

ГАЛИЦЬКИЙ КОЛЕДЖ ІМЕНІ В'ЯЧЕСЛАВА ЧОРНОВОЛА

Кафедра готельно-ресторанної справи

МІЖДИСЦИПЛІНАРНА КУРСОВА РОБОТА

**на тему: «Управління проєктами готельно-
ресторанного комплексу в сучасних умовах
(на прикладі ресторану «Аляска»)»**

Студента(ки) II курсу ГР-286 групи
спеціальності 241 «Готельно-ресторанна справа»
Федик М.В.
Керівник: Колісник Т.Б.

Національна шкала _____

Оцінка: ECTS _____

Члени комісії

_____	_____
(підпис)	(прізвище та ініціали)
_____	_____
(підпис)	(прізвище та ініціали)
_____	_____
(підпис)	(прізвище та ініціали)

м. Тернопіль – 2020р.

ЗМІСТ

ВСТУП.....	3
РОЗДІЛ 1. ТЕОРЕТИЧНІ ОСНОВИ СТВОРЕННЯ ПРОЄКТІВ ДЛЯ ПІДПРИЄМСТВА ГОТЕЛЬНО-РЕСТОРАННОЇ СПРАВИ.....	5
1.1 Проєкт та етапи його створення.....	5
1.2 Принципи та методи управління проєктами у готельно- ресторанній справі.....	8
РОЗДІЛ 2. РОЗРОБКА ПРОЄКТУ ДЛЯ РЕСТОРАНУ «АЛЯСКА».....	11
2.1 Аналіз діяльності ресторану «Аляска».....	11
2.2 Суть та структура проєкту для ресторану «Аляска».....	16
2.3 Очікувані результати впровадження проєкту для ресторану «Аляска».....	18
ВИСНОВКИ.....	20
СПИСОК ВИКОРИСТАНИХ ДЖЕРЕЛ.....	22

ВСТУП

Протягом останнього десятиліття у великих містах України можна спостерігати стрімкий розвиток готельно-ресторанного бізнесу. Приходять великі міжнародні мережі, так само зростає число невеликих приватних готельно-ресторанних і реконструюються старі радянські. Проєктів у готельно-ресторанній сфері стає все більше, особливо напередодні великих заходів та знакових подій. Менеджери управління проєктами стикаються з такою проблемою, як правильне використання і збалансування трьох основних чинників реалізації проєктів, які представляють собою кошти, якість і терміни.

Управління проєктами практикувалося з початку виникнення цивілізації. До 1900 року творчі архітектори та інженери управляли інженерними проєктами самотужки.

Менеджерам з управління проєктами в сфері готельно-ресторанного бізнесу, необхідно мати чіткий бізнес-план, в якому відображені особливості проєкту, переваги і недоліки, а також ризики, пов'язані з його реалізацією.

Актуальність теми полягає у тому, що розроблення раціональних об'ємно-планувальних рішень засобів розміщення є важливою складовою розробки проєктів, створення сучасних об'єктів готельно-ресторанного господарства.

Метою роботи є розкриття основних елементів управління проєктом готельно-ресторанного господарства. Також метою написання роботи є поглиблення теоретичних і практичних знань з ресторанного бізнесу, вироблення умінь застосовувати їх при вирішенні конкретних практичних завдань, сприяння розвитку пошуку сучасних наукових досягнень у сфері ресторанного бізнесу та уміння їх самостійно застосовувати при вирішенні прикладних проблем.

Реалізація поставленої мети потребує вирішення наступних **завдань**:

- розкрити теоретичні основи створення проєктів для підприємства готельно-ресторанної справи
- охарактеризувати принципи та методи управління проєктами у готельно-ресторанній справі

- розглянути особливості управління персоналом підприємств ресторанного господарства;
- розробити проєкт для ресторану «Аляска»;
- описати суть та структуру проєкту для ресторану «Аляска»;
- прорахувати очікувані результати впровадження проєкту для ресторану «Аляска».

Об'єкт дослідження виступає ресторану «Аляска», яке знаходиться у місті Тернопіль.

Предметом вивчення навчальної дисципліни є процеси, функції, задачі і методи управління проєктами.

Джерелами інформації при написанні курсової роботи виступають закони, підзаконні акти, накази, нормативно-довідковий матеріал; планові та звітні документи об'єкту дослідження, дані власних спостережень і досліджень.

РОЗДІЛ 1. ТЕОРЕТИЧНІ ОСНОВИ СТВОРЕННЯ ПРОЄКТІВ ДЛЯ ПІДПРИЄМСТВА ГОТЕЛЬНО-РЕСТОРАННОЇ СПРАВИ

1.1 Проєкт та етапи його створення

Поняття проєкту є одним із базових частин концепції проєктного аналізу. Якщо розглянути значення терміну "проєкт" і його змістовне навантаження у проєктному аналізі. Велика кількість тлумачень поняття "проєкт" свідчить про неоднозначність підходів дослідників до його визначення.

