

**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»*
за освітньою програмою *«Готельно-ресторанна справа»*

тему: **«ОРГАНІЗАЦІЯ ПРАЦІ ТА ПІДВИЩЕННЯ ЯКОСТІ
ОБСЛУГОВУВАННЯ НА ПІДПРИЄМСТВІ РЕСТОРАННОГО
ГОСПОДАРСТВА»**

Виконавець:

Студентка 4 курсу 10 групи
факультету міжнародної економіки

Царенко Анна Віталіївна
(прізвище, ім'я, по батькові) /підпис/

Науковий керівник:

_____ К. Г. Н., доцент _____
(науковий ступінь, вчене звання)

_____ Ярмоменко С. Г. _____
(прізвище, ім'я, по батькові) /підпис/

ОДЕСА – 2020

ЗАГАЛЬНА ХАРАКТЕРИСТИКА РОБОТИ

Актуальність теми. У сучасних умовах ринкової економіки напрями організації праці є об'єктивною необхідністю і невід'ємним складником трудової діяльності людини. Напрями організації праці мають сприяти вдосконаленню всіх процесів праці, виробничих структур для досягнення найвищої ефективності суспільного виробництва.

Ресторанне господарство займає важливе місце у реалізації соціально-економічних завдань. Його основним призначенням є забезпечення населення наданнями послуг та організація високого рівня обслуговування відповідно до його потреб. Ефективне функціонування ресторанного господарства залежить від багатьох факторів, що мають широкий вплив на зовнішню та внутрішню діяльність підприємства.

Сутність організації праці ресторанного господарства полягає у створенні оптимальної взаємодії працюючих людей, знарядь і предметів праці на основі доцільної організації робочих систем з урахуванням продуктивності і потреб людини. Організація праці спрямована на створення найсприятливіших умов праці, збереження та підтримку на високому рівні працездатності працівників, підвищення ступеня привабливості їхньої праці та досягнення повного використання засобів виробництва.

Мета організації праці ресторанного господарства складається з двох взаємопов'язаних частин: підвищити дохідність підприємства або коефіцієнт корисної дії робочої системи, тобто виробляти більшу кількість продукції належної якості за низьких витрат; гуманізувати працю шляхом зниження високого навантаження на працівників та підвищення безпеки праці. Раціональна організація праці вважається таким способом роботи, який забезпечує мінімальні затрати часу.

Визначаючи актуальність даної теми, нами обрано таку важливу тематику для оцінки організації праці та якості надання послуг на конкретному підприємстві.

Метою дослідження кваліфікаційної роботи є розроблення практичних рекомендацій організаційно-економічного характеру, спрямованих на вдосконалення організації праці персоналу та підвищення якості обслуговування на прикладі підприємства ресторанного господарства.

Основними завданнями кваліфікаційної роботи є:

- визначення теоретичних аспектів організації праці на підприємстві ресторанного господарства;
- визначення поняття якості обслуговування споживачів персоналом підприємства ресторанного господарства;
- з'ясування динамічних характеристик, що впливають на ефективність діяльності підприємства ресторанного господарства у процесі надання послуг споживачам підприємства ресторанного господарства;
- проведення загальної характеристики кіноресторану «Re'Lux»;
- аналіз виробничої діяльності підприємства та трудових ресурсів досліджуваного закладу;
- аналіз організації праці та оцінка якості послуг кіно ресторану;
- формування пропозицій щодо покращення організації праці персоналу досліджуваного закладу;
- розробка рекомендацій щодо покращення організації праці персоналу та якості надання послуг кіно ресторану «Re'Lux».

Об'єктом дослідження є процес надання послуг та організації праці на підприємстві ресторанного господарства.

Предметом дослідження є сукупність теоретичних та практичних аспектів, пов'язаних із удосконаленням організації праці та підвищенням якості обслуговування на прикладі одного з підприємств ресторанного господарства.

Методологічну основу дослідження складає комплекс загальнонаукових методів: сходження від конкретного до абстрактного, аналізу та синтезу,

загального взаємозв'язку, розвитку, історичності, об'єктивності, цілісності. Для обробки та аналізу інформації використовувалися комп'ютерні програми Microsoft Word і Microsoft Excel.

