

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

Кафедра туристичного та готельно-ресторанного бізнесу

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: «Удосконалення організаційної структури ресторану»

Виконавець:

студентка факультету міжнародної економіки

Іваненко Руслана Русланівна

(прізвище, ім'я, по батькові)

/підпис/

Науковий керівник:

викладач кафедри туризму і ГРБ

Козловський Роман Сергійович

(прізвище, ім'я, по батькові)

/підпис/

Одеса 2020

ЗАГАЛЬНА ХАРАКТЕРИСТИКА РОБОТИ

Актуальність теми. У боротьбі за життєздатність ресторанного бізнесу ресторатори змушені вирішувати ряд проблем. Однією з найбільш актуальних є проблема управління ресторанним персоналом, тому що наявність кваліфікованого персоналу – одна з найважливіших складових успіху ресторану. Саме це й визначає актуальність теми даної дипломної роботи. Управління персоналом – важлива сфера життя будь-якого підприємства, яка здатна підвищити його ефективність. Система управління персоналом забезпечує неперервне вдосконалення методів роботи з кадрами з використанням досягнень вітчизняної й зарубіжної науки та найкращого виробничого досвіду.

Мета дослідження – вивчення та аналіз проблем управління персоналом, а також розробка рекомендацій з вдосконалення системи управління персоналом у ресторанному бізнесі.

Досягнення поставленої мети обумовило необхідність вирішення таких завдань:

- Виявлення основної ролі персоналу у ресторанному господарстві;
- Розглядання теоретичних основ системи управління персоналом у ресторанній сфері;
- Дослідження основних проблем на ринці ресторанного господарства;
- Розробка характеристики ресторану “Pasta&Pizza”;
- Дослідження організації системи управління персоналом ресторану;
- Проведення аналізу та виявлення проблем в системі управління персоналом ресторану “Pasta&Pizza”;
- Впровадження пропозицій для вирішення проблем та вдосконалення системи управління персоналом у ресторану “Pasta&Pizza”;
- Виявлення економічного обґрунтування запропонованих заходів.

Об'єкт дослідження – система управління персоналом ресторану “Pasta&Pizza”.

Предмет дослідження – науково-практичні питання управління підприємством ресторанного господарства на прикладі ресторану «Pasta&Pizza».

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 ресторану.

Практичне значення одержаних результатів полягає у можливості використання результатів дослідження для удосконалення діяльності підприємств ресторанного господарства та підвищення його іміджу.

Структура і обсяг роботи. Кваліфікаційна робота складається зі вступу, трьох розділів, висновків, списку використаних джерел (43 найменувань). Загальний обсяг кваліфікаційної роботи становить 51 сторінок комп'ютерного тексту. Основний зміст викладено на 46 сторінках. Робота містить 7 таблиць та 1 малюнок.

ОСНОВНИЙ ЗМІСТ РОБОТИ

У першому розділі «Теоритичні аспекти управління персоналом у ресторанному бізнесі» автором розглянута сутність поняття «управління», виділено основні фактори, що впливають на його якість та наведено методи оцінки конкурентоспроможності підприємств ресторанного господарства. Також було упомянуто приклади систем управління за різними методами різних шкіл.

У другому розділі «Аналіз системи управління персоналом ресторану «Pasta&Pizza»» розглянуто проблеми управління у ресторані, було виявлено причини текучості кадрів та основних проблем наймання співробітників. Було розглянуто організаційну структуру ресторану «Pasta&Pizza». Також було виявлено відсутність мотиваційних елементів в управлінні рестораном.

У третьому розділі «Основні напрямки вдосконалення системи управління персоналом у ресторані «Pasta&Pizza»» була запропонована велика кількість методів, які допоможуть покращити систему управління у ресторані. Описані дієві поради щодо прийняття на роботу, методи мотивації та стимулювання співробітників, а також способи навчання та підвищення кваліфікації.

ВИСНОВКИ

В результаті виконання випускної кваліфікаційної роботи був проведений аналіз системи управління персоналом ресторану «Pasta&Pizza» та визначено заходи щодо її вдосконалення.

В процесі виконання роботи були вирішені поставлені завдання, а саме:

- Було виявлено основну роль персоналу у ресторанному господарстві. Завдяки цьому пункту можна побачити, що персонал є незамінним сегментом у ресторані, без якого неможлива ніяка робота.
- Також було розглянуто теоретичні основи системи управління персоналом у ресторанній сфері. В системі продажів ресторану в тій чи іншій мірі беруть участь всі категорії персоналу. Однак, є ключові фігури, здатні в значній мірі впливати на поведінку інших співробітників, створювати сприятливу робочу атмосферу, формувати злагоджену команду однодумців. Це керуючий і шеф-кухар. Саме через них відбувається впровадження відповідної корпоративної культури в усі структури ресторану.
- Було досліджено основні проблеми на ринку ресторанного господарства. У боротьбі за життєздатність ресторанного бізнесу ресторатори змушені вирішувати ряд проблем. Однією з найбільш актуальних є проблема управління ресторанним персоналом, тому що наявність кваліфікованого персоналу – одна з найважливіших складових успіху ресторану.
- Було розроблено характеристику ресторану «Pasta&Pizza». Ресторан позиціонує себе як заклад для усіх типів гостей, а саме для тих, хто просто хоче відпочити, покурити чи відчувати справжню італійську атмосферу у центрі Одеси. У загальній структурі елементів витрат у порівнянні з попереднім

роком відбулося зниження матеріаломісткості та енергоємності виробництва, а також загальновиробничих і загальногосподарських витрат і втрат. Зростання питомої ваги зарплати виробничих робітників обумовлений перш за все інфляційними мотивами.

