

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

Кафедра туристичного та готельно-ресторанного бізнесу

РЕФЕРАТ
кваліфікаційної роботи
на здобуття освітнього ступеня магістра
зі спеціальності 241 Готельно-ресторанна справа
за освітньою програмою
Управління готельним та ресторанним бізнесом

на тему: «Оплата, стимулювання та мотивація праці персоналу підприємств ресторанного бізнесу (на прикладі ресторану « Port Royal»)»

Виконавець:

Студентка факультету міжнародної економіки

Федорова Анна Анатоліївна

/підпис/

Науковий керівник:

_____к.е.н., доцент_____

Нечева Наталя Валеріївна

/підпис/

ЗАГАЛЬНА ХАРАКТЕРИСТИКА РОБОТИ

Актуальність обраної теми. Мотивація, стимулювання та оплата праці персоналу в ресторанному господарстві є актуальною темою в контексті сучасної бізнес-середовища, де конкуренція і вимоги клієнтів стають все більш високими. Ресторанний бізнес визначається не лише якісною кулінарією, але й високим рівнем обслуговування, що вимагає від персоналу не тільки фахової підготовки, але і великого ступеня мотивації та відданості. Мотивація персоналу в ресторанному господарстві включає в себе різноманітні аспекти. З одного боку, це може бути фінансова стимуляція, така як бонуси або премії за високий рівень обслуговування та досягнення поставлених цілей. З іншого боку, мотивація може ґрунтуватися на можливості освіти та професійного розвитку, що важливо для тих, хто бажає рости у своїй кар'єрі в галузі ресторанного сервісу.

У ресторанному бізнесі, де кожен член команди відіграє важливу роль у створенні сприятливої атмосфери та задоволенні клієнтів, командна співпраця також є ключовим елементом мотивації. Спільна робота, взаємопідтримка та визнання внеску кожного члена колективу стимулюють високий рівень продуктивності та задоволення від роботи. З урахуванням сучасних трендів у харчовій індустрії, важливо розглядати нові підходи до мотивації персоналу. Це може включати в себе використання технологій для підвищення ефективності, впровадження гнучких графіків роботи або надання можливості працювати здалі, щоб забезпечити баланс між роботою та особистим життям.

Отже, тема мотивації праці персоналу в ресторанному господарстві залишається надзвичайно актуальною, враховуючи динаміку галузі та змінюючіться вимоги споживачів. Забезпечення належного ступеня мотивації сприяє не лише задоволенню персоналу, але й підвищує якість обслуговування та конкурентоспроможність підприємства в цілому.

Метою кваліфікаційної роботи є дослідження теоретичних та практичних аспектів удосконалення мотивації, стимулювання та оплати праці персоналу на підприємствах ресторанного бізнесу.

У відповідності з поставленою метою в даній роботі вирішуються наступні **завдання**:

- дослідити організацію роботи персоналу підприємств ресторанного господарства;
- вивчити організацію заробітної плати в закладах ресторанного господарства;
- дослідити питання мотивації та стимулювання працівників підприємств ресторанного бізнесу;
- проаналізувати організаційну структуру, послуг та виробничо-господарську діяльність ресторану «Port Royal»
- оцінити задоволеність персоналу ресторану «Port Royal» мотиваційною політикою підприємства;
- обґрунтувати пропозиції щодо удосконалення системи мотивації персоналу ресторану «Port Royal»
- запропонувати впровадити зарубіжний досвід для розробки мотиваційного механізму в ресторані «Port Royal».

Структура та обсяг роботи. Кваліфікаційна робота складається зі вступу, трьох розділів, висновків, списку використаних джерел (37). Загальний обсяг кваліфікаційної роботи становить 84 сторінок комп'ютерного тексту. Основний зміст викладено на 77 сторінках. Робота містить 11 таблиць, 14 рисунків.

ОСНОВНИЙ ЗМІСТ РОБОТИ

У першому розділі «Основи організації оплати, стимулювання і мотивації праці в закладах ресторанного господарства» досліджено організацію роботи персоналу підприємств ресторанного господарства, вивчено організацію заробітної плати в закладах ресторанного господарства;

досліджено питання мотивації та стимулювання працівників підприємств ресторанного бізнесу

У другому розділі «Аналіз мотивації праці персоналу на прикладі ресторану «Port Royal» проаналізовано організаційну структуру, послуг та виробничо-господарську діяльність ресторану «Port Royal», оцінено задоволеність персоналу ресторану «Port Royal» мотиваційною політикою підприємства.

У третьому розділі «Шляхи удосконалення оплати та мотивації праці персоналу ресторану «Port Royal» обґрунтовано пропозиції щодо удосконалення системи мотивації персоналу ресторану «Port Royal», запропоновано впровадити зарубіжний досвід для розробки мотиваційного механізму в ресторані «Port Royal».

