МІНІСТЕРСТВО ОСВІТИ І НАУКИ УКРАЇНИ
ОДЕСЬКИЙ НАЦІОНАЛЬНИЙ ЕКОНОМІЧНИЙ УНІВЕРСИТЕТ

Кафедра туристичного та готельно-ресторанного бізнесу

Допущено до захисту
Завідувач кафедри
_____
_____"__" р.

КВАЛІФІКАЦІЙНА РОБОТА
на здобуття освітнього ступеня бакалавр
зі спеціальності *241 "Готельно-ресторанна справа"*
за освітньою програмою *"Готельно-ресторанна справа"*

на тему: **«УДОСКОНАЛЕННЯ СИСТЕМИ УПРАВЛІННЯ ПЕРСОНАЛОМ НА ПІДПРИЄМСТВІ РЕСТОРАННОГО ГОСПОДАРСТВА (НА ПРИКЛАДІ КАФЕ-БАРУ «MONACO»)»**

Виконавець:
студентка 40 групи факультету
міжнародної економіки
Олійник Юлії Олександрівни_____
(прізвище, ім'я, по батькові) /підпис/

Науковий керівник:
канд. геогр. наук, доцент
(науковий ступінь, вчене звання)
Ярьоменко Сергій Григорович_____
(прізвище, ім'я, по батькові) /підпис/

Одеса **2020**

АНОТАЦІЯ

Олійник Ю. О. «**Удосконалення системи управління персоналом на підприємстві ресторанного господарства (на прикладі кафе-бару «Monaco»)»**
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 є процес організації системи управління персоналом на підприємстві ресторанного господарства.
Предметом дослідження кваліфікаційної роботи є сукупність теоретичних та практичних аспектів, пов'язаних з можливістю удосконалення системи управління персоналом на підприємстві ресторанного господарства.
Проаналізовано теоретичні аспекти управління персоналом підприємства ресторанного господарства, виробничу діяльність на прикладі одного з закладів РГ, аналіз трудових ресурсів. Запропоновано пов'язати ефективність роботи персоналу із матеріальними стимулами (рівень заробітної плати, системи розподілу нарахувань та бонусів). розглянуто можливості зміни організаційної системи управління, використовуючи підходи та критерії до потреби працівників виробництва для кожного технологічного процесу. Запропоновано складові системи управління персоналом: відбір, навчання, підвищення кваліфікації, мотивування.
Ключові слова: система управління персоналом, персонал, трудові ресурси, кафе-бар, підприємство ресторанного господарства.

ANNOTATION

Oliynyk Yu. O**. "Improvement of the personnel management system at the restaurant business (on the example of the cafe-bar" Monaco ")"**
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 the study is the process of organizing a personnel management system in the restaurant business.
The subject of the qualification work is a set of theoretical and practical aspects related to the possibility of improving the personnel management system in the restaurant business.
Theoretical aspects of personnel management of a restaurant enterprise, production activity on the example of one of the WG establishments, analysis of labor resources are analyzed. It is proposed to link the efficiency of staff with material incentives (salary level, system of distribution of charges and bonuses). Possibilities of changing the organizational management system, using approaches and criteria to the needs of production workers for each technological process are considered. The components of personnel management system are offered: selection, training, advanced training, motivation.
Keywords: personnel management system, staff, labor resources, cafe-bar, restaurant business.

ЗМІСТ

стор.

ВСТУП ……. 3

РОЗДІЛ 1. ТЕОРЕТИЧНІ ОСНОВИ УДОСКОНАЛЕННЯ СИСТЕМИ УПРАВЛІННЯ ПЕРСОНАЛОМ РЕСТОРАНУ…….. 5

1.1. Персонал підприємства ресторанного господарства: поняття та загальна характеристика…….. 5

1.2. Складові системи управління персоналом підприємства ресторанного господарства…….. 12

1.3. Підходи до оцінки ефективності системи управління персоналом…….. 20

РОЗДІЛ 2. АНАЛІЗ ТРУДОВИХ РЕСУРСІВ ТА СИСТЕМИ УПРАВЛІННЯ ПЕРСОНАЛОМ В КАФЕ-БАРІ «MONACO»…….. 36

2.1. Організаційно-економічна характеристика та операційна діяльність кафе-бару «Monaco»…… 36

2.2. Аналіз трудових ресурсів кафе-бару «Monaco»…… 48

2.3. Оцінка системи управління персоналом кафе-бару «Monaco». 53

РОЗДІЛ 3. РЕКОМЕНДАЦІЇ ЩОДО УДОСКОНАЛЕННЯ УПРАВЛІННЯ ПЕРСОНАЛОМ КАФЕ-БАРУ «MONACO»…….. 58

3.1. Пропозиції щодо удосконалення системи управління персоналом кафе-бару «Monaco»…… 58

3.2. Рекомендації щодо удосконалення системи підготовки та адаптації персоналу кафе-бару «Monaco»……. 61

3.3. Пропоновані заходи щодо удосконалення управління персоналом ресторану кафе-бару «Monaco»……. 65

ВИСНОВКИ …… 70

Список використаних джерел …… 72

ВСТУП

Діяльність, що пов’язана із організацією та надання послуг харчування, займає одне з провідних місць у сфері обслуговування, та туристичній сфері зокрема. Надання послуг підприємствами ресторанного господарства є одночасно однією з високодохідних, зі швидкою оборотністю капіталу, так і є однією з ризикових галузей, що має значну залежність від попиту споживачів.

