

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 освітньою програмою «Економіка та організація готельно-ресторанної справи»

на тему: «Оцінювання конкурентоспроможності персоналу у закладах ресторанного господарства (на прикладі ресторану «Тбілісо»)»

Виконавець:

Студент факультету міжнародної економіки

Селянінов Дмитро Станіславович _____

/підпис/

Науковий керівник:

кандидат економічних наук, професор

Герасименко Віктор Григорович _____

/підпис/

ЗАГАЛЬНА ХАРАКТЕРИСТИКА РОБОТИ

Актуальність теми. Сучасний етап розвитку національної економіки характеризується посиленням конкурентної боротьби на всіх сегментах споживчого ринку, не є винятком і сфера ресторанного господарства. За умов розвитку ринкової економіки керівники та спеціалісти ресторанного бізнесу визнають необхідність забезпечення конкурентоспроможності підприємств. При цьому конкурентоспроможність визнається одночасно і як мета розвитку господарюючого суб'єкта, і як підґрунтя для досягнення цілей розвитку.

За різних підходів при дослідженні сутності конкуренції та окресленні конкурентних переваг, основними об'єктами конкуренції для підприємств ресторанного господарства визначаються споживчий попит та ресурси. Іншим об'єктом конкуренції традиційно виділяють економічні ресурси, які в найбільш загальному виді можуть бути представлені як матеріальні, трудові та фінансові ресурси. Щодо трудових ресурсів, то для підприємств ресторанного господарства сприйняття їх як об'єкта конкуренції зумовлено значущістю людського капіталу як основного чинника розвитку організації. За загальної думки людський капітал є найбільш важливим чинником економічного розвитку, який визначає ефективність використання виробничого, фінансового та природного капіталу. Окрім цього, специфічність діяльності підприємств ресторанного господарства зумовлює значну її трудомісткість та залежність від якості роботи персоналу. Науковці та практики визнають, що найбільша цінність будь-якого закладу харчування – це люди, а найбільш ефективним стратегічним напрямом розвитку ресторанного бізнесу є вкладання коштів у персонал [1].

Вивченню досліджуваної проблеми присвячені праці багатьох вчених. як: Питання розвитку ресторанного господарства і окремих його складових досліджувались також вченими кафедри туристичного та готельно-

ресторанного бізнесу Одеського національного економічного університету. Їх наукові здобутки у цьому напрямі знайшли відображення у низці наукових робіт. Актуальність зазначеної теми, практична потреба в наукових розробках, спрямованих на пошук шляхів підвищення конкурентоспроможності персоналу підприємств ресторанного бізнесу, визначили мету і завдання даної роботи.

Мета і завдання кваліфікаційної роботи. Метою роботи є узагальнення теоретичних положень щодо забезпечення конкурентоспроможності персоналу підприємств ресторанного господарства, а також розробка практичних рекомендацій відносно застосування методів оцінки праці окремих категорій робітників.

Для досягнення мети в роботі поставлені такі завдання:

- розглянути сутність і цілі управління персоналом підприємств ресторанного господарства;
- встановити критерії та показники оцінки конкурентоспроможності персоналу працівників ресторанного сервісу;
- проаналізувати організаційну структуру та механізм управління персоналом в ресторані «Тбілісо»;
- зробити аналіз конкурентоспроможності персоналу ресторану з використанням критеріїв стандарту ДСТУ ISO 9004:2001;
- здійснити кількісну оцінку конкурентоспроможності персоналу ресторану на основі розміру відхилень від еталону;
- розрахувати комплексний показник конкурентоспроможності персоналу ресторану.

Об'єктом дослідження кваліфікаційної роботи є процес управління персоналом на підприємствах ресторанного господарства.

Предметом дослідження є сукупність методичних і практичних питань щодо удосконалення оцінювання конкурентоспроможності персоналу підприємства ресторанного сервісу.

Методи дослідження. У роботі застосовано загальнонаукові та спеціальні методи дослідження, вибір яких зумовлений особливостями об'єкта, предмета, мети і завдань дослідження. Зокрема, використовувались методи аналізу, синтезу, порівняння, систематизації, узагальнення.

Інформаційна база роботи. При написанні роботи використовувались такі інформаційні джерела: нормативно-законодавчі акти України, наукові розробки сучасних вчених з проблематики оцінювання конкурентоспроможності персоналу закладів ресторанного господарства, інтернет-ресурси, звітні матеріали про господарську та кадрову роботу ресторану «Тбілісо», матеріали власних спостережень.

