

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

Кафедра туристичного та готельно-ресторанного бізнесу

(повна назва кафедри)

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 організації праці персоналу на підприємстві
ресторанного господарства «Elissa Bar&Restaurant»»**

Виконавець:

студентка факультету міжнародної економіки

Корня Карина Олегівна

(прізвище, ім'я, по батькові)

/підпис/

Науковий керівник:

к.е.н. доцент

Козловский Роман Сергійович

(прізвище, ім'я, по батькові)

/підпис/

Одеса 2021

ЗАГАЛЬНА ХАРАКТЕРИСТИКА РОБОТИ

Актуальність теми. Основним ресурсом будь-якого підприємства є його співробітники, які складаються з окремих працівників, які певним чином об'єднуються та діють цілеспрямовано для досягнення цілей підприємства та особистих цілей кожного працівника. Одночасно персонал виконує всі дії з виробництва, виконання робіт та надання послуг. Він використовує матеріальні, фінансові та інформаційні ресурси, а також технологічні засоби, спрямовані на підвищення продуктивності людей. Тому об'єктом управління виробничою системою є персонал.

Робота, яка гарантує перемогу в ресторані, - правильна мотивація працівників та організація трудового процесу. Ігнорування цих факторів призведе до зниження рівня обслуговування споживачів та збільшення ризику відтоку персоналу.

Власники ресторанів можуть використовувати перевірені сучасні рішення для утримання цінних співробітників та підвищення їх ефективності. Перш за все, працівників, які починають працювати, потрібно навчити із використанням відео- та аудіоматеріалів. Таким чином, працівники можуть швидше засвоювати інформацію.

Протягом тривалого часу сучасні технології стали частиною багатьох галузей, тому галузь громадського харчування не стала винятком. Ринок громадського харчування забезпечує повну систему, яка дозволяє швидко оформити замовлення у офіціантів та інших працівників. Це економить більше часу на роботу з гостями ресторану та покращує продуктивність персоналу. В даний час одним з найважливіших питань управління будь-якого підприємства, зацікавленого в поліпшенні фінансових показників своєї діяльності, є ефективність роботи працівників. За допомогою системи управління персоналом удосконалюються методи роботи з персоналом та впровадження зарубіжного досвіду, в тому числі вітчизняного не є винятком. За нинішньої нестабільної ситуації в країні, яка була спричинена пандемією, це головний стратегічний інструмент для боротьби підприємства з всіма конкурентами, а також є остаточною умовою успішної діяльності будь-якого ресторану. Розвиток ринкової інфраструктури та зміни в

характері та змісті роботи призвели до нагальності вдосконалення системи управління персоналом. Це зумовило актуальність теми бакалаврської роботи щодо вдосконалення організації роботи персоналу ресторану "Elissa Bar & Restaurant".

Метою дослідження є розробка заходів відносно удосконалення роботи персоналу в ресторані на основі аналізу складу та ефективності використання персоналу, шляхом розробки комплексного підходу та впровадженням раціональних форм поділу та кооперації праці.

Об'єктом дослідження є персонал ресторану «Elissa Bar&Restaurant».

Предметом дослідження є організація ефективного використання персоналу та його удосконалення в нинішніх умовах ринкового господарювання.

Для досягненні поставленої мети нами передбачається вирішення ряду завдань:

- визначити склад, класифікацію і структуру персоналу підприємства;
- опрацювати методи оцінки ефективності використання персоналу підприємства;
- з'ясувати фактори, резерви та шляхи підвищення ефективності використання персоналу ресторанного підприємства;
- охарактеризувати ресторан «Elissa Bar&Restaurant» та проаналізувати результати його господарської діяльності;
- дослідити склад, структуру та рух персоналу ресторану;
- виконати аналіз ефективності використання персоналу ресторану «Elissa Bar&Restaurant»;
- розробити напрямки та шляхи покращення використання персоналу ресторана «Elissa Bar&Restaurant»;
- запропонувати стратегічні напрямки удосконалення управління персоналом ресторану «Elissa Bar&Restaurant».

