

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

Кафедра Туристичного та готельно-ресторанного бізнесу
(найменування кафедри)

РЕФЕРАТ
кваліфікаційної роботи
на здобуття освітнього ступеня бакалавра
зі спеціальності 242 «Туризм»
(шифр та найменування спеціальності)
за освітньою програмою «Туризм»

на тему: **«Управління персоналом підприємства ресторанного господарства»**

Виконавець

студентка Факультету Міжнародної
Економіки

Шувера Олеся Олексіївна

(прізвище, ім'я, по батькові) /підпис/

Науковий керівник

к.е.н., професор

(науковий ступінь, вчене звання)

Герасименко Віктор Григорович

(прізвище, ім'я, по батькові) /підпис/

Структура змістової частини реферату кваліфікаційної роботи бакалавра

ЗАГАЛЬНА ХАРАКТЕРИСТИКА РОБОТИ

Актуальність теми: В сучасних умовах люди являють собою найцінніші активи організації, оскільки саме вони індивідуально і колективно вносять свій внесок у досягнення її цілей. Ефективне управління людськими ресурсами забезпечує ринкову стійкість організації, успішність її функціонування в конкурентному середовищі, перспективи стратегічного розвитку. У зв'язку з цим особливої актуальності набуває кадровий менеджмент, організований таким чином, щоб з мінімально можливими витратами забезпечити високу результативність діяльності. Питання кадрового менеджменту викликають інтерес як у теоретиків управління, так і у практикуючих менеджерів.

Мета дослідження: Метою роботи є обґрунтування теоретичних і практичних засад формування сучасної кадрової політики та підвищення ефективності управління трудовими ресурсами в ресторані.

Завдання дослідження:

- охарактеризувати методи управління персоналом на підприємстві ресторанного господарства;
- надати організаційно-економічну характеристику досліджуваному підприємству;
- провести кількісну та якісну характеристику персоналу досліджуваного підприємства;
- запропонувати напрями вдосконалення мотивації трудової поведінки працівників;
- визначити заходи щодо підвищення ефективності системи управління персоналом
- оцінити запропоновані заходи.

Об'єкт дослідження кваліфікаційної роботи є процес формування сучасної кадрової політики з метою підвищення ефективності управління трудовими ресурсами в ресторані.

Предмет дослідження є сукупність теоретичних, практичних положень та прикладних аспектів формування сучасної кадрової політики з метою підвищення ефективності управління трудовими ресурсами в ресторані.

Методи дослідження: Наукове дослідження здійснено на основі діалектичного методу пізнання та системного підходу, що дало змогу комплексно вивчити теоретичні, методологічні засади та практичні

аспекти ефективності управління персоналом на підприємстві ресторанного господарства та розробити пропозиції щодо підвищення його рівня.

Інформаційна база дослідження написання дипломної роботи стали роботи вітчизняних і зарубіжних вчених з проблем організації управління персоналом, ефективності управління і організації управління персоналом, нормативні акти, публікації в наукових журналах, наукові публікації, законодавчо-нормативні акти, інформація комп'ютерної мережі Інтернет, матеріали наукових установ.

Структура та обсяг роботи. Кваліфікаційна робота магістра складається зі вступу, трьох розділів, висновків, списку використаних джерел (67 найменувань) та 1-го додатка. Загальний обсяг роботи становить 79 сторінок. Основний зміст викладено на 70 сторінках. Робота містить 14 таблиць, 6 рисунків.

ОСНОВНИЙ ЗМІСТ РОБОТИ

У першому розділі **«ТЕОРЕТИЧНІ ОСНОВИ УПРАВЛІННЯ ПЕРСОНАЛОМ НА ПІДПРИЄМСТВАХ РЕСТОРАННОГО ГОСПОДАРСТВА»** розглянуто сутність кадрової політики суб'єкта господарювання, елементи кадрової політики на підприємстві ресторанного господарства, фактори та методи управління персоналом на підприємстві ресторанного господарства.

У другому розділі **«АНАЛІЗ СИСТЕМИ УПРАВЛІННЯ ПЕРСОНАЛОМ НА ПІДПРИЄМСТВАХ РЕСТОРАННОГО ГОСПОДАРСТВА»** проаналізовано організаційно-економічна характеристика підприємства, кількісна та якісна характеристика персоналу підприємства та аналіз ефективності системи управління персоналом підприємства.

У третьому розділі **«ШЛЯХИ ПІДВИЩЕННЯ ЕФЕКТИВНОСТІ УПРАВЛІННЯ ПЕРСОНАЛОМ»** запропоновано напрями вдосконалення мотивації трудової поведінки працівників, заходи щодо підвищення ефективності системи управління персоналом та оцінка запропонованих заходів.