Проєкт – це є сукупність дій, обмежених в часі та спрямованих на розрішення проблеми й досягнення конкретної поставленої мети.

Якщо не торкатись теоретичних суперечок про вади та переваги різноманітних визначень проєкту, слід керуватися поняттям, що найближче до визначення, даного у методичних матеріалах У літераурі: "Проєкт – це певний комплекс пов'язаних між собою заходів, що розроблені для досягнення певних встановлених цілей протягом заданого часу та при встановлених ресурсних обмеженнях".

Поняття проєкту, як і будь-яка діяльність, у своєму сенсі має ряд властивих рис, які допомагають здійснити ефективну реалізацію проєкту. Основні ознаки проєкту:

- Чітко встановлений час його виконання, також є точка початку проєкту й точка кінця.
- Потрібні ресурси для його реалізації та вони обмежені.
- Проєкт являє собою тимчасову систему, яка не повторюється після завершення.
- Проєкт – це завжди управління змінами.
- Кінцевий результат проєкту є непередбачуваний та завжди унікальний.

Важливо відзначити, що у понятті проєкт, на відміну від процесу, майже завжди має велику ступінь невизначеності, хоч й складається із відомих заздалегідь процесів. Для прикладу проєкт може бути: створення сервісу із

реалізації квитків, при набірі команди проєкту, розробка самого дизайну банерів для концерту або марафон.

Метою проєкту є структура, що може бути представлена як ієрархія цілей проєкту. Щодо обмеженості у часі означає, що усякий проєкт має строк початку та термін завершення. Щодо обмеженості ресурсів значить, що кожний проєкт має свій діапазон матеріальних, людських й фінансових ресурсів, що застосовуються за встановленим та лімітованим бюджетом. Щодо неповторності означає, що заходи, які потрібно здійснити для реалізації проєкту, повинні мати такий рівень інновацій, структурованості та комплексності, який дозволяє встановити як один проєкт від іншого, та й і проєкт від програми й плану.

Виконання будь-якої роботи, особливо творчої, відбувається за певним планом. У свою чергу план проєкту несе за собою виконання ряду послідовних дій, тобто етапів.

Загальний процес впорядкування діяльності будь-якої фірми стосовно конкретного проєкту формалізується у формі так званого проєктного циклу, що наступні етапи:

1. Формулювання тобто створення проєкту. Згідно цього етапу вищий склад керівництва закладу харчування аналізує поточний стан закладу та визначає основні пріоритетні напрямки подальшого розвитку. В результаті даного аналізу визначається у самому вигляді бізнес-ідеї, яка спрямована на вирішення найважливіших та найбільших для підприємства завдань. Саме на цьому етапі потрібно мати більш-менш резонну аргументацію у відношенні реалізованої ідеї. Також є можливе виникнення декількох ідей на подальший розвиток фірми. Якщо усі вони є у однаковій мірі корисними та здійсненними, то паралельно створюються декілька проєктів з тим, щоб обрати найбільш прийнятний з них на кінцевій стадії розробки.

2. Підготовка (розробка) проєкту. У процесі того як бізнес-ідея проєкту перейшла першу перевірку, потрібно розвивати її рівно до того моменту, коли є можливим прийняти остаточне рішення - позитивне чи негативне. На даному етапі необхідне поступове уточнення та удосконалення певного плану проєкту в

усіх його напрямках - технічному, фінансовому, комерційному, економічному, інституціональному та ін.. Дуже важливими на цьому етапі є пошук та збір попередньої інформації для того, щоб вирішити окремі завдань проєкту. Необхідно усвідомлювати, що від самого ступеня достовірності попередньо отриманої інформації та правильності інтерпретації даних, які з'являються в процесі проєктного аналізу, залежить й самий успіх реалізації проєкту.

3. Проєктна експертиза. На початку реалізації проєкту його кваліфікована експертиза є дуже бажаним етап життєвого циклу проєкту. Якщо фінансування проєкту здійснюється у основному за рахунок потенційного інвестора (прямого чи кредитного), то стратегічний інвестор самостійно проводить експертизу, для прикладу за допомогою певної авторитетної консалтингової компанії, надаючи перевагу витраті певної суми на підготовку проєктів, ніж втраті значної частини власних грошей в процесі реалізації проєкту. Якщо фірма планує реалізацію проєкту зазвичай за рахунок власних коштів, то сама експертиза проєкту також є дуже бажаною для перевірки слушності головних положень проєкту.

