

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

Кафедра ___ Туризму та готельно-ресторанної справи ___
(найменування кафедри)

РЕФЕРАТ
кваліфікаційної роботи
на здобуття освітнього ступеня магістра
зі спеціальності _____ 242 «Туризм» _____
(шифр та найменування спеціальності)
за магістерською програмою професійного спрямування
«Економіка та організація туристичної діяльності»
(назва магістерської програми)

на тему: «**Управління персоналом на підприємстві ресторанного господарства**»

(назва теми)

Виконавець:

студент ___ ФМЕ ___ факультету

___ Велисар Ксенія Вадимівна ___

(прізвище, ім'я, по батькові)

/підпис/

Науковий керівник:

Професор

(науковий ступінь, вчене звання)

Герасименко В. Г.

(прізвище, ім'я, по батькові)

/підпис/

ЗАГАЛЬНА ХАРАКТЕРИСТИКА РОБОТИ

Актуальність теми: В сучасних умовах люди являють собою найцінніші активи організації, оскільки саме вони індивідуально і колективно вносять свій внесок у досягнення її цілей. Ефективне управління людськими ресурсами забезпечує ринкову стійкість організації, успішність її функціонування в конкурентному середовищі, перспективи стратегічного розвитку. У зв'язку з цим особливої актуальності набуває кадровий менеджмент, організований таким чином, щоб з мінімально можливими витратами забезпечити високу результативність діяльності. Питання кадрового менеджменту викликають інтерес як у теоретиків управління, так і у практикуючих менеджерів.

Мета дослідження: Метою роботи є обґрунтування теоретичних і практичних засад формування сучасної кадрової політики та підвищення ефективності управління трудовими ресурсами в ресторані.

Завдання дослідження:

- визначити сутність кадрової політики суб'єкта господарювання;
- дослідити елементи кадрової політики на підприємстві ресторанного господарства;
- охарактеризувати методи управління персоналом на підприємстві ресторанного господарства;
- надати організаційно-економічну характеристику досліджуваному підприємству;
- провести кількісну та якісну характеристику персоналу досліджуваного підприємства;
- запропонувати напрями вдосконалення мотивації трудової поведінки працівників;
- визначити заходи щодо підвищення ефективності системи управління персоналом
- оцінити запропоновані заходи.

Об'єкт дослідження дипломної роботи є процес формування сучасної кадрової політики з метою підвищення ефективності управління трудовими ресурсами в ресторані.

Предмет дослідження є сукупність теоретичних, практичних положень та прикладних аспектів формування сучасної кадрової політики з метою підвищення ефективності управління трудовими ресурсами в ресторані.

Методи дослідження: Наукове дослідження здійснено на основі діалектичного методу пізнання та системного підходу, що дало змогу комплексно вивчити теоретичні, методологічні засади та практичні

аспекти ефективності управління персоналом на підприємстві ресторанного господарства та розробити пропозиції щодо підвищення його рівня.

Інформаційна база дослідження написання дипломної роботи стали роботи вітчизняних і зарубіжних вчених з проблем організації управління персоналом, ефективності управління і організації управління персоналом, нормативні акти, публікації в наукових журналах, наукові публікації, законодавчо-нормативні акти, інформація комп'ютерної мережі Інтернет, матеріали наукових установ.

Структура та обсяг роботи. Кваліфікаційна робота магістра складається зі вступу, трьох розділів, висновків, списку використаних джерел (_67_ найменувань) та _7_-х додатків. Загальний обсяг роботи становить 103 сторінок. Основний зміст викладено на 81 сторінках. Робота містить _19_ таблиць, _8_ рисунків.

Публікації. За результатами виконання кваліфікаційної роботи магістра опубліковано 1 статтю: **МАРКЕТИНГОВИЙ АНАЛІЗ КОНКУРЕНТНИХ ПОЗИЦІЙ ТУРИСТИЧНИХ**.

ФІРМ// Розвиток сталого туризму: виклики і можливості для туристичного та готельно-ресторанного бізнесу: Матеріали круглого столу та студентської науково-практичної конференції (м. Одеса, 12 квітня 2017 р.) / Одеський національний економічний університет. – Одеса: ОНЕУ, 2017. – 500 с.

(назва видання, місце, рік).

ОСНОВНИЙ ЗМІСТ РОБОТИ

У першому розділі **«ТЕОРЕТИЧНІ ОСНОВИ КАДРОВОЇ ПОЛІТИКИ УПРАВЛІННЯ ПЕРСОНАЛОМ НА ПІДПРИЄМСТВАХ РЕСТОРАННОГО ГОСПОДАРСТВА»** розглянуто сутність кадрової політики суб'єкта господарювання, елементи кадрової політики на підприємстві ресторанного господарства, фактори та методи управління персоналом на підприємстві ресторанного господарства.

