

**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»*
за освітньою програмою *«Готельно-ресторанна справа»*

тему: **«УДОСКОНАЛЕННЯ СИСТЕМИ МОТИВАЦІЇ ПРАЦІ НА
ПІДПРИЄМСТВІ РЕСТОРАННОГО ГОСПОДАРСТВА (НА ПРИКЛАДІ
КІНОРЕСТОРАНУ «RE'LUX»)**»

Виконавець:

Студентка 4 курсу 10 групи
факультету міжнародної економіки
Ковальова Карина Вадимівна
(прізвище, ім'я, по батькові) /підпис/

Науковий керівник:

_____ К. Г. Н., доцент _____
(науковий ступінь, вчене звання)
_____ Ярмоменко С. Г. _____
(прізвище, ім'я, по батькові) /підпис/

ОДЕСА – 2020

ЗАГАЛЬНА ХАРАКТЕРИСТИКА РОБОТИ

Актуальність теми. Відсутність механізмів розвитку системи мотивації не дозволяє підприємствам готельно-ресторанного господарства протистояти негативному впливу чинників і проблем макросередовища, і вирішувати практичні проблеми. Ситуація ускладнюється недостатністю наукових досліджень у галузі розвитку системи мотивації персоналу, та демотивованістю працівників підприємств щодо вирішення тактичних і стратегічних завдань, які ставить перед ними керівництво. Це дещо гальмує розвиток підприємств ресторанної та готельної справи у цілому.

Однак слід відмітити, що серед сучасних учених, які займаються даною проблематикою, не достатньо уваги приділяється аспектам розвитку системи мотивації персоналу готельно-ресторанного господарства загалом та, зокрема – розробці та впровадженню мотиваційних механізмів. Гостра потреба у вирішенні цих питань визначає актуальність даного дослідження, його цілеспрямованість і зміст, а також – практичне значення.

Метою кваліфікаційної роботи є теоретичне обґрунтування поняття мотивації праці персоналу підприємства ресторанного господарства, розробка рекомендацій щодо покращення мотивації праці для працівників досліджуваного підприємства ресторанного господарства.

Для досягнення поставленої мети кваліфікаційної роботи визначено такі **завдання:**

- визначення поняття персоналу підприємства, його структуру;
- з'ясування сутності мотивації праці персоналу, його теоретичні аспекти та особливості мотивування персоналу;
- визначення критеріїв мотивування працівників підприємства ресторанного господарства;
- дослідження операційної діяльності підприємства,
- аналіз трудових ресурсів досліджуваного закладу;

- аналіз існуючої системи організації праці та мотивації працівників закладу;
- визначення основних напрямків покращення мотивації праці персоналу;
- розробка рекомендацій щодо покращення мотиваційних аспектів у діяльності відповідно до функціональних обов'язків персоналу.

Об'єктом дослідження у кваліфікаційній роботі є процес організації праці персоналу та мотиваційних механізмів його стимулювання на підприємстві ресторанного господарства.

Предмет дослідження – сукупність теоретичних та практичних аспектів, пов'язаних з можливістю удосконалення системи мотивації праці на підприємстві ресторанного господарства.

У кваліфікаційній роботі застосовано методи системного аналізу, абстракції та аналогії, порівняння та економіко-статистичного моделювання. Методологічну основу дослідження складає комплекс загальнонаукових методів: сходження від конкретного до абстрактного, аналізу та синтезу, загального взаємозв'язку, розвитку, історичності, об'єктивності, цілісності. Для обробки та аналізу інформації використовувалися комп'ютерні програми Microsoft Word і Microsoft Excel.

Інформаційною базою для вирішення визначеної проблеми інтерес в контексті обраної теми являють праці вчених, у яких закладено основні теоретичні положення щодо розвитку системи мотивації персоналу та впровадження мотиваційних механізмів на підприємствах, а саме: Герасименка В. Г., Балабанова Л. В., Гринько І. М., Мушкіна І. , Комарова Е. И., Хміль Ф.І., Юкіша В. В.

Структура та обсяг роботи. Кваліфікаційна робота містить вступ, три розділи, 23 таблиці, 14 рисунків, висновки та список використаних джерел.

ОСНОВНИЙ ЗМІСТ РОБОТИ

У розділі 1 **«ТЕОРЕТИЧНІ АСПЕКТИ ПОНЯТТЯ МОТИВАЦІЇ ПРАЦІ ПЕРСОНАЛУ В ЗАКЛАДІ РЕСТОРАННОГО ГОСПОДАРСТВА»** розглянуто поняття персоналу підприємства, його склад, можливості класифікації структури – відповідно до виконання функцій на підприємстві, ролі в організації праці тощо. Важливим аспектом роботи персоналу є його ефективність, яка досягається правильною організацією праці, а також мотивацією праці – матеріальною та нематеріальною. Визначено основні механізми упровадження мотиваційних інструментів – соціальних установок, пріоритети при відборі персоналу, особливості організації праці відповідно до виконуваних функцій та успіху в наданні якісних послуг, здобутків щодо можливості подальшого кар’єрного зростання тощо.