4. Реалізація проєкту. Дана стадія охоплює конкретний розвиток бізнес-ідеї до певного моменту, коли проєкт цілком вводиться у експлуатацію. До цього етапу відносять відслідковування та аналіз всіх видів діяльності у міру їх реалізації та контроль із боку керуючих органів всередині країни чи іноземного або вітчизняного інвестора. Дана стадія включає в себе головну частину реалізації проєкту. До завдань відносять перевірку достатності грошових коштів, які генеруються проєктом, для покриття інвестиції та забезпечення інвесторам потрібної віддачі на вкладені кошти.

5. Оцінювання результатів, які проводяться як по завершенні проєкту у загальному, так й у процесі його виконання. Головна мета даного виду діяльності полягає у одержанні конкретного взаємозв'язку між закладеними в проєкт ідеями та ступенем їх фактичної реалізації. Наслідки подібного порівняння встановлюють неоціненний досвід розробникам проєкту, дозволяючи застосувати його при розробці та реалізації інших проєктів.

Проектом є задум (проблема, завдання) та потрібні засоби його реалізації із метою досягнення потрібного економічного, технологічного, технічного або організаційного результату. Під поняттям проекту розуміють комплекс науково-дослідних, соціально-економічних, проектно-конструкторських, організаційно-господарських й інших заходів, які пов'язанні ресурсами, строками та виконавцями, відповідно оформлені та направленні на зміну об'єкта керування, яке забезпечує ефективність вирішення головних завдань й досягнення відповідних основних цілей за певний період.

1.2 Принципи та методи управління проектами у готельно-ресторанній справі

Управління організацією готельно-ресторанної справи ґрунтується на загальних принципах системи управління виробництвом. Функції управління

Розглянемо принципи управління проектами та розвиток виробництва:

«Перший принцип формування концепції можна умовно назвати принципом «узгодженості цілей» і викласти його в наступній редакції: «основна мета концепції повинна бути сумісна (або хоча б не йти врозріз) з цілями інших концепцій, що визначають функціонування різних елементів системи, а також із глобальними цілями і завданнями системи».

Другий принцип можна назвати принципом «повної системи», згідно з яким рівень деталізації, що фіксується в концепції положень, повинен відповідати рівню деталізації елемента системи, для якої вона розробляється. Це означає, що при розробці, наприклад, концепції розвитку регіону не повинно бути положень, що подають детальний опис розвитку окремих підприємств цього регіону. Для опису стратегії розвитку підприємства необхідна своя концепція, яка повинна бути сформульована на рівні підприємства і не нижче.

Третій принцип – «єдності основи» – передбачає використання термінів і понять, що мають однозначне й однакоє трактування як на рівні елемента системи, так і на рівні системи в цілому. Враховуючи, що досить велика кількість

термінів не має однозначних трактувань і визначень, рекомендується до концепції додавати понятійний словник термінів, які використані в ній. При цьому бажано використовувати вже існуючі трактування, насамперед закріплені на рівні державних і міжнародних стандартів (наприклад, серії ISO).

Четвертий принцип – «неповної детермінованості і стохастичності» - передбачає відсутність у концепції однозначних точних значень показників і параметрів елементів системи або системи в цілому. Це обумовлено неможливістю точного передбачення розвитку яких-небудь подій, а також неможливістю володіння стовідсотково всією інформацією, що стосується майбутньої концепції. Крім того, розробка концепції вимагає визначеного часу. Тому інформація, що була отримана на початковому етапі, «застаріває» до моменту завершення розробки.

П'ятий принцип – «принцип розвитку». Положення концепції повинні бути спрямовані на розвиток кожного елемента системи і системи в цілому, тобто на збільшення їх можливостей щодо задоволення як власних, так і загальних потреб і бажань. При цьому цінність концепції залежить не від того, що вона наказує робити, а від того, наскільки вона спонукає це робити ефективно і які умови для цього створює.

Шостий принцип – «принцип сатисфакції (задоволеності всіх учасників)» - передбачає, що положення концепції повинні бути складені таким чином, щоб у період їх реалізації і завершення не погіршити становище жодної з зацікавлених сторін і передусім людини як найвищої соціальної цінності.

Сьомий принцип – «комплексності підходу» – полягає в необхідності розгляду і прогнозування наслідків реалізації концепції у всіх сферах життєдіяльності людини і суспільства (соціальної, економічної, духовної і політичної) і його природному оточенні (екологія) незалежно від того, якої конкретно сфери стосується концепція. Наприклад, надвиробництво у підготовці фахівців в одному з напрямів (духовна сфера) призводить до появи нових безробітних (соціальна сфера) і, як наслідок, недовикористання

високоєфективних трудових ресурсів (економічна сфера), що може спричинити загострення політичних протиріч (політична сфера)»

Також до наведених семи принципів доцільно додати також восьмий принцип – «безперервності процесу коригування цілей», який передбачає необхідність безперервного відслідковування досягнення мети діяльності в практичних (фактичних) умовах та, за необхідності, її корегування. Цей принцип надзвичайно актуальний для діяльності з управління проєктами як «упорядкованого підходу до діяльності в неупорядкованому середовищі».