Важливим інструментом, що впливає на конкуренті позиції підприємства ресторанного господарства, є організація управління як операційною діяльністю підприємства, так і персоналом. Актуальним постає питання правильної організації роботи персоналу, його кваліфікація, залежність послуги від якості її надання. Однією з найбільш актуальних є проблема управління персоналом ресторанного підприємства, наявність кваліфікованого та досвідченого персоналу – однієї з важливих складових успішного ведення ресторанного бізнесу.

Розробка успішних заходів із удосконалення методів управління персоналом на підприємстві ресторанного господарства є важливою складовою вивчення можливостей ефективної конкуренції на ринку послуг ресторанного господарства.

Метою даної кваліфікаційної роботи є формування пропозицій щодо удосконалення системи управління персоналом на прикладі підприємстві ресторанного господарства «Monaco».

Основними завданнями кваліфікаційної роботи є:

– визначення теоретичних аспектів поняття системи управління персоналом, його основних характеристик;

– визначення основних складових системи управління персоналом;

– аналіз існуючих підходів до оцінки ефективності системи управління персоналом підприємства ресторанного господарства;

– організаційно-економічна характеристика підприємства «Monaco» та аналіз існуючої системи управління персоналом;

– аналіз трудових ресурсів кафе-бару «Monaco»;

– рекомендації щодо удосконалення системи управління персоналом, відбору та адаптації на виробництві;

– обґрунтування відповідних заходів щодо покращення системи управління підприємства «Monaco».

Об’єктом дослідження є процес організації системи управління персоналом на підприємстві ресторанного господарства.

Предметом дослідження кваліфікаційної роботи є сукупність теоретичних та практичних аспектів, пов’язаних з можливістю удосконалення системи управління персоналом на підприємстві ресторанного господарства.

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 написання стали монографії, навчальні посібники з питань менеджменту, маркетингу, проведення досліджень, а також статті за тематикою дослідження, звіти підприємства, проведене опитування персоналу. Використано наукові праці таких вчених, як: Архіпов В.В., Єфімова О. П., Лебедєв І. В., Кабушкін Н. І. тощо.

Кваліфікаційна робота містить анотацію, вступ, три розділи основного тексту роботи, висновки, список використаних джерел.

За тематикою даної кваліфікаційної роботи було опубліковано тези:

Олійник Ю. О. Теоретичні підходи системи управління персоналом закладу ресторанного господарства / Ю. О. Олійник // Туристичний та готельно-ресторанний бізнес: світовий досвід та перспективи розвитку для України: Матеріали Міжнародної науково-практичної конференції студентів, аспірантів та вчених, 15 квітня 2020 р.: у 3-х томах. – Т. 2. – Одеса: ОНЕУ, 2020. – С. 407-411.

ВИСНОВКИ

Вивчення системи управління персоналом передбачало кілька аспектів: теоретичні аспекти, аналіз діяльності підприємства та особливості його системи управління, формування рекомендацій.

1. Проаналізовано необхідну літературу, що сприяло виокремленню поняття «трудові ресурси», «персонал», «кадри». У результаті виявили, що поняття трудових ресурсів є більш широким і пов'язане не тільки із працівниками даного підприємства, що є персоналом, а також із ринком праці та зовнішнім середовищем функціонування підприємства. Для визначення місця трудових ресурсів у діяльності підприємства, нами визначено основні функції та місце персоналу у процесі обслуговування гостей ресторану. Крім цього, систематизовано уявлення про класифікацію персоналу підприємства ресторанного господарства за різними критеріями.

2. Важливим етапом стала систематизація підходів до можливості та шляхів удосконалення системи управління підприємством ресторанного господарства. Для цього побудовано дерево цілей, що спирається на поетапну реорганізацію управління на основі усебічної оцінки діяльності персоналу підприємства.

3. Проведено огляд основних видів організаційної структури управління рестораном, основні недоліки та переваги. Побудовано схему підходів до оцінки діяльності системи управління з кількісних та якісних позицій, а також етапи упровадження нової системи управління персоналом, етапами адаптації нових працівників закладу до роботи.