Практичне значення одержаних результатів полягає у можливості використання результатів дослідження керівництвом ресторану «Тбілісо» для підвищення вірогідності оцінок конкурентоспроможності свого персоналу

Структура та обсяг роботи. Кваліфікаційна робота складається зі вступу, трьох розділів, висновків, списку використаних джерел з 35 найменувань. Загальний обсяг роботи становить сторінок. Основний зміст викладено на сторінках. Робота містить 12 таблиць, 4 рисунка.

ОСНОВНИЙ ЗМІСТ РОБОТИ

У першому розділі роботи розглядаються теоретичні аспекти конкурентних відносин у сфері ресторанного господарства, розкрито сутність поняття «конкурентоспроможність персоналу» стосовно сфери ресторанних послуг. Наведено критерії та показники оцінки конкурентоспроможності працівників ресторанного сервісу.

У другому проаналізовано господарську діяльність ресторану «Тбілісо» та роботу з персоналом, яку запроваджено у даному закладі. Здійснено аналіз механізму управління персоналом та конкурентоспроможності окремих категорій працівників з використанням критеріїв міжнародних та національних стандартів.

У третьому розділі роботи здійснено оцінку конкурентоспроможності персоналу підприємства методом визначення відхилень від еталону, а також шляхом розрахунку відповідного комплексного показника у закладі ресторанного господарства.

ВИСНОВКИ

Результати проведеного дослідження щодо можливостей оцінювання конкурентоспроможності персоналу підприємств ресторанного господарства дають змогу зробити такі висновки.

1. Поняття «конкурентоспроможність персоналу» широко використовується у науковому обігу. На думку однієї групи фахівців., конкурентоспроможність персоналу – це сукупність особистісних та професійних властивостей персоналу, що дозволяють швидко сприймати та аналізувати ситуацію, приймати оптимальні рішення

2. Інші автори., аналізуючи сутність поняття «конкурентоспроможність персоналу», зміщують акценти на компетенції персоналу, тобто застосовують компетентністий підхід. З їх точки зору, конкурентоспроможність персоналу – це здатність його швидко та ефективно виконувати функціональні обов'язки, дотримуючись етичних, санітарно-гігієнічних норм і правил, техніки безпеки, охорони життя і здоров'я всіх учасників процесу виробництва продукції і надання послуг у підприємстві відповідної галузі, постійно підвищувати рівень своєї кваліфікації, бути ініціатором нових ідей і пропозицій, направлених на вдосконалення роботи.

Отже, можна зробити висновок, що поняття «конкурентоспроможність персоналу» у трактуванні сучасних авторів є близьким до таких понять як «ефективність роботи персоналу» і «якість роботи персоналу»

3. Конкурентоспроможність персоналу закладів ресторанного господарства рекомендується оцінювати за наступними основними критеріями: рівень кваліфікації, творча активність і трудова дисципліна.

4. Конкурентоспроможність персоналу забезпечується шляхом дотримання певних вимог. Вимоги до персоналу закладів ресторанного господарства можна поділити на такі групи: особистісні та професійні .

5. Будь-який показник конкурентоспроможності персоналу має встановлені вимоги. Це передбачає, що трудовий процес має відбуватись

відповідно до цих вимог. Будь-яке невиконання вимоги оцінюється як зниження конкурентоспроможності за відповідним показником.

6. В процесі дослідження встановлено, що існують різні методи оцінювання конкурентоспроможності персоналу на підприємствах гостинності, у тому числі у сфері ресторанних послуг. На сьогодні найбільш вірогідним з них вважається розрахунковий або кількісний метод. Він передбачає використання одиничних та узагальнюючих показників для визначення особистісних та професіональних характеристик працівників. На прикладі ресторану «Тбілісо» здійснено апробацію декількох методів оцінки роботи персоналу.

7. Ресторан «Тбілісо» належить до загальнодоступних підприємств ресторанного господарства. За організаційно-правовою формою він є товариством з обмеженою відповідальністю. В ресторані працює 24 особи, з них керівний склад становить 21,7%, а обслуговуючий персонал 78,3%. За останній період середній рівень завантаження залів ресторану становив 29,1%.