У розділі розглядаються чинники мотивації, які пов’язані не тільки із внутрішнім регламентом діяльності підприємства, а також регулюються законодавчими нормами, науковими підходами організації праці, формування мотиваційних завдань для персоналу, постійний розвиток та підвищення кваліфікації персоналу тощо.

У розділі 2 **«АНАЛІЗ ТРУДОВИХ РЕСУРСІВ ТА ОРГАНІЗАЦІЙНО-ЕКОНОМІЧНА ХАРАКТЕРИСТИКА КІНОРЕСТОРАНУ «RE’LUX»** розглянуто підприємство і входить до групи закладів, які надають послуги з розваг (демонстрація фільмів, реклама тощо), а також організація послуг харчування. Підприємство надає послуги ресторанного обслуговування для споживачів кінозалів. У структурі обідньої продукції переважають переважно страви швидкого приготування та для мобільної організації її приймання.

Основні фінансово-економічні характеристики мають позитивну динаміку, а основними особливостями даного підприємства є переважно надання послуг споживачам кінотеатру безпосередньо у залі або при очікуванні.

Структура управління персоналом має лінійно-функціональну характеристику, визначено основні функціональні обов'язки працівників. Розглянуто показники динаміки структури персоналу, розподіл його за рівнем освіти та функціональними групами, розраховано показники ефективності використання персоналу та визначено, що дані показники мають позитивну динаміку зростання.

Серед працівників закладу проведено опитування, метою якого було визначення характеристики існуючої системи управління персоналом та його мотивації та потенційні можливості щодо покращення на основі пропозицій або запитів персоналу. Більшість працівників вважають мотивацію важливим елементом у якісному виконанні завдань, наголошують на важливості чітких критеріїв при застосуванні матеріальної мотивації. Працівники підприємства наголошують, що активно використовуються корпоративні види комунікації, а саме – інтеграція нового працівника на підприємстві відбувається завдяки представленню колективу на зібранні та визначенні супервайзера. Методами підвищення кваліфікації є практичні семінари та досвід старших, більш досвідчених колег, які мають 36 та 32% відповідно. Також висока частка тренінгів як одного з методів підвищення кваліфікації.

У розділі 3 **«НАПРЯМКИ ПОКРАЩЕННЯ МОТИВАЦІЇ ПРАЦІ ПЕРСОНАЛУ КІНОРЕСТОРАНУ «RE'LUX»** розглянуто основні етапи аналізу роботи працівника ресторанного господарства, до складу яких входять: оцінка роботи відносно професійних та особистісних вимог, відповідність стандартам виконання, оцінка виконання даних робіт (із зазначенням індивідуальних характеристик та рівня виконання роботи конкретного працівника), прийняття рішення щодо якості виконуваної роботи конкретного працівника адміністрацією закладу.

Запропоновано критерії щодо претендентів на посади у штаті працівників закладу ресторанного господарства, процедуру атестації задля можливості мотивування кращих працівників.

У розділі 3 також викладено результати опитування щодо задоволення працівників умовами праці. Негативним залишаються – низька зарплата, потреба у соціальному пакеті (захист, страхування тощо), а також необхідність постійної роботи над формуванням позитивного психологічного клімату у колективі.

Основними запропонованими рекомендаціями щодо стимулювання та матеріальної мотивації є пропозиція рухомої зарплати відповідно до зростання виробітку працівників, а також розподіл зарплати під час обслуговування попереднього замовлення конкретною бригадою працівників.

Крім цього, нематеріальним стимулом покращення психологічного клімату та формування персоналу запропоновано етапи підготовки та адаптації працівників закладу, а також програму додаткових бонусів.

ВИСНОВКИ

На основі поставленої мети за визначених завдань нами зроблено наступні висновки:

1. Персонал підприємства може розглядатись як трудові ресурси, визначаючи його як зовнішній ресурс для наймання на роботу. Крім цього, персонал має відповідні кваліфікаційні, функціональні, рольові характеристики, а також соціальну складові, відрізняється складною структурою та постійною динамікою як за економічними, так і соціальними, технологічними аспектами.

2. Визначено, що мотивація праці є компонентом трудової діяльності працівників підприємства, і характеризується як процес у діяльності, так і система організації цієї діяльності.

3. Проаналізована теоретична література дає змогу визначити чинники, що впливають на розвиток персоналу ресторану: політико-правові, регламентація діяльності суб'єктів підприємницької діяльності, соціальні, економічні, екологічні, що можуть визначатись як зовнішні та формують зовнішнє середовище функціонування підприємства.

4. Визначено, що мотивація також складається та взаємопов'язана з ціннісними орієнтирами людини, стимуляторами, включає індивідуально-психологічні та соціально-демографічні характеристики персоналу.

