

МІНІСТЕРСТВО ОСВІТИ І НАУКИ УКРАЇНИ  
ОДЕСЬКИЙ НАЦІОНАЛЬНИЙ ЕКОНОМІЧНИЙ УНІВЕРСИТЕТ

Кафедра туристичного та готельно-ресторанного бізнесу

РЕФЕРАТ

кваліфікаційної роботи

на здобуття освітнього ступеня бакалавра

зі спеціальності 241 «Готельно-ресторанна справа»

за темою: «УДОСКОНАЛЕННЯ УПРАВЛІННЯ ПЕРСОНАЛОМ ОНЛАЙН-  
РЕСТОРАНУ «СМАЙЛ ФУД»

Виконавець:

Студентка факультету міжнародної  
економіки

Єрмакова Лада Едуардівна \_\_\_\_\_

Науковий керівник:

к.е.н., доцент

Лебедєв Ігор Васильович \_\_\_\_\_

## ЗАГАЛЬНА ХАРАКТЕРИСТИКА РОБОТИ

**Актуальність теми.** Станом на сьогоднішній день, дуже важливу роль в розвитку кожного бізнесу відіграють взаємодія управляючого персоналу з колективом на підприємствах різних типів. Саме тому, використання деяких ресурсів допомагає оптимізувати та удосконалити реалізацію показників якості праці. До таких ресурсів можна віднести такі як: матеріальні, фінансові і головне - людські. Адже коли управління піклується про свій персонал, такі організації мають гарні показники праці, що безумовно допомагають прискорювати процес розвитку кожного підприємства, покладаючись на колективну працю організації.

**Мета дослідження:** узагальнити сучасні наукові підходи і розробити практичні рекомендації щодо удосконалення управління персоналом закладу ресторанного господарства.

**Завдання дослідження:**

1. Дослідити і узагальнити теоретичні та методичні основи управління персоналом в системі сучасного менеджменту.
2. З'ясувати особливості, принципи та методи управління персоналом в закладах ресторанного господарства.
3. Надати організаційну характеристику онлайн-ресторану «Смайл Фуд».
4. Провести аналіз фінансово-господарської діяльності готелю онлайн-ресторану «Смайл Фуд».
5. Провести аналіз економічної діяльності підприємства, а також аналізувати стан управлінської системи.
6. Надати рекомендації, щодо удосконалення управління персоналом на підприємстві, та економічно обгрунтувати надані рекомендаційні заходи.
7. Економічно обгрунтувати запропоновані заходи, по удосконаленню управління підприємством.

**Об'єкт дослідження:** процес управління персоналом в онлайн-ресторані «Смайл Фуд».

**Предмет дослідження:** науково - методичні основи та практичні підходи до управління персоналом в закладі ресторанного господарства.

**Методи дослідження:** аналіз наукової літератури і нормативних актів, спостереження, аналіз та синтез, порівняння, економіко-статистичні, SWOT-аналіз, експертних оцінок, графічний і табличний (для ілюстрації динаміки явищ і процесів), а також комп'ютерні програми Microsoft Office.

**Інформаційна база дослідження:** нормативно-правові акти України, статистичні матеріали, наукова література, періодичні видання, матеріали онлайн-ресторану «Смайл Фуд» за 2018-2020 роки.

Теоретична база дослідження є сучасні теорії управління персоналом, наукові концепції, періодичні публікації українських і зарубіжних учених з питань менеджменту, формування механізмів управління розвитком

підприємства.

**Структура та обсяг роботи.** Кваліфікаційна робота складається із вступу, трьох розділів, висновків, списку використаних джерел та додатків. Повний обсяг роботи містить 70 сторінок, у тому числі 12 таблиць на 13 сторінок, 6 рисунків на 7 сторінках, список використаних джерел з 40 найменувань.

## **ОСНОВНИЙ ЗМІСТ РОБОТИ**

У першому розділі **«ТЕОРЕТИЧНІ ОСНОВИ УПРАВЛІННЯ ПЕРСОНАЛОМ У ЗАКЛАДАХ РЕСТОРАННОГО ГОСПОДАРСТВА»** розглянуто історичні умови для становлення поняття «управління персоналом», а також вплив сучасного економічного становища на подальший розвиток системи управління персоналом в закладах ресторанного господарства.