РОЗДІЛ 2. РОЗРОБКА ПРОЄКТУ ДЛЯ РЕСТОРАНУ «АЛЯСКА»

2.1 Аналіз діяльності ресторану «Аляска»

Ресторан «Аляска» відкрито 19 грудня 2016 року. Юридична адреса закладу: м. Тернопіль, вул. Морозенка 5а. За формою власності відноситься до приватної. За організаційно-правовою формою належить до сімейного приватного підприємства. За типом ресторанного господарства відноситься до ресторану. «Аляска» є рестораном першого класу. Категорія споживачів яка обслуговується це споживачі із середнім достатком. Контингент в ресторанні «Аляска» це переважно люди середнього віку та сім'ї з дітьми. В ресторанні «Аляска» середній чек на одну людину складає 200 гривень. В ресторанні є 160 посадочних місць в середньому потужність в день сягає 80 людей в день.

Ресторан «Аляска» розташований в однойменному районі Аляска, це один із спальних районів міста Тернопіль, свою назву район отримав через те що знаходиться найдалше від центру. Це тихе спокійне місце яке розташувалося як найдалше від метушні міста [22].

Зовнішній екстер'єр закладу відповідає загальній концепції ресторану. Перед входом у ресторан у літній період можемо побачити терасу із мальовничим виглядом на поле та с.В.Гаї. В загальному екстер'єр доповнюється червоною вивіскою з назвою ресторану.

Внутрішній вигляд ресторану «Аляска» це велике приміщення жовтого кольору із елементами декору.

До торгівельних приміщень ресторану відносять безпосередньо бенкетний зал, де відбуваються різноманітні святкування та бар, де проводять індивідуальне обслуговування відвідувачів, організовують весільні фуршети.

Сервізна належить до числа найважливіших допоміжних служб торгівельного залу ресторану. Вона забезпечує постійну наявність необхідного асортименту посуду, контролює втрати, проводить видавання та приймання

всіх предметів сервірування, організовує облік та списання, видає обмінний фонд посудомийному відділенню.

Правильна організація зберігання посуду має велике значення для продовження терміну користування та зменшення втрат від биття. Весь скляний посуд доцільно зберігати в пластмасових контейнерах розміром 400х600х180 мм. Вони також зручні для зберігання всього порцелянового посуду, крім тарілок та тарелів. Можливість штабелювання контейнерів дозволяє при невеликій площі сервізної мати в роботі весь необхідний асортимент посуду та приладдя.

Бенкетний зал - розрахований на 200 чоловік. Виконаний в розкішних золотих кольорах.

Лаунч зал — виконаний в червоних кольорах. Цей зал також обладнаний барною стійкою.

VIP зал — цей зал відокремлений від інших, в цьому залі можна провести приємно час без навколишньої метушні. Ресторан «Аляска» відповідає стандартам ресторану першого класу так, як в ньому присутні всі групи приміщень які повинні бути в ресторані.

До основних послуг відносяться:

- 1.Проведення бенкетів
- 2.Організація фуршетів та шведських столів.
- 3.Кейтерингове обслуговування

До додаткових послуг відносяться:

- 1.Доставка їжі
- 2.Парковка
- 3.Бронювання столиків
- 4.Жива музика
- 5.Перегляд спортивних трансляцій

Також в ресторані «Аляска» є великі можливості для проведення свят це можуть бути весілля, дні народження, христини, перше причастя. Також можна проводити сімейні обіди із різних приводів. В ресторані «Аляска» можна проводити і ритуальні заходи це можуть бути поминки або інші заходи. Також в ресторані є можливість для проведення конференцій , семінарів, нарад адже тут є

бенкетний зал в якому можна проводити презентації, семінари великих компаній та наради компаній.

Також при бажанні гостей є можлива послуга офіціанта або бармена вдома, це дасть можливість господарям відпочити під час проведення свята вдома та довірити обслуговування професіоналам. Крім того можна із ресторану замовити доставку кулінарної продукції та кондитерських виробів, це може бути доставка в офіси та на інші робочі місця, додому з нагоди будь-якого свята, також це може бути доставка кулінарної продукції та кондитерських виробів в готель також можливий виклик обслуговуючого персоналу для обслуговування в номерах готелю. Також популярною послугою ресторану «Аляска» є бронювання столів адже це дає впевненість у тому, що для тих гостей які забронювали місця завжди знайдеться місце в ресторані. Крім того в ресторані є меню скомплектованих обідів і продаються талони на харчування це дуже зручно для працівників офісних центрів адже це дає їм швидко смачно і недорого пообідати. Ресторан «Аляска» також організовує дозволя для молоді це є дискотеки в п'ятницю і суботу, це дає можливість залучити велику кількість гостей які з радістю будуть повертатися в ресторан «Аляска»