Інформаційну базу дослідження утворюють законодавчі та нормативні документи, статистичні матеріали Державного комітету статистики України, Міністерства фінансів України, підручники, навчальні посібники, монографії та інші

періодичні видання відомих вітчизняних і зарубіжних вчених, та у свою чергу Інтернет-сайти.

У кваліфікаційній роботі застосовувались такі методи дослідження як: вивчення та аналіз літературних джерел, метод аналізу, вивчення діяльності персоналу, комбінація описового та порівняльного методів, спостереження, дослідження інтернет-статистики.

Структура та обсяг роботи. Робота складається зі вступу, трьох розділів, висновків, списку використаних джерел. Загальний обсяг кваліфікаційної роботи складає 67 сторінок. Робота містить 9 таблиць та 5 рисунків. Список використаних джерел включає 45 найменувань.

Публікації за темою дослідження.

1. Корня К.О. Ентузіазм працівників сфери ресторанного бізнесу в умовах кризи // Туристичний та готельно-ресторанний бізнес: світовий досвід та перспективи розвитку для України.- Т.3, 14 квітня 2021 року.- ОНЕУ, Одеса.- С.375-379.

ОСНОВНИЙ ЗМІСТ РОБОТИ

В першому розділі кваліфікаційної роботи було досліджено теоретико-методологічні основи ефективності використання персоналу підприємства, а саме виявлено, що визначним складником продуктивних сил і центральним джерелом розвитку економіки є люди, їх рівень освіти, підготовки та мотивації. Також виявлено залежність між якістю трудових можливостей персоналу закладів та конкурентоспроможністю економіки. Визначено внутрішні та зовнішні фактори, які впливають на формування та змінення персоналу на підприємстві. Розглянуто підходи до оцінювання ефективності управління персоналом. Проаналізовано процес управління персоналом як цілісну систему.

В другому розділі кваліфікаційної роботи була приділена увага аналізу ефективності використання персоналу в ресторанні «ELISSA BAR&RESTAURANT». Було розглянуто загальну характеристику даного закладу, досліджено його склад, структуру та рух персоналу. Також було надано оцінку ефективності використання персоналу.

У третьому розділі розглянуто напрямки та шляхи підвищення ефективності персоналу в ресторанні «ELISSA BAR&RESTAURANT» та запропоновано такі заходи:

- Впровадження психологічної підтримки співробітників спрямованої на поліпшення та взаємодопомоги в колективі, а також зменшення частки неминучих стресів та напруги.
- Проведення тренінгів.
- Впровадження мобільного застосунку для навчання та контролю за всією діяльністю в ресторанному закладі.
- Рекомендовано застосування такого заходу, як навчання на принципі «передачі бачення», тобто коли керівники закладу стають вчителями, далі їх учні переходять у стан передовика знань, одночасно з переходом у стан вчителя, і так далі.

ВИСНОВКИ

Управління персоналом підприємств громадського харчування вимагає великої уваги з боку власників бізнесу. У цьому випадку управління базується на двох принципах: вертикальний поділ праці та відповідне вимірювання роботи. Згідно з цими принципами, навіть у разі кризи керівництво підприємства повинно виконувати різноманітні обов'язки за будь-яких обставин.

Виконане дослідження дало змогу дослідити сутність організаційно-економічного забезпечення функціонування закладів ресторанного господарства та провести аналіз та оцінку діяльності ресторану «ELISSA BAR&RESTAURANT», запропонувати основні шляхи удосконалення ефективності використання персоналу ресторану.

В першому розділі нашої кваліфікаційної роботи було досліджено.