ВИСНОВКИ

1. Досліджено організацію роботи персоналу підприємств ресторанного господарства. З'ясовано, що при веденні ресторанного бізнесу основні процеси зав'язані на власника чи керівника – це люди, які відповідають за роботу персоналу та ресторану в цілому. Люди – найважливіша ланка. Кухарі та офіціанти повинні отримати навички та мотивацію до роботи - це пряме завдання керівника. Крім того, керівник ресторану повинен брати участь у підборі персоналу і стежити за якісною роботою кожного співробітника.

2. Вивчено організацію заробітної плати в закладах ресторанного господарства. Фонд оплати праці в ресторанному бізнесі формується із таких категорій: Ставка. Фіксована оплата праці за затверджений проміжок часу. Ставки нараховують: щомісячно для керуючих, бухгалтерського і маркетингового відділів, щотижнево для лінійного персоналу, позмінно для лінійного персоналу, щоденно для лінійного персоналу, щогодинно для лінійного персоналу.

Премія розробляється індивідуально для кожної людини.

Відсоток. У сфері громадського харчування існують різні бонуси для колективу. Залежно від проекту, типу закладу, загального плану продажів, вартості харчування та багатьох інших факторів

3. Досліджено питання мотивації та стимулювання працівників підприємств ресторанного бізнесу. Забезпечення ефективної мотивації та стимулювання працівників у ресторанному бізнесі є важливим елементом успіху. Комбінація фінансових стимулів, можливостей для розвитку, позитивного корпоративного клімату, визнання та гнучких умов праці може створити сильну команду, готову до досягнення високих результатів у галузі обслуговування.

4. Проаналізовано організаційну структуру, послуг та виробничо-господарську діяльність ресторану «Port Royal». Ресторан «Port Royal» розташований у місті Одеса на березі Чорного моря. У ресторані представлена європейська кухня з одеським колоритом, яка відзначається різноманітністю смаків та впливами різних культур. Організаційна структура в ресторані є лінійно-функціональною. Підприємство відзначилося збільшенням чистого доходу з 67,2 млн у 2020 році до 95,7 млн у 2021 році, проте у 2022 році ця цифра впала до 45,2 млн. У відсотковому вираженні, чистий дохід становив 5,6% від загальних активів у 2020 році, піднявшись до 13,1% у 2021 році, але знову впав до 6,2% у 2022 році. Зменшення чистого доходу може вказувати на зниження прибутковості підприємства і, ймовірно, може бути результатом скорочення загальної суми активів та збільшення зобов'язань.

Враховуючи всі витрати, які становлять 77% від загального річного доходу у розмірі 5 300 000,00 грн, можна зазначити, що чистий дохід складає лише 1 219 000,00 грн після урахування цих витратних пунктів.

5. Оцінено задоволеність персоналу ресторану «Port Royal» мотиваційною політикою підприємства. Для оцінки рівня мотивації працівників ресторану «Port Royal» проведено дослідження, включаючи опитування всього персоналу ресторану, за винятком директора. Це

дозволило визначити рівень задоволення персоналу від мотиваційної політики підприємства. Під час аналізу думок персоналу виявлено, що значна частина працівників висловлює незадоволеність стосовно розміру оплати праці та умов праці на підприємстві. Особливий акцент був зроблений на відсутності належної уваги до формування психологічного клімату в колективі та врахуванні психологічного стану окремих працівників як основної причини цього невдоволення. Недопрацьованість в підході до психосоціальних аспектів роботи виявилася серйозним чинником, що впливає на загальну задоволеність персоналу.

6. Обґрунтовано пропозиції щодо удосконалення системи мотивації персоналу ресторану «Port Royal». Для ефективного підвищення професіоналізму персоналу ресторанного закладу важливо впровадити систему мотивації, яка включатиме різноманітні заходи, як матеріального, так і не матеріального характеру. Ці заходи спрямовані на підтримку професійного росту та кар'єрного розвитку працівників, а також на стимулювання їхньої сумлінної та ініціативної праці. Результатом такої системи мотивації повинно бути покращення взаємовідносин в колективі та загальний успіх у сфері ресторанного бізнесу.

7. Запропоновано впровадити зарубіжний досвід для розробки мотиваційного механізму в ресторані «Port Royal». варто розглядати деякі елементи з іноземних моделей мотивації, адаптуючи їх до вітчизняних умов. У нашій країні існує необхідність у створенні унікальної моделі мотивації праці, яка враховуватиме економічні, соціокультурні та політичні особливості, що притаманні українському суспільству.

При впровадженні міжнародних підходів до мотивації праці в Україні і в дослідженому ресторані, зокрема, важливо враховувати особливості управління персоналом. На даному етапі розробки системи стимулювання виявляється недостаток у матеріальному стимулюванні. Для керівників важливо зосередитися на оптимальному злагодженні матеріальних та

нематеріальних стимулів, з метою повноцінного врахування взаємозв'язку з місцевими традиціями управління та корпоративною культурою.