4. Розглянуто економічні аспекти діяльності підприємства, проведено оцінку основних засобів, аспекти виробничої діяльності підприємства, дано загальну характеристику закладу. У цілому, використання експлуатаційних можливостей ресторану має позитивну динаміку. Значна частка витрат підприємства йде на оплату праці робітникам підприємства, а матеріальні заохочення скорочуються.

5. Проаналізовано трудові ресурси ресторану, подано перелік основних функціональних обов’язків відносно займаної посади працівників, а також структуру даного персоналу.

6. Проведено якісну оцінку персоналу. При аналізі опитування виявлено, що працівники приділяють значну увагу особливостям управління підприємством. Проте зазначають, що оцінка роботи працівників переважно має бути пов’язана з преміюванням, тобто переважно із матеріальними стимулами. Підвищення кваліфікації персоналу є важливим для працівників, що при аналізі було виявлено та пов’язано із різними методами, серед яких найчастіше – передавання досвіду та тренінги для співробітників.

7. У третьому розділі розглянуто можливості зміни організаційної системи управління, використовуючи підходи та кртерії до потреби працівників виробництва для кожного ехнологічного процесу. Також запропоновано складові системи управління персоналом: відбір, навчання, підвищення кваліфікації, мотивування тощо.

8. Крім цього, у кваліфікаційній робті запропоновано ув’язати ефективність роботи персоналу із матеріальними стимулами (рівень заробітної плати, системи розподілу нарахувань та бонусів).

9. Таким чином, використання методів матеріального стимулювання та етапів адаптації нового працівника у закладу «Monaco» дозволить підвищити якість управління персоналом та сприятиме посиленню конкурентних позицій ресторану, вплине на якість виконуваної роботи.

СПИСОК ВИКОРИСТАНИХ ДЖЕРЕЛ

1. Агамирова Е. В. Управление персоналом в туризме и гостинично-ресторанном бизнесе / Е. В. Агамирова. – М.: Дашков и Ко, 2007. – 178 с.

2. Архіпов В. В. Організація ресторанного господарства: Навч. посібник для студентів внз / В. В. Архіпов. – К.: Центр учбової літератури, Фірма «Інкос», 2007. – 280 с.

3. Беляевский И. К. Маркетинговые исследования: учебное пособие / И. К. Беляевский. – М.: МГУЭСИ, 2004. – 414 с.

4. Босовська М. В. Удосконалення організації праці персоналу підприємств готельного господарства на засадах положень концепції TQM / М. В. Босовська // Вісник ДонУЕТ імені Михайла Туган-Барановського [Електронний ресурс]. Режим доступу: https://jvestnik-c.donnu.edu.ua/

5. Галькович, Р.С. Основы менеджмента: учебник/ Галькович Р.С., Набоков В.И. - М.:Изд-во ИНФРА-М, 2001. – 469с.

6. Гетьман О. О., Шаповал В. М. Економіка підприємства: Навч. посіб. – 2-ге вид. – К.: Центр учбової літератури, 2010. – 488 с.

7. Господарський кодекс України / Відомості ВР України, 2003, №18, №19-20, №21-22, ст. 144 [Електронний ресурс]. Режим доступу: http://zakon2.rada.gov.ua/laws/show/436-15

8. Гринчуцький В. І., Карапетян Е. Т., Погріщук Б. В. Економіка підприємства: Навчальний посібник. – К.: ЦУЛ, 2010. – 304 с.

9. Давидова О. Ю. Ресторанний менеджмент: Підручник / О. Ю. Давидова, А. І. Усіна, І. В. Сегеда. – Х.: ХНУМГ, 2014. – 279 с.

10. Дурович А. П. Практика маркетингових исследований. В 2-х кн. Кн. 2. Среда. Рынок. Товары. Конкуренты. Потребители. Коммуникации. / А. П. Дурович. – Минск: Изд-во Гревцова, 2008. – 400 с.

11. Ефимова О. П. Экономика гостини и ресторанов: Учеб. пособие / О. П. Ефимова, Н. А. Ефимова. – М.: Новое знание, 2004. – 392 с.

12. Заклади ресторанного господарства. Класифікація: ДСТУ 4281:2004 [чинний з 2004-07-01].

13. Кабушкин Н. И. Менеджмент гостиниц и ресторанов: Учебное пособие / Н. И. Кабушкин. – М.: КноРус, 2013. – 416 с.

14. Колосова Р. П., Василюк Т. Н., Артамонова М. В., Луданик М. В. Экономика персонала: Учебник. – М.: ИНФРА-М, 2010. – 896 с.