- Також було проведено дослідження організації системи управління персоналом ресторану. Вона є лінійно-функціональною. Кожен співробітник підрозділу безпосередньо підпорядковується керівнику, через якого реалізуються усі управлінські рішення. Таким чином реалізується принцип єдиного керівництва. На цій основі створюється ієрархія системи управління. Окремі спеціалісти допомагають лінійному керівнику отримувати та аналізувати інформацію, приймати управлінські рішення, але самі вказівки та інструкції підлеглим не дають.
- Було проведено аналіз та було виявлено проблему у системі управління персоналом ресторану «Pasta&Pizza». Незважаючи на те, що ресторан функціонує на ринку досить давно, в галузі управління персоналом можна спостерігати:
 - недостатню чіткість розподілу функціональних обов'язків в галузі управління персоналом між менеджером з персоналу та керівниками підрозділів;
 - плинність кадрів;
 - застосування стандартної схеми проведення співбесіди з претендентами (особливо на посаду офіціанта);
 - неефективність діяльності по створенню зовнішнього резерву;
 - невикористання можливості якісного (особистісного) зростання працівників, відсутність розробки програм кар'єрного зростання;
- Було впроваджено пропозиції для вирішення проблем та вдосконалення системи управління персоналом у ресторані «Pasta&Pizza». З метою поліпшення системи навчання та розвитку персоналу та управління кар'єрою було рекомендовано:
 - розробити і впровадити навчальну програму орієнтації і адаптації нового співробітника;
 - щодня проводити міні-тренінги;
 - створити і підтримувати зовнішній кадровий резерв за допомогою навчання за типом наставництва;
 - застосовувати наочні посібники;

- завчасно підбирати персонал кухні (кухарів) в профільних навчальних закладах.
- Було виявлено економічне обґрунтування запропонованих заходів. Забезпечення економічної ефективності в галузі управління персоналом означає використання персоналу для досягнення цілей підприємницької діяльності підприємства при обмеженості відповідних підприємству трудових ресурсів. Соціальна ефективність забезпечується реалізацією системи заходів, спрямованих на задоволення соціально-економічних очікувань, потреб та інтересів працівників підприємства.

На мою думку, запропоновані заходи дозволять звести плинність кадрів до мінімуму і підвищити ефективність системи управління персоналом.

АНОТАЦІЯ

«Удосконалення організаційної структури управління рестораном»

Кваліфікаційна робота на здобуття освітнього ступеня бакалавра зі спеціальності 241 «Готельно-ресторанна справа» за освітньою програмою «Готельно-ресторанна справа» –

Одеський національний економічний університет. – Одеса, 2020.

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

Об'єкт дослідження – система управління персоналом ресторану «Pasta&Pizza».

Метою роботи є вивчення та аналіз проблем управління персоналом, а також розробка рекомендацій з вдосконалення системи управління персоналом у ресторанному бізнесі.

У роботі проаналізовано загальні поняття та сутність управління ресторанного господарства. Проаналізовано основні проблеми управління та текучості кадрів. Аналізується стан господарсько-економічної діяльності ресторану «Pasta&Pizza». Оцінюється ефективність впровадженого управління.

За результатами дослідження сформульована нова система управління рестораном, впровадженню доцільні методи мотивації, навчання та прийняття на роботу.

Ключові слова: управління, мотивація, ресторан, текучість кадрів.

ANOTATION

“Conscious of organization structures for restaurant management”

Qualification work for becoming of the bachelor's specialty 241 “Hotel and restaurant business” for the program “Hotel and restaurant business” -

Odessa National Economic University. - Odessa, 2020.

Qualification work consists of introduction, three sections, conclusions, list of references and additions.

The object of observation is the personnel management system of the “Pasta&Pizza” restaurant.

The aim of the work is to study and analyze the problems of personnel management, as well as develop recommendations for improving the personnel management system in the restaurant business.

The work analyzed the general concepts and essence of restaurant management. The main problems of management and staff turnover are analyzed. The state of economic and economic activity of the “Pasta&Pizza” restaurant is analyzed. The effectiveness of the implemented management is evaluated.

Based on the research results, a new restaurant management system was formed, methods of motivation, training and employment were introduced.

Key words: management, motivation, restaurant, staff turnover.