У другому розділі **«АНАЛІЗ КАДРОВОЇ ПОЛІТИКИ ПІДПРИЄМСТВА РЕСТОРАННОГО ГОСПОДАРСТВА»** проаналізовано організаційно-економічна характеристика підприємства, кількісна та якісна характеристика персоналу підприємства та аналіз ефективності системи управління персоналом підприємства.

У третьому розділі **«ШЛЯХИ ПІДВИЩЕННЯ ЕФЕКТИВНОСТІ УПРАВЛІННЯ ПЕРСОНАЛОМ»** запропоновано напрями вдосконалення мотивації трудової поведінки працівників, заходи щодо підвищення ефективності системи управління персоналом та оцінка запропонованих заходів.

ВИСНОВКИ

У дипломній роботі проведено обґрунтовано теоретичні і практичні засади формування сучасної кадрової політики та підвищення ефективності управління трудовими ресурсами в ресторані. Одержані результати дозволили зробити такі висновки:

1. Персонал є найбільш складним об'єктом управління в організації, так як до має можливість вирішувати самостійно будь-які питання, має суб'єктивні інтереси, надзвичайно чутливий до управлінського впливу і критично ставиться до пропонованих до нього вимогам. Під управлінням персоналом розуміється цілеспрямоване систематичне розвиток працівників, орієнтоване на досягнення цілей організації шляхом розширення і поглиблення наявної професійної компетенції, навчання новим спеціальностями, а також підвищення мотивації і організаційних можливостей підприємства використовувати весь потенціал працівника. Кадрова політика ресторану – це сформульовані (усно або письмово) керівництвом організації бачення, принципи, пріоритети, норми, правила поведінки щодо кадрів, обов'язкові для всіх учасників процесу управління персоналом з метою досягнення поставлених перед організацією стратегічних цілей з урахуванням мінливих внутрішньо організаційних умов і вимог зовнішнього середовища. Об'єктом кадрової політики організації є її працівники, а суб'єктом кадрової політики – система управління персоналом організації, що складається з керівників усіх рівнів управління і кадрової служби.

2. Складовими елементами кадрової політики фірми є політика зайнятості – забезпечення висококваліфікованим персоналом і створення привабливих умов праці та забезпечення його безпеки, а також можливостей для просування працівників з метою підвищення ступеня їх задоволеності роботою; політика навчання – формування відповідної бази навчання, щоб

працівники могли підвищити кваліфікаційний рівень і тим самим отримати можливість свого професійного просування; політика оплати праці-надання більш високої заробітної плати, ніж в інших фірмах, відповідно до здібностей, досвідом, відповідальністю працівника; політика добробуту – забезпечення більш широкого набору послуг і пільг, ніж у інших наймачів; соціальні умови повинні бути привабливі для працівників і взаємовигідними для них і фірми; політика трудових відносин – встановлення певних процедур для вирішення трудових конфліктів.

3. Управління персоналом здійснюється при допомозі науково розроблених методів. Традиційними методами управління персоналом підприємства є адміністративні, або організаційно-розпорядчі, економічні та соціально-психологічні. Адміністративні методи опираються на адміністративну підпорядкованість об'єкта суб'єкту, на основі існуючої ієрархії управління, ґрунтуються на владі, дисципліні та покаранні. Економічні методи базуються на використанні економічних стимулів. За їх допомогою здійснюється матеріальне стимулювання колективу, окремих працівників. Соціально-психологічні методи засновані на використанні моральних стимулів до праці і впливають на персонал з допомогою психологічних механізмів з метою переведення адміністративного завдання в усвідомлений обов'язок, внутрішню потребу людини.

4. Провівши дослідження організаційно-економічної характеристика Бар «Устрична» виявлено, що досліджуваний нами ресторан це ресторан з стравами європейської морської кухні з акцентом на моллюсках в раковинах. Ділова активність підприємства за досліджуваний період дещо зменшилась, проте рівень ділової активності Бару «Устрична» можна охарактеризувати як хороший. Вважаємо, що Бар «Устрична» є прибутковим та динамічно розвиваючим рестораном. За досліджуваний період чисельність працівників

становила 15 чол., середній вік працюючих до 40 років, плинність кадрів є високою.