1. Теоретико-методологічні основи ефективності використання персоналу підприємства, а саме виявлено, що визначним складником продуктивних сил і центральним джерелом розвитку економіки є люди, їх рівень освіти, підготовки та мотивації. Також виявлено залежність між якістю трудових можливостей персоналу закладів та конкурентоспроможністю економіки.

Визначено внутрішні та зовнішні фактори, які впливають на формування та змінення персоналу на підприємстві. Зазначено, що зовнішні фактори (характер ринку, демографічні процеси та ін.) визначаються такими параметрами, як: кількість працездатного населення, ступінь освіти та зайнятості, потенціальний резерв робочої потужності та зумовлюють кількісний і якісний набір трудових ресурсів.

2. Розглянуто підходи до оцінювання ефективності управління персоналом. Відзначено, що сучасним підприємствам необхідна нова система оцінювання ефективності функціонування всіх підсистем, яка здатна збалансовано та адекватно відображати траєкторію руху в досягненні цілей стратегій їх розвитку, достовірно діагностувати зрушення та зміни, що відбуваються у їх поточній діяльності.

3. Проаналізовано процес управління персоналом як цілісну систему та виокремлено основні елементи, котрі спрямовані на реалізацію подальших функцій:

- Організаційна діяльність: планування джерел кадрового забезпечення; розуміння потенційними кандидатами набору та умов набору; обсяг коштів, виділених на навчання;
- Соціально-економічні функції: ряд умов та факторів, що визначають використання та утримання працівників;
- Репродуктивна функція, що забезпечує навчальні приміщення та розвиток кар'єри співробітників.

В другому розділі нашої кваліфікаційної роботи була приділена увага аналізу ефективності використання персоналу в ресторані «ELISSA BAR&RESTAURANT». Було розглянуто загальну характеристику даного закладу, досліджено його склад, структуру та рух персоналу. Також було надано оцінку ефективності використання персоналу.

В підсумку даного аналізу:

1. Було надано характеристику ресторану «ELISSA BAR&RESTAURANT», умови планування та проведення різних заходів у ньому.

2. Показано рівень завантаженості ресторану протягом робочого дня та надано основні економічні та фінансові показники діяльності за 2018-2020 роки.

За аналізований період з 2018 р. по 2020р. чистий дохід від реалізації продукції зменшився на 18,4%, за рахунок введення в 2020 році карантину в країні, але влітку ресторан продовжував працювати за рахунок наявності в ньому літнього майданчика.

Динаміка повної собівартості реалізованих послуг практично дорівнювала доходам, але на 3% перевищила її, оскільки було витрачено додаткові кошти на санітарні заходи.

Динаміка рентабельності за весь аналізований період була позитивна та склала приріст на 26,6%, з огляду на політичні та економічні труднощі країни за останні роки, рентабельність досить не погана.

3. Проаналізовано склад та структуру персоналу закладу, яка показала, що найбільша кількість працівників спостерігається у групі робітників (43%), а найбільшу частку серед керівників складають менеджери середньої ланки (21%).

Зазначено у якісному складу, що 79 % робітників становлять молоді та середнього віку люди, а 50 % від загальної кількості працюючих має вищу освіту. Помічено скорочення персоналу у зв'язку з складним епідеміологічним становищем в країні та у всьому світі.

4. Виявлено недоліки в роботі обслуговуючого персоналу, у зв'язку з підвищенням кількості скарг на якість страв та саме обслуговування офіціантами.

У третьому розділі ми розглянули напрямки та шляхи підвищення ефективності персоналу в ресторанні «ELISSA BAR&RESTAURANT» та нами було запропоновано такі заходи:

1. Впровадження психологічної підтримки співробітників спрямованої на поліпшення та взаємодопомоги в колективі, а також зменшення частки неминучих стресів та напруги.
2. Проведення тренінгів.
3. Впровадження мобільного застосунку для навчання та контролю за всією діяльністю в ресторанному закладі.