Вплив конкурентів на діяльність ресторану "Аляска" є доволі значною. Адже сфера конкурентів представлена підприємствами, які надають аналогічні види послуг і таким чином борються за споживача

Для того, щоб здійснити аналіз конкурентного середовища ресторану «Аляска» в ході написання даної роботи було проведено маркетингове дослідження. В районі вулиці Морозенка та паралельних вулиць було визначено цілий ряд закладів ресторанного господарства, які мають власну кухню та кількість місць більше 20. В цих закладах застосовуються різні види обслуговування - офіціантами, самообслуговування, обслуговування лише барменами, так і обслуговування з використанням розгалуженої системи працівників. Використана вибірка серед закладів ресторанного господарства мала на меті звужити коло досліджуваних закладів до найбільш подібних. Основними параметрами вибору можна визначити наступні:

- належність до певного сегменту ринку, пов'язаного з обслуговуванням певного континенту споживачів;
- наявність власної кухні та глибина асортименту продукції власного виробництва не менше 25 страв;
- однакові методи та форми обслуговування споживачів(цей параметр є найбільш відносним);
- приблизно однакові можливості формування ресурсного потенціалу (трудових та товарних ресурсів, інвестицій).

Перші три ознаки є найбільш вагомими при визначенні кола підприємств – конкурентів.

Основними конкурентами ресторану «Аляска» були визначені заклади наведені у таблиці 2.2.

Таблиця 2.2

Конкуренти ресторану «Аляска»

Назва закладу ресторанного господарства	Адреса	Кількість посадочних місць	Спеціалізація закладу	Переваги
Ресторан «Аляска»	Вул. Полковника Морозенка 5	120	Святкування бенкетів, ювілеїв, весіль. Ресторан пропонує страви української та європейської кухні.	Розміщення на перетині шляхів, затишне місце у спальному районі міста.
Ресторан «Аляска»	Вул. В. Великого, 7а	100	Святкування бенкетів, ювілеїв, весіль. Ресторан пропонує страви української та європейської	Ресторан розміщений неподалік церкви, що забезпечує проведення бенкетів хрестин, весіль чи інших бенкетів.
Ресторан «Бограч»	Вул. Володимира Великого 9	40	Ресторан української кухні.	Проведення невеликих бенкетів, розміщений на розі спального району, що передбачає потік відповідних гостей.
Ресторан «Сабантуй»	Вул. Генерала Тарнавського 26 б	60	Кафе – ресторан української та кавказької кухні	Розміщений біля ринку та перетині потоків людей. Передбачений як для довготривалих бенкетів так і ділові зустрічі Наявність живої музики.
Ресторан - бар «Орфей»	Вул. Київська 4а	150	Українська та європейська кухня	Проведення весілля, ювілеїв, бенкетів. Зосередження на різних клієнтів, за рахунок роботи бару та ресторану.

Аналіз підприємств-конкурентів здійснювався на наступними ознаками, а саме:

- якість обслуговування;
- техніка та культура обслуговування;
- інтер'єр та стан приміщень для споживачів;
- комплексність обслуговування;
- рівень цін на продукцію власного виробництва та покупну;
- кількість місць в закладах ресторанного господарства.

Перші чотири ознаки оцінюють якість продукції та послуг, тому використаємо метод балів для оцінки даного параметру. На основі збору та дослідження даних було створено ряд таблиць, до яких заносилися необхідні розрахункові дані.

Таблиця 2.1

Аналіз закладів конкурентів ресторану «Аляска».

Об'єкт оцінки	Заклади ресторанного господарства				Коефіцієнт вагомості
	Ресторан «Аляска»	Ресторан «Аляска» на В.Великого	Ресторан «Сабантуй»	Ресторан «Орфей»	
якість обслуговування	4,8	4,0	4,2	4,5	5,7
техніка і культура обслуговування	4,8	4,2	4,6	4,3	5,4
стан приміщень для споживачів	4,6	4,6	4,6	4,2	4,3
комплексність обслуговування	4,9	4,1	4,6	4,6	4,6

Інші заклади ресторанного господарства, що знаходяться неподалік від досліджуваного ресторану мають рівень цін як вищий, так і нижчий, але вони націлені на інший контингент споживачів, відповідно з іншими доходами та частково іншого соціального прошарку.

При аналізі конкурентного середовища виявилось, що конкуренти здійснюють вплив на вибір стратегії розвитку підприємства, як одна з складових мікросередовища.