15. Кукліна Т. В. Розробка системи комплексної оцінки персоналу готельного підприємства / Кукліна Т. В. // Ефективна економіка: електронне фахове видання. Дніпропетровський ДАЕУ [Електронний ресурс]. Режим доступу: http://www.economy.nayka.com.ua/?op=1&z=2915

16. Ламбен Ж. Ж. Менеджмент, ориентированный на рынок / Пер. с англ.. под. ред. В. Б. Колчанова. – Спб: Питер, 2007. – 800 с.

17. Лебедєв І. В. Корпоративна соціальна відповідальність як фактор забезпечення гідної праці / І. В. Лебедєв // Вісник Східноукраїнського національного університету ім. В. Даля. – 2013. - № 11(200). - С.152-157.

18. Маркетинговые коммуникации: учеб. пособие / Т. М. Братенкова, В. А. Усевич. – Минск: БГТУ, 2013. – 72 с.

19. Милл Р. К. Управление рестораном / Р. К. Милл. – М.: ЮНИТИ-ДАНА, 2009. – 518 с.

20. Нездойминов С. Г. Роль персонала в обеспечении качества гостиничных услуг / С. Г. Нездойминов, А. В. Бурдияк // Економіка, управління, фінанси: теорія і практика. Матеріали III Міжнародної науково-практичної конференції (м. Вінниця, 9-10 жовтня 2015 року). – Херсон: Видавничий дім «Гельветика», 2015. –С. 31–34.

21. Нечаюк Л. І., Телеш Н. О. Готельно-ресторанний бізнес: менеджмент: Навчальний посібник / Л. І. Нечаюк, Н. О. Телеш. – К.: Центр навчальної літератури, 2003. – 348 с.

22. Нєчева Н. В. Забезпечення ефективного управління персоналом підприємств курортно-рекреаційної сфери: Дис. на здобуття наук. ступеня к. е. н. за спец. 08.00.04 «Економіка та управління підприємствами». – Одеса, ОНЕУ, 2016. – 239 с.

23. Олійник Ю. О. Теоретичні підходи системи управління персоналом закладу ресторанного господарства / Ю. О. Олійник // Туристичний та готельно-ресторанний бізнес: світовий досвід та перспективи розвитку для України: Матеріали Міжнародної науково-практичної конференції студентів, аспірантів та вчених, 15 квітня 2020 р.: у 3-х томах. – Т. 2. – Одеса: ОНЕУ, 2020. – С. 407-411.

24. Остапенко Т. Г. Напрями оптимізації системи управління підприємством на прикладі ТОВ «Еней Моторс» / Т. Г. Остапенко, В. В. Стеблій // Економіка, фінанси, право, 2015 – №12(1). – С. 28-34.

25. Папирян Г. А. Менеджмент в индустрии гостеприимства (отели и рестораны) / Г. А. Папирян. – М.: Экономика, 2000. – 207 с.

26. Про зайнятість населення / Відомості ВР України, 2013, № 24, ст. 243 [Електронний ресурс]. Режим доступу: http://zakon3.rada.gov.ua /laws/show/5067-17

27. Саак А. Э. Менеджмент в индустрии гостеприимства (гостиницы и рестораны) / А. Э. Саак, М. В. Якименко. – СПб: Питер, 2012. – 432 с.

28. Самодай В. П. Організація ресторанної справи: Навч. посібник / В. П. Самодай, А. І. Кравченко. – Суми: Вид-во СумДПУ імені А. С. Макаренка, 2015. – 424 с.

29. Семенов В. Ф. Сервісне управління підприємствами курортно-рекреаційної сфери в умовах конкуренції / В. Ф. Семенов// Вісник соціально-економічних досліджень: зб. наук. пр. / голов. ред. М. І. Звєряков; Одеський нац. екон. ун-т. – Одеса, 2014. – Вип. 3 (54). – С. 158-163.

30. Скобкин С. С. Экономика гостиничного, ресторанного и туристического предприятия: учебное пособие / С. С. Скобкин. – М.: РЭА им. Г. В. Плеханова, 2009. – 270 с.

31. Управление персоналом организации: Учебник / Под. ред. А. Я. Кибанова. – 3-е изд., доп. и перераб. – М.: ИНФРА-М, 2005. – 638 с.

32. Фінанова звітність підприємства «Monaco» за 2018-2019 рр.

33. Хайкин М. М. Менеджмент ресторанного бизнеса: Учебное пособие / М. М. Хайкин, Ю. Г. Трабская. – СПб: Изд-во СПбГУЭФ, 2009. – 122 с.

34. Чорна М. В., Кушнір Т. Б., Михайлова О. В. Економіка торгівлі: навчально-методичний посібник. – Х.: ХДУХТ, 2015. – 221 с.

35. TripAdvisor [Електронний ресурс]. Режим доступу: https://www.tripadvisor.ru/Home-g777828

36. YouControl. Досьє на кожну компанію [Електронний ресурс]. Режим доступу: https://youcontrol.com.ua/contractor/?id=21083706