна

(прізвище, ім'я, по батькові)

/підпис/

Науковий керівник

к.е.н., доцент

(науковий ступінь, вчене

звання)

Ярьоменко С.Г.

(прізвище, ім'я, по батькові)

/підпис/

ЗАГАЛЬНА ХАРАКТЕРИСТИКА РОБОТИ

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.

Слід зазначити, що в ресторанній індустрії людина, а тобто обслуговуючий персонал, є найважливішим елементом виробничого процесу підприємства. Розглядаючи в цій роботі персонал ресторану, треба звернути увагу, що саме він є вирішальним фактором успіху. Стати лідером у ресторанному бізнесі, бути конкурентоспроможним все це – вдала організація цим механізмом.

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 система мотивації персоналу ресторану
- надати загальну характеристику підприємства та специфіку надання послуг у кафе « Merry Berry »
- зробити аналіз економічної діяльності кафе « Merry Berry »

- зробити дослідження ефективності діючої системи управління та стану оплати праці персоналу на підприємстві
- надати шляхи удосконалення методів мотивації оплати праці персоналу
- розробити нові 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 формування заходів 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».

Структура та обсяг роботи. Кваліфікаційна робота бакалавра складається зі вступу, трьох розділів, висновків, списку використаних джерел (33 найменувань). Загальний обсяг роботи становить 64 сторінок. Основний зміст викладено на 59 сторінках. Робота містить 6 таблиць з аналізу фінансово-господарської діяльності готельного підприємства; 4 таблиці зі структурною роботою кафе, тобто загальна характеристика, опис меню та таблиця з цінами. Взагалі робота має 15 таблиць, 7 рисунків та 1 схему.

ОСНОВНИЙ ЗМІСТ РОБОТИ

У першому розділі нами були визначені теоретичні основи мотивації оплати праці персоналу у ресторанному господарстві, науковий підхід до мотивації за теорією Герцберга, також у цьому розділі ми розглянули системи мотивації, та визначили, що є матеріальна та нематеріальна мотивація.

Ресторанний бізнес, будучи одним з видів економічної діяльності, прямо чи побічно створює робочі місця і є важливим засобом поповнення скарбниці іноземною валютою.

Мотивація персоналу є найважливішою ланкою в роботі ресторану, тому що перше враження завжди створює персонал(офіціанти, хостес), було пояснено яку роль має персонал в прибутку компанії, чому слід мотивувати персонал – все це було доведено у першому розділі.

У другому розділі було розглянуто загальну характеристику підприємства та специфіка надання послуг кафе «Merry Berry», було наведено аналіз економічної діяльності закладу та були розроблені дослідження ефективності діючої системи управління та стану оплати праці персоналу кафе.

У 2 розділі були також представлені позиції меню, чому споживачу віддають перевагу більш.

У таблиці 2.9 було виявлено фактор сезонності кафе та було обґрунтовано чому саме кафе маленький прибуток влітку в порівнянні с зимою.

У третьому розділі були визначені шляхи удосконалення методів мотивації, а саме приведені принципи, які служать фундаментом успішної роботи з колективом : принцип прозорості, принцип об'єктивності та принцип наочності.

Була запропонована розробка нової мотивації оплати праці персоналу на підприємстві ресторанного господарства «Merry Berry». Розроблено систему мотивації персоналу, яка спрямована на підвищення якості обслуговування, співвідношень між персоналом та керівництвом. Надані способи вирішення проблем, котрі існують на підприємстві, запропоновані мотивації для декількох посад у кафе «Merry Berry».

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.