5. Досліджуване підприємство «Re'Lux» має специфічне позиціонування серед інших закладів ресторанного господарства, входячи до складу розважального комплексу кінотеатру. Проаналізована операційна діяльність підприємства вказує на позитивну динаміку зростання доходів підприємства, відноснів позитивні зрушення у покращенні виробничої діяльності.

6. Охарактеризовано організаційну структуру управління персоналом, визначено функціональні обов'язки працівників, розглянуто показники руху середньооблікової кількості працівників. Зростання обсягів у операційній діяльності сприяло розширенню штату працівників. Якісні характеристики рівня освіти вказують на зростання частки працівників з базовою вищою освітою, проте

у звітній досліджуваній рік зросла плинність кадрів, що може негативно вплинути на якість надання послуг підприємства та організаційні аспекти управління.

7. Розрахунок показників ефективності використання праці персоналу показує позитивну динаміку виробітку, стимулювання товарообороту, матеріальної зацікавленості працівників. Проведений аналіз існуючої системи мотивації праці виявив ряд особливостей: застосовуються критерії оцінки роботи при нарахуванні премій (матеріальної зацікавленості) працівників, проте необхідний більш ретельний підхід при наборі персоналу, а також чіткі та зрозумілі критерії для кар'єрного зростання персоналу. Важливим для працівників є підвищення кваліфікації, яке ув'язується із матеріальним стимулом та потенційним кар'єрним ростом.

Запропоновано процедуру оцінки працівника для стимулювання як з матеріальними, так і нематеріальними характеристиками. Запропоновані критерії претендента на працівника персоналу корелюються із запитом працівників на більш відповідальну кадрову політику відбору персоналу.

8. Запропоновано матеріальні стимули: оплата праці на основі зростання виробітку (рухома ставка зарплати), рекомендовано показники для розрахунків. Пропонується також оплата праці при бригадному типі обслуговування споживачів та розподіл зарплати відповідно до категорії працівника, кваліфікаційного рівня, досвіду, трудової участі у наданні послуги тощо.

12. Запропоновано поетапну адаптацію новий працівників підприємства, критерії оцінки адаптації та швидкої інтеграції до персоналу, запропоновано бонусні програми для кращих працівників підприємства.

АНОТАЦІЯ

Ковальова К. В. «Удосконалення системи мотивації праці на підприємстві ресторанного господарства (на прикладі кіноресторану «Re'Lux»)»

Кваліфікаційна робота на здобуття освітнього рівня бакалавра зі спеціальності 241 «Готельно-ресторанна справа»

за програмою «Готельно-ресторанна справа»

Одеський національний економічний університет. – м. Одеса, 2020 рік

Кваліфікаційна робота складається із вступу, трьох розділів основної частини, висновків, списку використаної літератури.

Об'єктом дослідження у кваліфікаційній роботі є процес організації праці персоналу та мотиваційних механізмів його стимулювання на підприємстві ресторанного господарства.

Предмет дослідження – сукупність теоретичних та практичних аспектів, пов'язаних з можливістю удосконалення системи мотивації праці на підприємстві ресторанного господарства.

Проаналізовано теоретичні аспекти системи мотивації праці, базові принципи мотивації праці, а також мотиваційні аспекти для персоналу підприємства ресторанного господарства, виробничу діяльність підприємства, структуру персоналу за якісним складом, проведений аналіз існуючої системи мотивації праці.

Запропоновано процедуру оцінки працівника для стимулювання як з матеріальними, так і нематеріальними характеристиками, матеріальні стимули: оплата праці на основі зростання виробітку, Запропоновано поетапну адаптацію новий працівників підприємства, критерії оцінки адаптації та швидкої інтеграції до персоналу.

Ключові слова: мотивація праці, організація праці, кіноресторан, підприємство ресторанного господарства, якісний склад персоналу.

ANNOTATION

Kovaliova K. "Improvement of the system of work motivation at the restaurant business (on the example of the film restaurant "Re'Lux ")"

Qualification work for obtaining a bachelor's degree in specialty 241 "Hotel and restaurant business"

under the program "Hotel and restaurant business"

Odessa National Economic University. - Odessa, 2020

Qualification work consists of an introduction, three sections of the main part, conclusions, list of references.

The object of research in the qualification work is the process of organizing the work of staff and motivational mechanisms for its stimulation in the restaurant business.

The subject of research is a set of theoretical and practical aspects related to the possibility of improving the system of work motivation in the restaurant business.

Theoretical aspects of the system of labor motivation, basic principles of labor motivation, as well as motivational aspects for the staff of the restaurant business, production activities of the enterprise, the structure of staff by quality, analyzed the existing system of work motivation.

The procedure of employee evaluation for incentives with both tangible and intangible characteristics, material incentives: wages based on the growth of production, Proposed gradual adaptation of new employees, criteria for evaluating the adaptation and rapid integration into staff.

Key words: work motivation, labor organization, film restaurant, restaurant enterprise, high-quality staff.