5. Аналіз управління персоналом в ресторані Бар «Устрична»

дозволив встановити ряд недоліків, а саме:

- відсутність повного переліку вимог до змісту роботи і кандидату (змістовна сторона тієї чи іншої посади розробляється поверхнево - тільки у вигляді посадової інструкції.);
- відсутність інтересу фахівців відділу кадрів до рекомендацій кандидатів з попередніх місць роботи;
- відсутність стадії професійного тестування на перевірку профпридатності і соціально-психологічного дослідження кандидатів;
- відсутність комплексних адаптаційних програм для нових співробітників;
- відсутність системного підходу до ділової оцінки персоналу;
- відсутність системи навчання персоналу за результатами багатосторонньої оцінки професійних і особистісних якостей працівників на різних етапах їх кар'єри в компанії.

6. В ресторані Бар «Устрична» рекомендується створити свою систему заохочень: премія найшвидшому офіціантові Місяця, нагорода кухареві, який придумає нову страву, яка впишеться в загальну концепцію закладу або знизить собівартість існуючих. Система заохочень робиться за допомогою програмного забезпечення Tillyrad. Tillyrad – це програма для обліку в кафе, магазинах і ресторанах. Tillyrad прискорює прийом продажів, веде складський і фінансовий облік, будує детальну статистику про діяльність вашого закладу. В системі Tillyrad є кілька готових звітів, що дозволяють оцінювати продаж в розрізі співробітників, а також можливості для створення власних умов преміювання персоналу. Вони можуть бути

різними і залежати від концепції ресторану і поставлених цілей: збільшити середній чек, зробити певне блюдо найбільш продаваним і так далі.

7. В якості рекомендацій щодо вдосконалення системи навчання персоналу ресторану Бар «Устрична» було запропоновано:

- розробити для кожної посади професіограму - опис психологічних, виробничих, технічних, медичних, гігієнічних та інших особливостей, які розкривають специфіку праці та вимог, які пред'являються до людини, який претендує на цю посаду;
- на співбесідах з кандидатами перевіряти їх рекомендації з попередніх місць роботи;
- проводити спеціальне тестування професійної компетенції здобувачів, а також соціально-психологічне дослідження їх особистісних якостей;
- реалізувати в рамках концепції безперервного навчання чотириступінчасту програму адаптації нових співробітників з проведенням цілого ряду навчальних заходів;
- сформувати і розвивати систему ділової оцінки персоналу з використанням оціночних листів;
- використовувати п'ятиступінчастий алгоритм планування та реалізації програм навчання за результатами ділової оцінки персоналу;
- реалізувати річну програму навчання, розроблену в рамках цього дослідження.

Початкові витрати на впровадження проекту будуть рівні 47 900 грн. Таким чином, результати розрахунків свідчать про ефективність розроблених нами рекомендацій.

АНОТАЦІЯ

Веліксар К. В. «Управління персоналом на підприємстві ресторанного господарства (на прикладі ФОП «Панасюк» Бар Устричная)».

Кваліфікаційна робота на здобуття освітнього ступеня магістра зі спеціальності «____
____242____ «Туризм» _____» за магістерською програмою
(шифр та назва спеціальності)

професійного за спрямування «Економіка та організація туристичної діяльності».
(назва магістерської програм)

Одеський національний економічний університет. – Одеса, 2018__.

У роботі розглядаються теоретичні аспекти кадрової політики управління персоналом на підприємствах ресторанного господарства. Проаналізовано кадрову політику підприємства, надано оцінку кількісних та якісних характеристик працівників, досліджено ефективність систем управління персоналом підприємства.

Запропоновано напрямки вдосконалення мотивації трудової поведінки працівників. Обґрунтовано заходи щодо підвищення ефективності загальної системи управління персоналом підприємства ресторанного господарства.

Ключові слова: кадрова політика, управління персоналом, підприємство ресторанного господарства, ефективність управління.

ANNOTATION

Veliksar K. «Personnel management at the restaurant industry enterprise (on the example of the private enterprise "Panasyuk" Bar Ustrichnaya)»

Qualifying work on obtaining a master's degree in the specialty «____242
"Tourism" _____»

under the master's program

(code and name of the specialty)

«Economics and organization of tourism activity ». – Odessa National Economics University.
(title of master program)

– Odessa, 2018__.

The work deals with the theoretical aspects recruiting policy of personnel management at restaurant enterprises.

Author analysis personnel policy of the enterprise, assessment of quantitative and qualitative characteristics of employees, efficiency of personnel management systems of the enterprise is investigated.

Areas of improvement of the motivation of workers' work behavior are proposed. The measures to improve the efficiency of the overall system of personnel management in the restaurant industry enterprise have been substantiated.

Keywords: personnel policy, personnel management, enterprise restaurant management, management efficiency.