

**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 241 Готельно-ресторанна справа
(шифр та найменування спеціальності)

за магістерською програмою професійного спрямування
Управління готельним та рестораним бізнесом
(назва магістерської програми)

на тему: «Удосконалення системи управління персоналом підприємства
ресторанного господарства»
(назва теми)

Виконавець:

студентка VI курсу факультету
міжнародної економіки
Дейнега Злата Вікторівна

(прізвище, ім'я, по батькові) /підпис/

Науковий керівник

канд. геогр. наук

(науковий ступінь, вчене звання)

Ярьоменко Сергій Григорович

(прізвище, ім'я, по батькові) /підпис/

ЗАГАЛЬНА ХАРАКТЕРИСТИКА РОБОТИ

Ресторанне господарство є важливою складовою у процесі надання комплексу послуг для туристів та гостей, що відвідують певний регіон. Постійно йде удосконалення вимог до стандартів обслуговування, матеріально-технічного забезпечення, а також стандартів щодо персоналу закладів харчування, їх кваліфікаційних характеристик, процесу удосконалення професійних навичок. Персонал ресторану є важливою складовою, що забезпечує надання усіх необхідних послуг, а також створює необхідну атмосферу гостинності для гостей закладу.

Необхідність вивчення системи управління ресторанним підприємством є важливим з огляду постійної трансформації управлінських аспектів у зв'язку з автоматизацією та механізацією значної частини робіт у готелі. Проте залишається важливим створення системи управління трудовими ресурсами, підходів до моніторингу та оцінки якості персоналу, коригування стратегічних напрямків, операційного підходу у системі управління.

Виходячи з цих позицій, вивчення системи управління та оцінка можливих підходів до удосконалення управлінських аспектів у діяльності підприємства є дуже важливою. Постійне підвищення вимог до персоналу, зміни у системі підготовки та кваліфікаційних характеристик відносно персоналу готелів є одним із актуальних питань у діяльності готельних закладів.

Мета дослідження: дослідити особливості системи управління ресторану та виявити можливості щодо удосконалення управління персоналом ресторану «Веранда».

Завдання дослідження:

- описати поняття системи управління персоналом ресторанного господарства;

- дослідити особливості системи управління ресторану та виявити можливості щодо удосконалення управління персоналом ресторану «Веранда»;
- проаналізувати економічну діяльність ресторану «Веранда», основні показники діяльності персоналу, ефективність та продуктивність праці, аспекти конкурентного середовища підприємства та якісні характеристики щодо обслуговування персоналом;
- запропонувати систему набору нового персоналу та його адаптації до роботи у закладі, а також матеріальні заохочення з використанням шкали рухомої зарплати, відрядної роботи та бригадної роботи;
- обґрунтувати стратегічний напрямок діяльності підприємства, особливості управління та моніторинг діяльності кожного працівника індивідуально, та персоналу ресторану «Веранда» у цілому.

Об'єктом дослідження кваліфікаційної роботи виступає процес управління персоналом ресторану «Веранда».

Предметом дослідження є удосконалення існуючої системи управління персоналом на прикладі ресторану «Веранда».

Методами дослідження роботи є порівняльний, формалізації, класифікації та типізації, системний, взаємозв'язку та взаємозалежності. Для формалізації даних, обробки статистичних даних застосовувалась програма MS Excel з допомогою Microsoft Visual Basic.

Інформаційною базою для написання стали монографії, навчальні посібники з питань менеджменту, маркетингу, проведення досліджень, а також статті за тематикою дослідження. Використано наукові праці таких вчених, як: Архіпов В.В., Єфімова О. П., Лебедев І. В., Кабушкін Н. І. тощо.

Структура та обсяг роботи. Кваліфікаційна робота магістра складається зі вступу, трьох розділів, висновків, списку використаних джерел (32 найменувань). Загальний обсяг роботи становить 80 сторінок. Основний зміст викладено на ___ сторінках. Робота містить 24 таблиць, 22 рисунків.

Публікації. За результатами виконання кваліфікаційної роботи магістра опубліковано 1 статтю: «Підходи до оцінки ефективності системи управління підприємства ресторанного господарства» // «Винний та гастрономічний туризм: поєднання освіти, технологій та бізнесу». 27 вересня 2018 року.

ОСНОВНИЙ ЗМІСТ РОБОТИ

У першому розділі «Теоретичні основи удосконалення системи управління рестораном» розглянуті поняття та загальна характеристика персоналу підприємства ресторанного господарства, складові організації системи управління персоналом підприємства ресторанного господарства, підходи до оцінки ефективності управління персоналом підприємства ресторанного господарства.

У другому розділі «Аналіз діяльності ресторану «Веранда» та його персоналу» проаналізовані організаційно-економічна характеристика ресторану «Веранда», особливості системи управління персоналом ресторану «Веранда». Був зроблен аналіз конкурентного середовища ресторану «Веранда»

У третьому розділі «Рекомендації щодо удосконалення управління персоналом ресторану «Веранда»» запропоновані рекомендації щодо удосконалення системи підготовки та адаптації персоналу ресторану «Веранда», практичні рекомендації та пропоновані заходи щодо удосконалення управління персоналом ресторану «Веранда».

