

**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» _____
(шифр та найменування спеціальності)

за освітньою програмою «Економіка та організація готельно-ресторанної справи»
(назва освітньої програми)

на тему: **«УДОСКОНАЛЕННЯ УПРАВЛІННЯ ПЕРСОНАЛОМ РЕСТОРАНУ»**

Виконавець

студент факультету міжнародної економіки

Нгуен Чісу Лонг

(прізвище, ім'я, по батькові, підпис)

Науковий керівник

доктор економічних наук, доцент

(науковий ступінь, вчене звання)

Лебедєв Ігор Васильович

(прізвище, ім'я, по батькові, підпис)

Одеса 2024

АНОТАЦІЯ

Нгуен Чісу Лонг. «Удосконалення управління персоналом ресторану». 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, 2024.

У роботі розглядаються теоретичні та методологічні засади управління персоналом на прикладі ресторану «Il mio ristorante». Розкрито сутність основних понять: персонал, трудові ресурси, управління персоналом, стимулювання трудової мотивації тощо. Дано загальну характеристику і здійснено аналіз економічної діяльності та системи управління персоналом об'єкта дослідження.

Запропоновано і обґрунтовано рекомендації щодо удосконалення управління персоналом ресторану та проаналізована їх ефективність з акцентом на використання сучасних засобів і методів стимулювання трудової мотивації.

Ключові слова: персонал, трудові ресурси, управління персоналом, стимулювання трудової мотивації.

ANNOTATION

Nguyen Chieu Long. "Improving restaurant personnel management". 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". – Odesa National University of Economics. – Odesa, 2024.

The paper examines the theoretical and methodological principles of personnel management of the restaurant "Il mio ristorante". The essence of the main concepts – personnel, labor resources, personnel management, stimulation of labor motivation etc. – are revealed. A general description is given and an analysis of the economic activity and personnel management system of the research object is carried out.

Based on the results of the research, recommendations for improving restaurant personnel management were proposed and substantiated, and their effectiveness was analysed with an emphasis on the use of modern means and methods of stimulating work motivation.

Keywords: personnel, labour resources, personnel management, stimulation of labour motivation.

ЗАГАЛЬНА ХАРАКТЕРИСТИКА РОБОТИ

Актуальність теми обумовлена тим, що результативність роботи підприємства значною мірою залежать від кваліфікації, сумлінності та продуктивності праці персоналу. Це має особливе значення стосовно закладів ресторанного господарства, яке відіграє помітну соціально-економічну роль у сучасному суспільстві.

Ринок ресторанних послуг у теперішній час характеризується певними негативними тенденціями через складне соціально-економічне становище в Україні. Це вимагає підвищувати якість продукції та послуг, у чому вирішальну роль відіграє персонал. Тому управління персоналом є однією з основних функцій менеджменту.

Мета дослідження: дослідити систему управління персоналом у ресторані «Il Mio Restirante» та розробити практичні рекомендації щодо її вдосконалення.

Завдання дослідження:

1. Дослідити і узагальнити теоретичні та методологічні засади управління персоналом в системі сучасного менеджменту.
2. Розглянути особливості управління персоналом в закладах ресторанного господарства.
3. Дати загальну характеристику ресторану «Il Mio Restirante».
4. Провести аналіз економічної діяльності підприємства.
5. Дослідити систему управління персоналом.
6. Визначити чинники впливу на ефективність управління персоналом.
7. Розробити і обґрунтувати рекомендації щодо удосконалення управління персоналом на підприємстві.

Об'єкт дослідження: система управління персоналом в ресторані «Il Mio Restirante».

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

Методи дослідження: сукупність загальнонаукових та спеціальних методів наукового пізнання: аналіз і синтез, індукція та дедукція; методи економічного аналізу, у тому числі індексний; абсолютних, відносних та середніх величин; графічний і табличний (для ілюстрації динаміки явищ і процесів), групування, експертні методи: SWOT-аналіз, ранжирування, порівняння, а також комп'ютерні програми Microsoft Office.

Інформаційна база дослідження: нормативно-правові акти України, статистичні матеріали, наукова література, періодичні видання, матеріали ресторану «Il Mio Restirante» за 2021-2023 роки. Використовувалися наукові праці вітчизняних і зарубіжних дослідників з питань діяльності закладів ресторанного господарства і управління персоналом, перш за все таких авторів, як

Е. В. Агамирова, М. П. Мальська, П. О. Подлепіна, Власова Н. О., А. В. Кубенко, Г. Я. Круль, Т. В. Шталь.

