

**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 УПРАВЛІННЯ
ПЕРСОНАЛОМ НА ПІДПРИЄМСТВІ РЕСТОРАННОГО ГОСПОДАРСТВА
(НА ПРИКЛАДІ КАФЕ-БАРУ «MONACO»)»**

Виконавець:

Студентка 4 курсу 10 групи
факультету міжнародної економіки
Олійник Юлії Олександрівни
(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. 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 конкурентні 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 «Монасо».

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 «Мопасо» та аналіз існуючої системи управління персоналом;
- аналіз трудових ресурсів кафе-бару «Мопасо»;
- рекомендації щодо удосконалення системи управління персоналом, відбору та адаптації на виробництві;
- обґрунтування відповідних заходів щодо покращення системи управління підприємства «Мопасо».

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, проведені опитування персоналу. Використано наукові праці таких вчених, як: Архіпов В.В., Єфімова О. П., Лебедєв І. В., Кабушкін Н. І. тощо.

Структура та обсяг роботи. Кваліфікаційна робота містить анотацію, вступ, три розділи основного тексту роботи, висновки, список використаних джерел, містить 17 рисунків, 21 таблицю.

ОСНОВНИЙ ЗМІСТ РОБОТИ

У розділі 1 **«ТЕОРЕТИЧНІ ОСНОВИ УДОСКОНАЛЕННЯ СИСТЕМИ УПРАВЛІННЯ ПЕРСОНАЛОМ РЕСТОРАНУ»** розглянуто теоретичні аспекти системи управління підприємством. Особливостями організації персоналу є їх функціональний розподіл відповідно до етапів обслуговування споживача та кваліфікації праці.

Крім цього, виділяють також персоналом відповідно до складності завдань.

Таким чином, виникає необхідність побудови системи управління персоналом, серед яких найбільш поширеними є лінійна, функціональна, матрична та їх підтипи.

Показниками, що відображають якість управління персоналом, кількісними та якісними характеристиками, є показники зростання обороту продукції на відповідну кількість персоналу, показники зростання (або зниження) економічних показників діяльності, а також якісні – рівень обслуговування, мотиваційні аспекти тощо.

У розділі 2 **«АНАЛІЗ ТРУДОВИХ РЕСУРСІВ ТА СИСТЕМИ УПРАВЛІННЯ ПЕРСОНАЛОМ В КАФЕ-БАРІ «MONACO»** розглянуто організаційну структуру управління підприємством, посадові обов'язки. Проаналізовано показники операційної діяльності підприємства, характеристику основних засобів. Аналіз трудових ресурсів передбачав визначення структури персоналу, його динаміку, структуру та рівень заробітної плати, оцінювання продуктивності праці. Аналіз системи управління персоналом передбачав особливості, мотиваційні аспекти, що впливають на систему, відношення працівників до ефективності відповідних заходів.

У розділі 3 **«РЕКОМЕНДАЦІЇ ЩОДО УДОСКОНАЛЕННЯ УПРАВЛІННЯ ПЕРСОНАЛОМ КАФЕ-БАРУ «MONACO»** запропоновано етапи упровадження порядку приймання на роботу претендентів та їх адаптацію до структури персоналу.

Нами запропоновано як критерії оцінки персоналу, так і етапи і процедуру аналізу. Закріплення за новим працівником досвідченого працівника пришвидшить його адаптацію та сприятиме покращенню роботи.

Крім цього, може застосовувати матеріальне стимулювання праці робітника торгової зали. Так, нами запропоновано підхід шкали рухомої зарплати, що залежатиме від обсягів товарообороту як валового, так і використанням трудомісткості відповідно до виду реалізованої продукції: власного виробництва, закупних товарів тощо.

Також запропоновано бригадну роботу для працівників із визначенням трудовитрат, використанням фонду робочого часу та кваліфікації, виду робіт та їх складності.

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

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 впровадження 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 критерії до потреби працівників виробництва для кожного технологічного процесу. Також запропоновано складові системи управління персоналом: відбір, навчання, підвищення кваліфікації, мотивування тощо.

8. Крім цього, у кваліфікаційній роботі 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 «Монасо» дозволить підвищити якість управління персоналом та сприятиме посиленню конкурентних позицій ресторану, вплине на якість виконуваної роботи.

АНОТАЦІЯ

Олійник Ю. О. «Удосконалення системи управління персоналом на підприємстві ресторанного господарства (на прикладі кафе-бару «Монасо»)»

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.