У другому розділі **«АНАЛІЗ УПРАВЛІННЯ ПЕРСОНАЛОМ В РЕСТОРАНІ «СМАЙЛ ФУД»** проаналізовано фінансовий стан ресторану, його організаційну структуру. Проведено SWOT аналіз показників ресторану, вказано позитивні та негативні сторони підприємства, розглянуто динаміку показників розвитку підприємства, інтенсивності руху кадрів, праці персоналу та виробничої програми готельного підприємства. Проаналізовано фактори, що впливають на стан конкурентного середовища готельного підприємства.

У третьому розділі **«ПРОПОЗИЦІЇ ЩОДО УДОСКОНАЛЕННЯ УПРАВЛІННЯ ПЕРСОНАЛОМ В РЕСТОРАНІ «СМАЙЛ ФУД»»** керівництву підприємства запропоновано введення новітньої системи управління рестораном, яка дозволяє зменшити затрати фізичні, матеріальні та навіть фінансові.

## **ВИСНОВКИ**

Станом на сьогоднішній день, дуже важливу роль в розвитку кожного бізнесу відіграють взаємодія управляючого персоналу з колективом на підприємствах різних типів. Саме тому, використання деяких ресурсів допомагає оптимізувати та удосконалити реалізацію показників якості праці. До таких ресурсів можна віднести такі як: матеріальні, фінансові і головне - людські. Адже коли управління піклується про свій персонал, такі організації мають гарні показники праці, що безумовно допомагають прискорювати процес розвитку кожного підприємства, покладаючись на колективну працю організації.

У роботі зазначено, що в структурі закладів ресторанного господарства видне місце займають ресторани. Вони відіграють помітну роль в організації відпочинку населення. Сюди приходять, щоб відзначити ювілей, важлива подія в житті того чи іншого колективу, провести весільне торжество, ділову чи офіційну зустріч, просто відпочити в колі близьких людей. Радо зустріти, швидко і смачно нагодувати людей, створити їм всі умови для повноцінного відпочинку — така задача працівників ресторанів.

Доведено, що управління персоналом відіграє важливу роль в діяльності організації, дозволяючи за рахунок трудових ресурсів підвищити ефективність будь-якого типу підприємства. Дослідивши основні теоретичні аспекти управління персоналом. Управління персоналом є однією з найважливіших сфер діяльності організації, яка може багаторазово підвищити ефективність будь-якого виробництва (підприємства, організації тощо). Люди вирішують, процвітати підприємству чи бути банкрутом. Розглянувши основні теоретичні аспекти управління персоналом, проаналізуємо вплив розвитку управлінської діяльності в закладах ресторанного господарства.

В роботі надано загальну характеристику організаційної структури управління в онлайн-ресторані «Смайл Фуд». Встановлено, що сутність організаційної структури в делегуванні прав і обов'язків для поділу праці. Організаційна структура ресторану є відображенням повноважень і обов'язків, які покладені на кожного її працівника.

Метою організаційної структури є:

- поділ праці;
- визначення завдань та обов'язків працівників;
- визначення ролей і взаємин.

Проведено аналіз господарської діяльності готелю «Fontan Prestige». За результатами аналізу встановлено, що ресторан є рентабельним. Варто зазначити, що всі показники рентабельності мають позитивну тенденцію. SWOT аналіз ресторану «Смайл Фуд» дозволив виявити позитивні та негативні сторони в роботі закладу. Встановлено, що позитивних показників набагато більше, ніж негативних, що є гарною тенденцією розвитку підприємства, навіть в час пандемії. Для удосконалення управління підприємством, керівництву ресторана запропоновано:

- Підвищити умови безпечного перебування гостей в умовах роботи, нормування праці, а також вести контроль виконання.
- Ввести систему стимулювання.
- Укомплектувати організацію працівниками, здатними прийняти діючі в ній норми, цінності, правила, не менш важливо, чим знайти професіоналів, що володіють необхідними знаннями, досвідом, навичками і діловими якостями.
- Запропонувати систему заходів для адаптації нових працівників до роботи в організації і до трудового колективу.
- Проводити навчання - тобто продовження процесу добору й адаптації нових працівників..

Рекомендовано ввести новітню японську систему спрощення управління персоналом на підприємстві «Кайдзен». Проведення навчання по цій системі, а також використання плану «5 С». За підрахунками, термін окупності терміналу складає 200 днів, а індекс рентабельності інвестицій дорівнює – 3,494.