

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 242 “Туризм”  
за магістерською програмою професійного спрямування  
«Економіка та управління туристичною діяльністю»  
на тему: «Напрямки і форми підвищення якості менеджменту на підприємстві  
ресторанного господарства»

**Виконавець:**

студент факультету міжнародної економіки

Керпіч Владислав Миколайович \_\_\_\_\_

/підпис/

**Науковий керівник:**

к.е.н., професор

Герасименко Віктор Григорович \_\_\_\_\_

/підпис/

## ЗАГАЛЬНА ХАРАКТЕРИСТИКА РОБОТИ

**Актуальність теми.** В сучасних умовах ресторанний бізнес почав часто сприйматись як вкладання коштів, що мають швидко окупитися і принести власнику достатній прибуток. В цілому ця думка є вірною і підтверджується як рестораторами, так і науковцями, що вивчають ресторанне господарство. Проте відносна легкість заснування бізнесу веде до проблем з якістю обслуговування і продукції, що свідчить про загальний низький рівень культури у галузі ресторанного бізнесу.

Основою організації роботи будь-якого підприємства є управління. Це ж стосується і підприємств ресторанного господарства. Через те, що ресторанний бізнес активно розвивається, часто на керівні посади ставлять людей без профільної освіти, людей, які поверхнево знайомі з порядком ведення управління і не мають досвіду роботи у сфері харчування. Менеджмент у кафе і ресторанах часто базується на інтуїції та власних поглядах керівників, але не на теорії та методах ведення менеджменту.

Проблема якості управління є актуальною у наш час, бо саме ефективне керівництво прямим чином впливає на якість послуг і продукції, що є головним виробом підприємства ресторанного господарства. У роботі детально будуть розглянуті різні аспекти управління рестораном, порядок організації роботи персоналу та загальна теорія менеджменту у рамках ресторанного бізнесу, що може стати корисним для керівників і рестораторів. Результатом наукового дослідження кваліфікаційної роботи стане надання і обґрунтування шляхів підвищення рівня якості менеджменту на підприємстві.

Питанням організації менеджменту на підприємствах ресторанного господарства присвячені роботи вчених – економістів: А. Ю. Парфіненко, О. О. Вишневська, І. Г. Смирнов, С.С. Ткачова, О.П. Ткаченко, Л. П. Малюк та інші.

**Мета дослідження** – пошук ефективних шляхів і напрямків підвищення рівня якості управління персоналом на підприємстві ресторанного господарства та економічне обґрунтування визначених рекомендацій за допомогою теоретичних і практичних знань.

### **Завдання дослідження:**

- описати теоретичні аспекти менеджменту на підприємстві ресторанного господарства, економічну сутність менеджменту та організації управління персоналом;
- дослідити менеджмент підприємства ресторанного господарства «Щастье»;
- проаналізувати рівень якості менеджменту на підприємстві ресторанного господарства «Щастье»;
- запропонувати напрямки підвищення рівня якості управління на підприємстві;
- обґрунтувати запропонований інвестиційний проект.

**Об'єкт дослідження** – процеси менеджменту на підприємстві ресторанного господарства.

**Предметом дослідження** є підвищення якості менеджменту на підприємстві ресторанного господарства, на прикладі ресторану «Щастье».

**Методи дослідження.** У процесі написання кваліфікаційної роботи були використані наступні методи: методи системного аналізу та синтезу, порівняння, спостереження; для оцінки діяльності підприємства застосувалися метод порівняльного аналізу та економіко-статистичний метод; в процесі розробки напрямків підвищення якості менеджменту в ресторані «Щастье» були використані метод порівняльного аналізу та абстрактно-логічний метод. Для обробки інформації, побудови графіків, таблиць, схем, аналізу та оцінки ефективності проекту використовувалися програми: Microsoft Word, Microsoft Excel, Iiko, Adobe Illustrator.

**Інформаційна база дослідження.** В якості вихідних даних для дослідження були використані нормативно-законодавчі акти, наукові публікації та монографічні видання вітчизняних та іноземних авторів, розробки сучасних вчених, теорії управління підприємствами ресторанного господарства, статистичні дані, Інтернет-ресурси, фінансова звітність ресторану «Щастье».

**Структура та обсяг роботи.** Кваліфікаційна робота магістра складається зі вступу, трьох розділів, висновків, списку використаних джерел (51 найменування). Загальний обсяг роботи становить 89 сторінок. Основний зміст викладено на 76 сторінках. Робота містить 10 таблиць та 6 рисунків.

## ОСНОВНИЙ ЗМІСТ РОБОТИ

У першому розділі «Теоретичні основи організації менеджменту на підприємствах ресторанного господарства» розглянуто економічну сутність і функції менеджменту, організацію менеджменту на підприємствах ресторанного господарства та міжнародну практику підвищення якості менеджменту на підприємствах ресторанного господарства.

У другому розділі «Аналіз рівня якості менеджменту на підприємствах ресторанного господарства» було проаналізовано господарсько-економічну діяльність, фінансовий стан, організаційну структуру, механізм управління персоналом та якість виконання своїх основних функцій різними категоріями працівників підприємства ресторанного господарства «Щастье».

У третьому розділі «Напрямки підвищення якості менеджменту на підприємстві ресторанного господарства «Щастье»» запропоновано ряд рекомендацій по підвищенню якості менеджменту на підприємстві, представлено інвестиційний проект, головною задачею якого є підвищення рівня якості менеджменту на підприємстві, та доведено його ефективність і доцільність впровадження.