8. У 2022 році у порівнянні з 2020 роком доходи підприємства знизилися на 1155,4 тис. грн., чи на 17,2%, тобто спостерігається негативна тенденція. Вона пов'язана з впливом пандемії коронавірусу та початком війни росії проти України. Можна відзначити також невеликі прояви сезонності у літній період, що пояснюється зростанням кількості споживачів у літній період року та розгортанням літньої тераси.

9. З урахуванням критеріїв стандарту якості визначено ступінь відповідності якості роботи персоналу ресторану «Тбілісо» вимогам стандарту ДСТУ ISO 9004. Вона дорівнює : $5,0 + 4,0 + 3,0 + 3,0 + 4,0 + 3,0 + 2,0 + 3,0 = 27/8 = 3,37$. На основі виконаних розрахунків можна зробити висновок, що заклад ресторанного господарства, що досліджувався, має задовільний рівень якості роботи персоналу.

10. Конкурентоспроможність персоналу можна оцінити кількісно на основі певних значень відхилення від еталону. На основі такої методики

нами здійснено оцінку конкурентоспроможності персоналу ресторану «Тбілісо» на прикладі посади адміністратора. Отримане значення коефіцієнту конкурентоспроможності для працівника, який виконує в ресторані функції адміністратора, склало $K = 1,0 + 0,18 - 0,08 = 1,1$, що свідчить про якісну його роботу.

11. Здійснено також оцінку конкурентоспроможності персоналу ресторану «Тбілісо» на основі комплексного узагальненого показника. Кінцевий результат отримано на основі оцінок експертної групи.

12. Розрахунок індивідуальних коефіцієнтів конкурентоспроможності доцільно здійснювати менеджерам з персоналу на невеликих підприємствах чи керівникам структурних підрозділів великих закладів ресторанного господарства. Керівникам підрозділів слід готувати відомості про оцінку конкурентоспроможності працівників та надавати їх керівнику підприємства або його заступнику.

13. За допомогою введення коефіцієнта конкурентоспроможності персоналу стає можливим оцінювати певний внесок окремих працівників і структурних ланок у кінцеві результати підприємства ресторанного господарства, а в цілому забезпечити підвищення конкурентоспроможності всього закладу харчування.

АНОТАЦІЯ

«Оцінювання конкурентоспроможності персоналу у закладах ресторанного господарства « (на прикладі ресторану «Тбілісо»)

Кваліфікаційна робота на здобуття освітнього ступеня бакалавра зі спеціальності 241 «Готельно-ресторанна справа» за освітньою програмою «Економіка та організація готельно-ресторанної справи»

Одеський національний економічний університет – Одеса, 2023

У роботі розглядаються теоретичні аспекти конкурентних відносин у сфері ресторанного господарства, розкрито сутність поняття «конкурентоспроможність персоналу» стосовно сфери ресторанних послуг. Наведено критерії та показники оцінки конкурентоспроможності працівників ресторанного сервісу.

Проаналізовано господарську діяльність ресторану «Тбілісо» та роботу з персоналом, яку запроваджено у даному закладі. Здійснено аналіз механізму управління персоналом та конкурентоспроможності окремих категорій працівників з використанням критеріїв міжнародних та національних стандартів.

Здійснено оцінку конкурентоспроможності персоналу підприємства методом визначення відхилень від еталону, а також шляхом розрахунку відповідного комплексного показника у закладі ресторанного господарства.

Ключові слова: підприємства ресторанного господарства, теорія конкуренції, конкурентоспроможність персоналу, критерії та показники конкурентоспроможності персоналу.

ANOTATION

"Evaluation of the competitiveness of personnel in the restaurant industry" (on the example of the restaurant "Tbiliso")

Qualification work for obtaining a bachelor's degree in specialty 241 "Hotel and restaurant business" under the educational program "Economics and organization of hotel and restaurant business"

Odessa National University of Economics - Odesa, 2023

The paper examines the theoretical aspects of competitive relations in the field of restaurant business, reveals the essence of the concept of "staff competitiveness" in relation to the field of restaurant services. The criteria and indicators for assessing the competitiveness of restaurant service workers are given.

The economic activity of the Tbilisi restaurant and the work with the personnel implemented in this establishment were analyzed. An analysis of the personnel management mechanism and the competitiveness of certain categories of employees was carried out using the criteria of international and national standards.

The assessment of the competitiveness of the company's personnel was carried out by the method of determining deviations from the standard, as well as by calculating the corresponding complex indicator in the restaurant industry.

Keywords: restaurant enterprises, competition theory, personnel competitiveness, criteria and indicators of personnel competitiveness.