ВИСНОВКИ

Аналіз підприємства ресторанного господарства «Веранда» передбачав кілька основних завдань, які були пов'язані із оцінкою трудових ресурсів та удосконаленням системи управління.

У розділі 1 нами було проаналізовано необхідну літературу, що сприяло виокремленню поняття «трудові ресурси», «персонал», «кадри». У результаті виявили, що поняття трудових ресурсів є більш широким і пов'язане не тільки із працівниками даного підприємства, що є персоналом, а також із ринком праці та зовнішнім середовищем функціонування підприємства.

Для визначення місця трудових ресурсів у діяльності підприємства, нами визначено основні функції та місце персоналу у процесі обслуговування гостей ресторану. Крім цього, систематизовано уявлення про класифікацію персоналу підприємства ресторанного господарства за різними критеріями.

Важливим етапом стала систематизація підходів до можливості та шляхів удосконалення системи управління підприємством ресторанного господарства. Для цього побудовано дерево цілей, що спирається на поетапну реорганізацію управління на основі усебічної оцінки діяльності персоналу підприємства.

Проведено огляд основних видів організаційної структури управління рестораном, основні недоліки та переваги. Побудовано схему підходів до оцінки діяльності системи управління з кількісних та якісних позицій, а також етапи упровадження нової системи управління персоналом, етапами адаптації нових працівників закладу до роботи.

У розділі 2 розглянуто економічні аспекти діяльності підприємства, проведено оцінку основних засобів, аспекти виробничої діяльності підприємства, дано загальну характеристику закладу. У цілому, використання експлуатаційних можливостей ресторану має позитивну

динаміку. Значна частка витрат підприємства йде на оплату праці робітникам підприємства, а матеріальні заохочення скорочуються.

У роботі проаналізовано трудові ресурси ресторану, подано перелік основних функціональних обов'язків відносно займаної посади працівників, а також структуру даного персоналу.

Проведено якісну оцінку персоналу. При аналізі опитування виявлено, що працівники віддають значну увагу особливостям управління підприємством. Проте зазначають, що оцінка роботи працівників переважно має бути пов'язана з преміюванням, тобто переважно із матеріальними стимулами.

Підвищення кваліфікації персоналу є важливим для працівників, що при аналізі було виявлено та пов'язано із різними методами, серед яких найчастіше – передавання досвіду та тренінги для співробітників.

У розділі 3 проведено аналіз конкурентного середовища, а також подано рекомендації щодо удосконалення системи управління трудовими ресурсами. Розроблено підходи до системи оцінювання персоналу та його адаптації.

Розроблено підходи до матеріального стимулювання праці: шкалування рухомої зарплати, що залежить від показників продуктивності праці; реалізації продукції працівниками торгової зали – власного виробництва та закупних товарів; бригадної роботи.

Дані аспекти мають спиратись на якісну оцінку працівника, формування матеріальних стимулів та заохочень, а також спиратись на соціально-етичні аспекти із забезпечення права працівників на гідну оплату праці та соціальний захист.

АНОТАЦІЯ

Дейнега Злата Вікторівна, «Удосконалення системи управління персоналом підприємства ресторанного господарства»,

кваліфікаційна робота на здобуття освітнього ступеня магістра зі спеціальності

«Готельно-ресторанна справа» за магістерською програмою

«Управління готельним та ресторанним бізнесом»

Одеський національний економічний університет

м. Одеса, 2018 рік

Кваліфікаційна робота складається з трьох розділів. Об'єкт дослідження – процес управління персоналу ресторану «Веранда».

У роботі розглядаються теоретичні аспекти поняття трудових ресурсів, персоналу закладу ресторанного господарства, показники ефективності діяльності персоналу, особливості системи управління персоналом ресторану.

Проаналізовано економічну діяльність ресторану «Веранда», основні показники діяльності персоналу, ефективність та продуктивність праці, аспекти конкурентного середовища підприємства та якісні характеристики щодо обслуговування персоналом.

Запропоновано систему набору нового персоналу та його адаптації до роботи у закладі, а також матеріальні заохочення з використанням шкали рухомої зарплати, відрядної роботи та бригадної роботи.

Ключові слова: персонал, продуктивність праці, адаптація персоналу, лінійно-функціональна система управління.

ANNOTATION

Deinega Zlata, "Improvement of the personnel management system of the restaurant industry enterprise"

thesis for Master degree in specialty "Hotel and Restaurant Business"
under the programme "Management of Hotel and Restaurant Business"

Odessa National Economic University

Odessa, 2018

The qualifying work consists of three sections. The object of the research is the process of managing the personnel of the restaurant "Veranda".

The theoretical aspects of the concept of labor resources, personnel of the restaurant establishment, performance indicators of the personnel, and the special importance of the personnel management system of the restaurant are considered in the paper.

The economic activity of the restaurant "Veranda" is analyzed, the main indicators of personnel activity, efficiency and labor productivity, aspects of the competitive environment of the enterprise and qualitative characteristics of personnel service.

The system of recruitment of new personnel and its adaptation to work in the institution, as well as material incentives with the use of the scale of the salary, labor and brigade work are proposed.

Key words: personnel, labor productivity, adaptation of personnel, linear-functional control system.