Інформаційною базою для написання стали монографії, навчальні посібники з питань менеджменту, маркетингу, проведення досліджень, а також статті за тематикою дослідження, звіти підприємства, проведені опитування персоналу.

Кваліфікаційна робота містить анотацію, вступ, три розділи основного тексту роботи, висновки, список використаних джерел, 14 рисунків, 22 таблиці.

ОСНОВНИЙ ЗМІСТ РОБОТИ

У розділі 1 **«ТЕОРЕТИЧНІ АСПЕКТИ ОРГАНІЗАЦІЇ ПРАЦІ ТА ЯКОСТІ ОБСЛУГОВУВАННЯ НА ПІДПРИЄМСТВАХ РЕСТОРАННОГО ГОСПОДАРСТВА»** розглянуто поняття організації праці, визначено фактори, що впливають на дану організацію, що поділяють на природно-фізичні та соціально-економічні.

Розглянуто елементи праці, класифікацію персоналу ресторанного господарства, процеси та методи організації роботи персоналу (індивідуальна, бригадна).

Зазначено кваліфікаційні рівні, що впливають на рівень надання послуг, досвід та якісні характеристики організації послуг споживачам.

Визначено критерії нормування часу, критерії оцінки якості послуги на підприємстві ресторанного господарства: технічна, функціональна, соціальна.

Визначено показники, що мають динамічні характеристики, і безпосередньо впливають на нестійкість рівня надання якості послуг: плинність кадрів, показники продуктивності та трудомісткості, нормування роботи, методи мотивації та стимулювання праці.

У розділі 2 **ДОСЛІДЖЕННЯ ОРГАНІЗАЦІЇ ПРАЦІ ТА ЯКОСТІ НАДАННЯ ПОСЛУГ В КІНОРЕСТОРАНІ «RE'LUX»** проведено оцінку

економічних показників, структуру обідньої продукції, матеріально-технічної бази, показників витрат та їх структуру, аналіз трудових ресурсів.

Проаналізовано організацію праці персоналу, проведено оцінку споживачів та якості надання послуг підприємства.

У розділі 3 **НАПРЯМКИ ПОКРАЩЕННЯ ОРГАНІЗАЦІЇ ПРАЦІ ТА ЯКОСТІ ОБСЛУГОВУВАННЯ СПОЖИВАЧІВ КІНОРЕСТОРАНУ «RE'LUX»** розглянуто основні напрямки покращення роботи персоналу з метою підвищення організації праці, якості обслуговування споживачів.

Запропоновано періодично проводити оцінку якості послуг за методикою «Mystery Shopping», розробку та провадження чітких критеріїв розподілу функціональних обов'язків, складання карт фотографії роботи працівника з метою нормування робочого часу, напрямки коригування стимулів та організації праці персоналу.

ВИСНОВКИ

Поставлені завдання визначення поняття організації праці, її особливості на підприємствах ресторанного господарства, якість обслуговування у закладах ресторанного типу було проведено на прикладі кіно ресторану «Re'Lux». Відповідно до поставлених завдань, аналізу підприємства, складових мети та об'єкта досліджень були зроблені такі висновки:

1. Визначено відповідно до розглянутої теоретичної, що організація праці – певний порядок побуди та здійснення трудового процесу, конкретні форми та методи взаємодії працівників один з одним та засобами виробництва для досягнення певних цілей виробництва продукції. Визначається такими критеріями, як розподіл праці і координування трудової діяльності, нормування праці, організація і обслуговування робочих місць, створення сприятлих умов праці, ефективне використання робочого часу, раціоналізація трудових відносин, побудова ефективної системи мотивації працівників та оплати праці.

2. Визначено, що якість обслуговування тлумачиться як сукупність процесу та умов обслуговування, які забезпечують задоволення встановлених або ймовірних потреб споживача. Складовими оцінки даного поняття є: надійність, доступність, інформаційність, якість продукції тощо.

3. Динамічні показники, що впливають на постійну зміну якісних характеристик послуги, відносяться як до оцінки трудових ресурсів, так і факторів організації виробничої діяльності. Динамічними показниками, що впливають на організаційні та якісні характеристики є: плинність кадрів, продуктивність, показники ефективності праці персоналу (виробничий та обслуговуючий), планувальні показники потреби персоналу, його відбору та якісні характеристики – стаж роботи, досвід у виконанні певних видів робіт тощо.