Ефективними традиційними методами індивідуального навчання вважаються наступні: учнівство, наставництво, кураторство, стажування на робочому місці, в іншій організації, за кордоном, інструктаж тощо. За останнє десятиліття з'явилися нові форми: коучінг, тьюторство, баддінг, шедоуінг, супервізія, секондмент. Для групового навчання використовуються інші методи, такі як, наприклад, класичні – курси, лекції, семінари, тренінги, ділові та рольові ігри, диспут, дискусія та новітні – майстер-класи, кейс-методи, моделювання ситуацій, делегування повноважень, а в туристичній сфері так звані рекламні тури, інсентів (заохочувальні) тури. Однак, існують і такі методи і форми навчання, які використовуються частково або зовсім не використовуються на індивідуальному та груповому рівнях. Їх можна віднести до самостійного навчання, тобто самоосвіти: дистанційне навчання, навчання в громадах, гуртках по інтересам, медіа навчання (читання професійних газет та журналів, перегляд телевізійних навчальних програм) тощо. Кожна з форм навчання має свої недоліки та переваги. Так, при груповому навчанні складаються сприятливі умови для розвитку корпоративної культури, взаємодопомоги між дорослими учнями, легше здійснювати контроль за ходом заняття. Недоліками можна вважати необхідність спеціально облаштованого приміщення для проведення 7 занять, низки технічних засобів навчання одночасно для всіх учасників, часто неможливість спланувати навчання для групи працівників, котрі працюють у різні зміни, по різних графіках в рамках невеликого готелю чи ресторану. Індивідуальне ж навчання сприяє більш продуктивному використанню часу, відведеного на набуття певних умінь та удосконалення навиків. Така форма навчання в рамках підвищення кваліфікації враховує особисті якості кожного працюючого учня, дозволяє ретельно моніторити його досягнення, притримуватися правил охорони праці.

2.2 Суть та структура проєкту для ресторану «Аляска»

Проаналізувавши діяльність ресторану «Аляска» визначено що основні сили слід задіяти для підвищення кваліфікації кадрів

Назва проєкту: Підвищення кваліфікації кадрів».

Актуальність проєкту полягає у підвищенні рівня обізнаності та специфіки роботи у ресторані «Аляска». Підвищення кваліфікації працівників індустрії гостинності може стати тим інструментом, завдяки якому клієнти будуть задоволені отриманими послугами, персонал буде задоволений морально та матеріально мотивований до подальшого професійного розвитку, а туристичне підприємство (готель чи ресторан) отримають постійних клієнтів, а, відтак, і гарантований прибуток.

Існує безліч підходів до управління процесом розвитку персоналу на підприємствах, зокрема, ресторанного господарства; одним із самих актуальних є проєктний підхід.

Підвищення кваліфікації в ресторані «Аляска» за нашими дослідженнями проходить в такій формі:

- виробничо-технічні курси, стажування;
- курси цільового призначення і суміжних професій;
- школи по вивченню передових прийомів та методів праці;
- курси бригадирів;
- гуртки і групи якості;
- інші форми підвищення кваліфікації робітників, що визначаються організацією.

Підвищення кваліфікації та перепідготовка керівників і фахівців в організації в ресторані «Аляска» може проводитися за такими формами:

1. Підвищення кваліфікації керівників і фахівців з вищою освітою: - спеціалізація; - довгострокове підвищення кваліфікації; - короткострокове підвищення кваліфікації; - самостійне навчання; - стажування.

2. Професійна перепідготовка фахівців з вищою освітою: - перепідготовка фахівців з вищою освітою, яка не веде до підвищення освітньо-кваліфікаційного рівня; - післядипломна підготовка фахівців з вищою освітою, що обумовлює підвищення освітньо-кваліфікаційного рівня.

Слід здійснити підвищення кваліфікації працівників ресторану за певними категоріями які представлені у табл. 2.3.

Таблиця .2.3

Навчання в рамках підвищення кваліфікації

Критерії	Коротка характеристика		
Характер навчання	Одноразове, безсистемне	Періодичне (час від часу)	Багаторазове, планове
Тривалість	Інтенсивне навчання	Короткотривале навчання	Довготривале навчання
Місце проведення навчання	Внутрішнє навчання (в умовах організації)	Зовнішнє навчання (поза межами організації)	Комбіноване навчання (внутрішнє + зовнішнє)
Форма організації навчання	Індивідуальне навчання	Групове навчання	Самокероване навчання (самоосвіта)
По складу учасників	Відкрите навчання (для всіх бажаючих)	Корпоративне навчання (орієнтоване на замовника)	Корпоративне навчання (внутрішнє, лише для працівників організації)
Спрямованість	Спеціалізована	Багатопрофільна	Особистісна
Пізнавальна активність	Пасивна	Активна	
Мета	Навчання для адаптації в організації	Зберігаюче (фіксує) навчання – для засвоєння поглядів, методів, правил тощо Інноваційне навчання – для розвитку потенціалу працівників	Інноваційне навчання – для розвитку потенціалу працівників
Зворотній зв'язок	Наявний	Відсутній	

Зважаючи на актуальність та важливість підвищення кваліфікації персоналу індустрії гостинності для надання високоякісного обслуговування подорожуючим, відпочиваючим категоріям населення, вважаємо за доречне здійснювати подальші розвідки щодо форм та методів підвищення кваліфікації працівників готельно-ресторанного бізнесу.