## ВИСНОВКИ

Результати проведених досліджень щодо підвищення якості менеджменту на підприємстві ресторанного господарства дають право зробити наступні висновки:

1. Ефективне управління персоналом є основою успішного функціонування підприємства ресторанного господарства. Створення на підприємстві системи якісного менеджменту – важкий процес, що потребує постійної участі, як керівництва, так і працівників.

2. Українські ресторатори та керівники на підприємствах мають брати приклад з керівників інших країн, що зарекомендували себе в ресторанній індустрії. Головною метою є створення системи управління, за якою працівники будуть просувати

виховання культури харчування в людей та фундаментальний підхід до розвитку ресторанної справи. Використання окремих ідей, які були взяті з прикладу іноземних ресторанів не призведуть до результатів у майбутньому.

3. Підприємство ресторанного господарства «Щастье», діяльність якого було проаналізовано в кваліфікаційній роботі, стало гарним прикладом для вивчення і проведення аналізу. Ресторан має виділену ієрархічну організаційну систему, проте все ж ряд керівних посад знаходяться на одному рівні, маючи при цьому різні сфери впливу. Після директора найголовнішим на підприємстві є менеджер з обслуговування, хоча обов'язки працівника на цій посаді не завершуються лише контролем підрозділу з обслуговування. Менеджер з обслуговування має співпрацювати з шеф-кухарем, завідуючим виробництвом і бар-менеджером для досягнення якісних результатів.

4. Ресторан «Щастье» є прибутковим, що свідчить про наявність ефективних методів функціонування і ведення бізнесу. Проте менеджмент ресторану все ж має ряд недоліків, які було виявлено в ході вивчення організаційної структури та роботи окремих підрозділів ресторану.

5. В результаті проведення дослідження на підприємстві ресторанного господарства «Щастье» у вигляді анонімного опитування, було виявлено, що рівень виконання працівниками своїх основних функцій достатньо високий, більшість працівників були позитивно оцінені своїми колегами. Виходячи з проведеного дослідження керівники ресторану отримали дані, за якими вони мають можливість проведення певних заходів для поліпшення якості виконання посадових обов'язків працівниками.

6. На підприємстві багато нових працівників, а це означає, що в ресторані високий рівень зміни кадрів, що не є позитивним фактором. В результаті дослідження було виявлено, що ресторан має не достатньо ефективну систему стажування персоналу. Було надано певні рекомендації щодо її зміни.

7. Підприємству ресторанного господарства «Щастье» було запропоновано ряд рекомендацій по підвищенню якості менеджменту. До основних із них можна віднести: призначення особи на посаду менеджера, що буде виконувати роль

головного керівника у ресторані, підвищення мотивації офіціантів за двома запропонованими методами, вдосконалення порядку прийняття рішень керівником.

8. Головною рекомендацією став інвестиційний проект щодо розширення системи прийняття замовлень, який ставить на меті полегшення роботи офіціантів та кухарів, а також вдосконалення системи управління персоналом на підприємстві. З питання даного проекту було проведено дослідження, що включало аналіз його ефективності з боку менеджменту та з боку економічної вигоди. За результатом дослідження було виявлено, що проект має великий потенціал, може збільшити доходи підприємства, а також стане значним кроком у напрямку підвищення рівня якості менеджменту на підприємстві ресторанного господарства «Щастье».

## АНОТАЦІЯ

Керпіч В.М. «Напрямки і форми підвищення якості менеджменту на підприємстві ресторанного господарства», кваліфікаційна робота на здобуття освітнього ступеня магістра зі спеціальності 242 «Туризм» за магістерською програмою «Економіка та управління туристичною діяльністю»,  
Одеський національний економічний університет  
м. Одеса, 2018 рік

Кваліфікаційна робота магістра складається з трьох розділів. Об'єкт дослідження – процеси менеджменту на підприємстві ресторанного господарства.

У роботі розглядаються теоретичні аспекти менеджменту на підприємстві ресторанного господарства: економічна сутність менеджменту та організації управління персоналом, зарубіжний досвід менеджменту на підприємствах ресторанного господарства. Дослідження проводились на основі даних підприємства ресторанного господарства «Щастье», що розташоване за адресом вул. Буніна 21 у місті Одеса.

Проаналізовано рівень якості менеджменту на підприємстві ресторанного господарства «Щастье». Запропоновано напрямки підвищення рівня якості управління на підприємстві.

**Ключові слова:** менеджмент, ресторанне господарство, ресторан, управління персоналом, підвищення якості менеджменту.

## ANNOTATION

Kerpich V. M., «Ways to improve quality of management in catering industry», thesis for Master degree in specialty "Tourism" for the master's program "Tourism Economics and management" Odesa National Economics University  
Odesa, 2018

Thesis consists of three chapters. Object of study – management processes in catering industry. restaurant

Diploma thesis deals with theoretical aspects of management in foodservice industry: the essence of management and human resource organization, foreign experience in the sphere of management in catering industry. Research was conducted based on restaurant “Щастье” (“Shchastie”), located on st. Bunina 21, Odesa.

The level of management quality and activity of restaurant “Щастье” were analyzed. Ways to improve quality of management in restaurant “Щастье” were offered.

**Keywords:** management, catering industry, restaurant, personnel management, improvement of management quality.