4. Проведена характеристика кіно ресторану «Re'lux» виявила, що даний заклад є складовою частиною групи підприємств, що займаються організацією харчування, розваг, і мають досить сильні конкурентні позиції, оскільки даний заклад є специфічним і обслуговує споживачів кіно комплексу.

5. Проведений аналіз виробничої діяльності кіно ресторану виявив, що в структурі обідньої продукції переважають страви нескладного приготування, які мають менший час для приготування та транспортування до зали або місця споживача. Економічні показники характеризуються позитивною динамікою зростання, відносною рентабельністю бізнесу. Динаміка руху персоналу відрізняється низькими показниками плинності кадрів, а якісний склад за період 2018-2019 років поповнився працівниками з досвідом роботи, спеціальною світою, що може позитивно відобразитись на якості надання послуг і організації праці.

6. Проаналізовано організаційну структуру персоналу, як один із елементів, що впливають на характеристику організації праці, складено на основі матеріалів підприємства схему атестації робочого місця працівника. Надано приклад карти фотографії робочого дня працівника як один із елементів під час нормування робочого часу та його балансу задля нормування часу працівників різних функціональних груп персоналу. Проведений аналіз якості послуг з позицій персоналу та споживачів показав, що важливим елементами для них є якість

страв, рівень обслуговування, швидкість доставки замовлення до споживача, комфорт.

7. У розділі розглянуто основні напрямки покращення роботи персоналу з метою підвищення організації праці, якості обслуговування споживачів.

8. Запропоновано періодично проводити оцінку якості послуг за методикою «Mystery Shopping», розробку та провадження чітких критеріїв розподілу функціональних обов'язків, складання карт фотографії роботи працівника з метою нормування робочого часу, напрямки коригування стимулів та організації праці персоналу.

АНОТАЦІЯ

Царенко А. В. «Організація праці та підвищення якості обслуговування на підприємстві ресторанного господарства»

Кваліфікаційна робота на здобуття освітнього рівня бакалавра зі спеціальності 241 «Готельно-ресторанна справа»

за програмою «Готельно-ресторанна справа»

Одеський національний економічний університет. – м. Одеса, 2020 рік

Кваліфікаційна робота складається із вступу, трьох розділів основної частини, висновків, списку використаної літератури.

Об'єктом дослідження є процес надання послуг та організації праці на підприємстві ресторанного господарства.

Предметом дослідження є сукупність теоретичних та практичних аспектів, пов'язаних із удосконаленням організації праці та підвищенням якості обслуговування на прикладі одного з підприємств ресторанного господарства.

Проаналізовано теоретичні аспекти організації праці та принципи оцінювання якості обслуговування на підприємстві ресторанного господарства. Проведено оцінку виробничої діяльності, організаційної структури управління підприємством, проведено опитування серед споживачів та персоналу щодо якості надання послуг. Запропоновано періодично проводити оцінку якості послуг, розробку та провадження чітких критеріїв розподілу функціональних обов'язків, складання карт фотографії роботи працівника з метою нормування робочого часу, напрямки коригування стимулів та організації праці персоналу.

Ключові слова: організація праці, якість послуг, якість обслуговування, підприємство ресторанного господарства, функціональні обов'язки.

ANNOTATION

Tsarenko A. "**Organization of work and improving the quality of service at the restaurant business**"

Qualification work for obtaining a bachelor's degree in specialty 241 "Hotel and restaurant business" under the program "Hotel and restaurant business"

Odessa National Economic University. - Odessa, 2020

Qualification work consists of an introduction, three sections of the main part, conclusions, list of references.

The object of research is the process of providing services and organization of work in the restaurant business.

The subject of the study is a set of theoretical and practical aspects related to improving the organization of work and improving the quality of service on the example of one of the restaurant companies.

Theoretical aspects of labor organization and principles of assessing the quality of service at the restaurant business are analyzed. An assessment of production activities, organizational structure of enterprise management, a survey of consumers and staff on the quality of services. It is proposed to periodically assess the quality of services, develop and implement clear criteria for the distribution of functional responsibilities, mapping photos of the employee's work in order to normalize working hours, directions for adjusting incentives and organization of staff work.

Keywords: organization of work, quality of services, quality of service, restaurant business, functional responsibilities.