2.3 Очікувані результати впровадження проєкту для ресторану «Аляска»

Проєкт розвитку персоналу – це комплексний процес зміни персоналу, як у кількісному, так і якісному аспектах, який характеризується реалізацією місії і

переведенням персоналу в новий стан. Причому, якщо такі характеристики проєктів, як тимчасовість та послідовна розробка є такими ж як і для проєктів в інших сферах діяльності, то «унікальні продукти, послуги, результати» - є більш специфічними. Пов'язано це з тим, що як нові продукти і послуги можуть створюватися нові навчальні програми, курси, модулі, організаційні структури управління розвитком персоналу, а результатами – не просто підвищення ефективності праці співробітників, а й формування та розвиток у них необхідних навичок та компетенцій.

Неперервність фахової освіти полягає в здобутті працівником базової професійної та подальшої освіти, яка спрямована на послідовне поєднання навчальної і професійної діяльності в освітніх закладах, а також професійне самовдосконалення на різних життєвих етапах.

Саме підвищення кваліфікації може стати тим інструментом, завдяки якому працівник зможе удосконалити свої компетенції, перекваліфікуватися, здобути додаткову кваліфікацію чи підвищити наявну, а отже професійно розвиватися. Аналізуючи характер підвищення кваліфікації, можемо виокремити, крім планового системного і одноразового безсистемного, періодичне підвищення кваліфікації, яке має місце час від часу.

Цілком зрозуміло, що при наявності зворотного зв'язку навчання буде результативнішим, адже це – не просто контроль чи перевірка досягнень, термінів виконання навчальних завдань, це – рівноправні партнерські стосунки: обговорення та аналіз виконаної роботи, оцінка виконаному, а не особистості виконавця, порівняння очікуваних з отриманими результатами, взаємний пошук шляхів усунення недоліків.

Отже, щоб успішно розвиватись, організація повинна управляти професійним навчанням, виробничою адаптацією, оцінюванням і атестацією, плануванням трудової кар'єри, професійно-кваліфікаційним просуванням робітників та фахівців, формуванням резерву керівників, службово-професійним просуванням керівників, а також створювати, удосконалювати методи, процедури, програми організації цих процесів.

ВИСНОВКИ

Готельно-ресторанний бізнес потребує створення все нових проєктів. Готельна індустрія разом з ресторанним бізнесом – найбільш трудомісткі сектори туристичної сфери сьогодні. Їх недаремно об'єднують під однією назвою – «індустрія гостинності», адже обидва сектори надають послуги гостинності своїм клієнтам: гарне обслуговування, місця розміщення та харчування. У сучасних умовах глобалізаційного та інформаційного розвитку суспільства вимоги клієнтів щодо отримання якісних послуг індустрії гостинності зростають. Відповідно зростає і необхідність не лише навчити персонал ефективно і дієво надавати послуги, але і постійно підвищувати рівень професійної майстерності всіх без винятку працівників індустрії гостинності.

Об'єктом дослідження було обрано ресторан «Аляска».

Одним із негативних аспектів роботи ресторану це переїзд на інше місце та робота двох закладів однаковим ім'ям (інший ресторан знаходиться за адресою вул. В.Великого).

Ресторан «Аляска» користується популярністю адже у закладі працює висококваліфікований персонал, затишна атмосфера, смачна їжа. Заклад підходить для сімейного відпочинку.

При аналізі конкурентного середовища виявилось, що конкуренти здійснюють вплив на вибір стратегії розвитку підприємства, як одна з складових мікросередовища.

В роботі було запропоновано впровадження проєкту розвитку персоналу в ресторані «Аляска». Для того, щоб успішно розвиватись, організація повинна управляти професійним навчанням, виробничою адаптацією, оцінюванням і атестацією, плануванням трудової кар'єри, професійно-кваліфікаційним просуванням робітників та фахівців, формуванням резерву керівників, службово-професійним просуванням керівників, а також створювати, удосконалювати методи, процедури, програми організації цих процесів.

Основними причинами, чому слід застосувати та реалізувати запропонований проєкт:

Офіціанти погано знають свої обов'язки при проведенні бенкетів, тому доцільно розробити стандарт проведення бенкету, описати що, як і в яких ситуаціях повинен робити персонал.

Також адміністрації ресторану «Аляска» необхідно попрацювати із меню закладу. Не всіх споживачів влаштовує асортимент страв. Можна запропонувати провести спеціальне анкетування серед гостей закладу, у якому необхідно було б відповісти на питання, які страви вони хотіли б бачити в меню.