Структура та обсяг роботи. Кваліфікаційна робота складається із вступу, трьох розділів, висновків, списку використаних джерел та додатків. Повний обсяг роботи містить 69 сторінок, у тому числі 10 таблиць, 5 рисунків, список використаних джерел з 47 найменувань.

ОСНОВНИЙ ЗМІСТ РОБОТИ

У першому розділі **«Науково – методичні основи управління персоналом у закладах ресторанного господарства»** розглянуто сутність управління персоналом як однієї із основних функцій менеджменту. Проведено дослідження літературних джерел, в яких описано історичні передумови виникнення управління персоналом, розглянуто його особливості в сучасному ресторанному господарстві. Підкреслено підвищення ролі та значущості управління персоналом, як області знань і практичної діяльності, що спрямована на забезпечення організації персоналом, його розвиток і ефективне використання.

У другому розділі **«Аналіз економічної діяльності та управління персоналом ресторану «Il mio ristorante»** надано загальну характеристику і здійснено аналіз економічної діяльності та системи управління персоналом об'єкта дослідження.

Встановлено, що тепер ресторан «Il mio ristorante», як і сфера обслуговування у цілому, має економічні складності, але, завдяки зусиллям керівництва по стабілізації ситуації, у 2021-2023 роки заклад мав у цілому позитивні результати економічної діяльності, працював рентабельно і має перспективу для подальшого розвитку. Підприємство має кваліфікований і мотивований персонал, трудові відносини з працівниками регулюються згідно із законодавством України. Середня зарплата у досліджуваній період складала у середньому 14,2 тис. грн. і сплачувалася регулярно, плинність кадрів відсутня, збільшувалася продуктивність праці завдяки запровадженню передових технологій, підтриманню сприятливого морального клімату і корпоративної культури.

У третьому розділі **«Розробка рекомендацій щодо удосконалення управління персоналом в ресторані «Il mio ristorante»** досліджено чинники впливу на ефективність управління персоналом, розроблено і обґрунтовано рекомендації щодо посилення їх дії для удосконалення системи управління персоналом на підприємстві, зокрема:

- проводити роботу щодо підтримки сприятливого морально-психологічного клімату, впровадження корпоративної культури;

- для проведення науково і практично обґрунтованого нормування праці впровадити метод аналізу робочих процесів за допомогою методики "фотографії робочого часу";
- впровадити японську систему управління персоналом «Кайдзен» з використанням методу «5 С».

ВИСНОВКИ

Основні висновки наукового та практичного характеру, а також результати і рекомендації, отримані на основі проведеного дослідження та винесені на захист, полягають у такому:

1. На підставі опрацювання наукової літератури і проведеного дослідження розкрито сутність основних понять: персонал, трудові ресурси, система управління персоналом, стимулювання трудової мотивації тощо. Уточнено склад системи управління персоналом, яка містить: суб'єкт, об'єкт, механізм управління у складі функцій, засобів, способів, методів.

2. Дано загальну характеристику ресторану «Il Mio Restirante» як закладу відкритого типу зі спеціалізацією на італійській європейській та українській національних кухнях. Встановлено, що «Il Mio Restirante» має стабільну позитивну репутацію на ринку.

3. На підставі аналізу показників економічної діяльності показано, що незважаючи на складну соціально-економічну ситуацію, ресторан «Il Mio Restirante» у 2021-2023 мав у цілому позитивні результати економічної діяльності, працював рентабельно і має перспективу для подальшого розвитку. Показники чистого доходу від реалізації продукції і валового прибутку мали позитивну динаміку. Це біло досягнуто значною мірою завдяки тому, що ресторан забезпечує належний рівень якості продукції та обслуговування, проводить активну маркетингову діяльність.

4. Встановлено, що в ресторані «Il Mio Restirante» створена досить ефективна система управління персоналом, яка ґрунтується на комплексі сучасних принципів, засобів, методів. Трудові відносини з працівниками регулюються згідно із законодавством України. Середня зарплата у досліджуваний період складала у середньому 14,2 тис. грн., сплачувалася регулярно, відсутня плинність кадрів, збільшувалася продуктивність праці завдяки запровадженню передових технологій, підтриманню сприятливого морального клімату і корпоративної культури.

5. Показано, що ресторан «Il Mio Restirante» має кваліфікований і мотивований персонал завдяки тому, що систематично проводиться комплексна оцінка працівників, під час якої перевіряється професійно-кваліфікаційний рівень, ділові якості, складність і конкретні результати роботи.

6. На підставі проведеного дослідження запропоновано і обґрунтовано комплекс рекомендацій щодо удосконалення системи управління персоналом в ресторані «Il mio ristorante» та проаналізована їх ефективність з акцентом на використання сучасних засобів і методів стимулювання трудової мотивації.