ВИСНОВКИ

У кваліфікаційній роботі проведено обґрунтовано теоретичні і практичні засади формування сучасної кадрової політики та підвищення ефективності управління трудовими ресурсами в ресторані. Одержані результати дозволили зробити такі висновки:

- Персонал є найбільш складним об'єктом управління в організації, так як до має можливість вирішувати самостійно будь-які питання, має суб'єктивні інтереси, надзвичайно чутливий до управлінського впливу і критично ставиться до пропонованим до нього вимогам. Під управлінням персоналом розуміється цілеспрямоване систематичне розвиток працівників, орієнтоване на досягнення цілей організації шляхом розширення і поглиблення наявної професійної компетенції, навчання новим спеціальностями, а також підвищення мотивації і організаційних можливостей підприємства використовувати весь потенціал працівника. Кадрова політика ресторану – це сформульовані (усно або письмово) керівництвом організації бачення, принципи, пріоритети, норми, правила поведінки щодо кадрів, обов'язкові для всіх учасників процесу управління персоналом з метою досягнення поставлених перед організацією стратегічних цілей з урахуванням мінливих внутрішньо організаційних умов і вимог зовнішнього середовища. Об'єктом кадрової політики організації є її працівники, а суб'єктом кадрової політики – система управління персоналом організації, що складається з керівників усіх рівнів управління і кадрової служби.

- Складовими елементами кадрової політики фірми є політика зайнятості – забезпечення висококваліфікованим персоналом і створення привабливих умов праці та забезпечення його безпеки, а також можливостей для просування працівників з метою підвищення ступеня їх задоволеності роботою; політика навчання – формування відповідної бази навчання, щоб працівники могли підвищити кваліфікаційний рівень і тим самим отримати можливість свого професійного просування; політика оплати праці-надання більш високої заробітної плати, ніж в інших фірмах, відповідно до здібностей, досвідом, відповідальністю працівника; політика добробуту – забезпечення більш широкого набору послуг і пільг, ніж у інших наймачів; соціальні умови повинні бути привабливі для працівників і взаємовигідними для них і фірми; політика трудових відносин – встановлення певних процедур для вирішення трудових конфліктів.

- Управління персоналом здійснюється при допомозі науково розроблених методів. Традиційними методами управління персоналом підприємства є адміністративні, або організаційно-розпорядчі, економічні та соціально-психологічні. Адміністративні методи опираються на адміністративну підпорядкованість об'єкта суб'єкту, на основі існуючої ієрархії управління, ґрунтуються на владі, дисципліні та покаранні.

Економічні методи базуються на використанні економічних стимулів. За їх допомогою здійснюється матеріальне стимулювання колективу, окремих працівників. Соціально-психологічні методи засновані на використанні моральних стимулів до праці і впливають на персонал з допомогою психологічних механізмів з

метою переведення адміністративного завдання в усвідомлений обов'язок, внутрішню потребу людини.

- Провівши дослідження організаційно-економічної характеристики ресторану «Венеція» виявлено, що досліджуваний нами ресторан це ресторан з стравами європейської кухні. Ділова активність підприємства за досліджуваний період дещо зменшилась, проте рівень ділової активності ресторану можна охарактеризувати як позитивний. Вважаємо, що ресторан «Венеція» є прибутковим та динамічно розвиваючим рестораном. За досліджуваний період чисельність працівників становила 15 чол., середній вік працюючих до 40 років, плинність кадрів є високою.

- Аналіз управління персоналом в ресторані дозволив встановити ряд недоліків, а саме:

- відсутність повного переліку вимог до змісту роботи і кандидату (змістовна сторона тієї чи іншої посади розробляється поверхнево - тільки у вигляді посадової інструкції.);

- відсутність інтересу фахівців відділу кадрів до рекомендацій кандидатів з попередніх місць роботи;

- відсутність стадії професійного тестування на перевірку профпридатності і соціально-психологічного дослідження кандидатів;

- відсутність комплексних адаптаційних програм для нових співробітників;

- відсутність системного підходу до ділової оцінки персоналу;

- відсутність системи навчання персоналу за результатами багатосторонньої оцінки професійних і особистісних якостей працівників на різних етапах їх кар'єри в компанії.

- В ресторані «Венеція» рекомендується створити свою систему заохочень: премія найшвидшому офіціантові Місяця, нагорода кухареві, який придумав нову страву, яка впишеться в загальну концепцію закладу або знизить собівартість існуючих. Система заохочень робиться за допомогою програмного забезпечення Tillyrad. Tillyrad веде складський і фінансовий облік, будує детальну статистику про діяльність закладу. В системі Tillyrad є кілька готових звітів, що дозволяють оцінювати продаж в розрізі співробітників, а також можливості для створення власних умов преміювання персоналу. Вони можуть бути різними і залежати від концепції ресторану і поставлених цілей: збільшити середній чек, зробити певне блюдо найбільш продаваним і так далі.

- В якості рекомендацій щодо вдосконалення системи навчання персоналу ресторану було запропоновано:

- розробити для кожної посади професіограму - опис психологічних, виробничих, технічних, медичних, гігієнічних та інших особливостей, які розкривають специфіку праці та вимог, які пред'являються до людини, який претендує на цю посаду;

- на співбесідах з кандидатами перевіряти їх рекомендації з попередніх місць роботи;

- проводити спеціальне тестування професійної компетенції здобувачів, а також соціально-психологічне дослідження їх особистісних якостей;

- реалізувати в рамках концепції безперервного навчання чотириступінчасту програму адаптації нових співробітників з проведенням цілого ряду навчальних заходів;

- сформувати і розвивати систему ділової оцінки персоналу з використанням оціночних листів;

- використовувати п'ятиступінчастий алгоритм планування та реалізації програм навчання за результатами ділової оцінки персоналу;

- реалізувати річну програму навчання, розроблену в рамках цього дослідження.

Початкові витрати на впровадження проекту будуть рівні 47 900 грн. Таким чином, результати розрахунків свідчать про ефективність розроблених нами рекомендацій.