Одним з найважливіших аспектів в обслуговування споживачів є гостинність. Адже для того, щоб привернути увагу споживача й надалі, - потрібно вразити його під час першого обслуговування. Гостинність – це саме той елемент, що робить спогади приємнішими. Гостинність потребує багато часу та колективної співпраці. Тому необхідно підбирати персонал, який зможе знайти підхід до кожного гостя. Створити атмосферу затишку, підкреслити гармонійність інтер'єру. Потрібно забезпечити ресторан новим, сучасним столовим посудом та столовою білизною.

Отже, для збільшення прибутковості ресторану слід реалізувати запропонований проєкт.

СПИСОК ВИКОРИСТАНИХ ДЖЕРЕЛ

1. Архіпов В. В. Ресторанна справа: Асортимент, технологія і управління якістю продукції в сучасному ресторані : навч. посіб. Київ, 2016. 382с.
2. Бізнес-планування та управління проектами: навч. посіб. П. Г. Ільчук, Р. В. Фещур, А. І. Якимів, І. В. Когут, Г. Й. Лучко, Д. І. Скворцов, С.В. Шишковський; за ред. П. Г. Ільчука. Львів: "Новий Світ2000" 2018. 216 с
3. Бочко О. Ю. Основи планування діяльності підприємств невиробничої сфери: навч. посіб.. Київ: Ліра-К, 2014. 218 с.
4. Батенко Л. П., Загородніх О. А., Ліщинська В. В. Управління проектами : навч. посіб. Київ : КНЕУ, 2014. 231 с.
5. Відомості про діяльність ресторану «Водограй» URL: <https://www.facebook.com/vodogray.ter/>. (дата звернення: 26.01.2020).
6. Голов С. Ф. Управлінський облік: підручник. Київ : Центр навчальної літератури, 2018. 400 с.
7. Господарський кодекс України від 21.10.2019. № 436-IV. URL: <https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/436-15> (дата звернення: 07.11.2019).
8. Данилюк М. О. Планування і контроль на підприємстві: навч. посіб. Київ: Ліра-К, 2015. 328 с
9. Дехтяр Н. А. Фінансовий механізм діяльності суб'єктів господарювання : монографія. Київ : Ліра-К, 2015. 182 с.
10. Должанський І. З Бізнес-план: технологія розробки: навч. посіб. Київ:ЦУЛ, 2019.384с.
11. ДСТУ 3279-95 Державний стандарт України. Стандартизація послуг. Основні положення. Від 27.12.95. Київ: Держспоживстандарт України, 2004. 9 с.
12. ДСТУ 3862-99 “Ресторанного господарства Терміни та визначення” Від 01.07.04. Київ : Держспоживстандарт України, 2004.
13. Панченко М. О. Управління якістю: теорія та практика : навч. посіб. Київ : Центр учбової літератури, 2018. 228 с.

14. Петренко Н. О. Управління проєктами: навч. посіб. Київ : «Центр учбової літератури», 2015. 244 с.
15. Про господарські товариства : Закон України від 17.06.2018. № 1576-ХІІ. URL: 17.06.2018. URL:<https://zakon.rada.gov.ua/laws/main/1576-12> (дата звернення: 07.11.2019).
16. Про затвердження Правил роботи закладів (підприємств) ресторанного господарства Мінекономіки, європ.інтеграції; Наказ, Правила від 06.07.2018 № z0680-02. URL: https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/z0680-02__ (дата звернення: 07.11.2019).
17. Тарасюк Г. М. Управління проєктами: навч. посіб. Київ : Каравела, 2014. 344с.
18. Технологічне проектування підприємств ресторанного господарства. навч. посіб. П. П. Павленкова, Л. М. Тележенко, І. Р. Біленька, Н. А. Дзюба. Одес. нац. акад. харч. технологій. Херсон. Олді-Плюс, 2016. 312 с.
19. Управління діловими проєктами: навч. посіб. Київ : Центр навчальної літератури, 2015. 280 с.
20. Цимбалюк Л. Г. Чинники, резерви та шляхи зниження витрат виробництва як основа зменшення ціни товару. *Вісник Бердянського університету менеджменту і бізнесу*. 2018. № 3 (15). С. 88–95.
21. Чумак О.В., Андрющенко І.С. Управління витратами в інформаційно-аналітичній системі підприємств ресторанного господарства : монографія. Харків : Видавець Іванченко І.С., 2016. 268 с.
22. Череп А. В. Управління витратами суб'єктів господарювання : монографія. Ч. 1.Х. : ВД «ІНЖЕК», 2017. 368 с.



АНТИПЛАГИАТ
ТВОРИТЕ СОБСТВЕННЫМ УМОМ



[ГЛАВНАЯ](#) / [КАБИНЕТ](#) /

Оригинальность

80,75%

Заимствования