Таким чином, за результатами впровадження такого застосунку щодо удосконалення організації праці персоналу ресторану "ELISSA BAR & RESTAURANT" приріст зможе скласти 94260 грн. Тобто ресторан отримає прибуток від впровадження цього застосунку, а це означає, що впровадження є досить ефективним і рівень обслуговування значно покращиться.

4. Рекомендовано застосування такого заходу, як навчання на принципі «передачі бачення», тобто коли керівники закладу стають вчителями, далі їх учні переходять у стан передовика знань, одночасно з переходом у стан вчителя, і так далі.

Виділено переваги даного методу, котрі полягають у наступному:

- Формування керівних якостей завдяки процесу формулювання та опрацювання бачень, через можливість поглянути на робочий процес зі сторони та зрозуміння чому саме робиться так, а не інакше.

- Потужність "передач бачення" в його методі поширення.

- Вирішення складного завдання – розвиток лідерських якостей у інших співробітників, не за допомогою особистого прикладу, котрий займає багато часу та не враховує багатьох тонкощів, а на ясному викладі та лаконічній формі формулювання бачення.

АНОТАЦІЯ

«Удосконалення організації праці персоналу на підприємстві ресторанного господарства «Elissa Bar&Restaurant»»

Кваліфікаційна робота на здобуття освітнього ступеня бакалавра зі спеціальності 241 «Готельно-ресторанна справа» за освітньою програмою «Готельно-ресторанна справа» – Одеський національний економічний університет. – Одеса, 2021.

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

Об'єктом дослідження є організаційна структура ресторану «Elissa Bar&Restaurant».

Предметом дослідження є організація ефективного використання персоналу та його удосконалення в нинішніх умовах ринкового господарювання.

Метою дослідження є розробка заходів відносно удосконалення роботи персоналу в ресторані на основі аналізу складу та ефективності використання персоналу, шляхом розробки комплексного підходу та впровадженням раціональних форм поділу та кооперації праці.

У роботі проаналізовано склад, структуру та класифікацію персоналу підприємства. Проаналізовано методичні засади оцінки ефективності використання персоналу. Розглянуто фактори та шляхи підвищення ефективності персоналу на ресторанному підприємстві. Аналізується стан господарсько-економічної діяльності ресторану «Elissa Bar&Restaurant». Оцінюється механізм оцінки ефективності персоналу.

За результатами дослідження сформульована стратегія запровадження навчання на принципі «передачі бачення» та впровадження застосунку. Проаналізована ефективність, враховуючи прибуток за витрати на впровадження.

Ключові слова: персонал, конкурентоспроможність, ресторанне господарство, підприємство ресторанного господарства, ефективність.

ANNOTATION

"Improving the organization of staff at the restaurant company" Elissa Bar & Restaurant ""

Qualifying work on obtaining a bachelor's degree in the specialty 241 «Hotel and restaurant business» for the educational program « Hotel and restaurant business». – Odessa National Economics University. – Odessa, 2021.

The qualifying work consists an introduction, three chapters, conclusions, list of sources used and applications.

The object of the study is the organizational structure of the restaurant "Elissa Bar & Restaurant".

The subject of the study is the organization of effective use of personnel and its improvement in the current market economy.

The purpose of the study is to develop measures to improve the work of staff in the restaurant based on the analysis of the composition and efficiency of staff, by developing an integrated approach and the introduction of rational forms of division and cooperation of labor.

The paper analyzes the composition, structure and classification of enterprise personnel. Methodical bases of estimation of efficiency of use of personnel are analyzed. Factors and ways to increase the efficiency of staff at the restaurant company are considered. The state of economic activity of the restaurant "Elissa Bar & Restaurant" is analyzed. The mechanism of personnel efficiency assessment is evaluated.

Based on the results of the research, a strategy for the introduction of learning on the principle of "vision transfer" and application implementation is formulated. The efficiency is analyzed, taking into account the profit for the implementation costs.

Key words: personnel, competitiveness, restaurant business, restaurant business, efficiency.