

МИНОБРНАУКИ РОССИИ
Федеральное государственное бюджетное образовательное учреждение
высшего образования
«САРАТОВСКИЙ НАЦИОНАЛЬНЫЙ ИССЛЕДОВАТЕЛЬСКИЙ
ГОСУДАРСТВЕННЫЙ УНИВЕРСИТЕТ ИМЕНИ Н.Г. ЧЕРНЫШЕВСКОГО»

Кафедра туризма и культурного наследия

Совершенствование системы обучения персонала на предприятии
питания на примере ООО «Эра»

АВТОРЕФЕРАТ БАКАЛАВРСКОЙ РАБОТЫ

Студентки 4 курса 431 группы
направления 43.03.01 Сервис
Института истории и международных отношений

Иноземцевой Валерии Александровны

Научный руководитель

доцент, к.э.н.

должность, уч. степень, уч. звание

подпись, дата

Е.В. Иванова

инициалы, фамилия

Зав. кафедрой

д.э.н., профессор

должность, уч. степень, уч. звание

подпись, дата

Т.В. Черевичко

инициалы, фамилия

Саратов 2023

ВВЕДЕНИЕ

Обучение персонала - один из ключевых элементов успешной работы любого предприятия, в том числе и в сфере питания. Совершенствование системы обучения персонала позволяет повышать профессиональный уровень сотрудников, улучшать качество продукции и услуг, снижать расходы на обучение и сокращать период адаптации новых сотрудников. В данной работе будут рассмотрены актуальные аспекты совершенствования системы обучения персонала на предприятии питания, а также предложены способы ее оптимизации и улучшения.

Недостаточная подготовка персонала может приводить к неэффективной работе, увеличению времени обслуживания клиентов и снижению удовлетворенности потребителей. В дополнение к этому, необходимо также учитывать изменения требований законодательства и стандартов в сфере питания, что также требует внимания и обновления системы обучения персонала.

Современный рынок требует постоянного повышения квалификации и компетенций работников, а также быстрого адаптирования к изменениям в бизнес-среде. Поэтому, разработка эффективной системы обучения, которая позволит персоналу более быстро и эффективно осваивать новые знания и навыки, становится важным показателем успешности предприятия. Также важна определенность компетенций сотрудников, что даёт возможность распределять ответственность между ними более оптимально и следить за их профессиональным и личностным ростом.

Проблема обучения персонала на предприятии является актуальной и важной из-за нескольких причин:

1. Современный бизнес и технологии развиваются очень быстро. Новые инструменты, приложения и методы работы появляются постоянно, что требует от персонала быстро усваивать новые знания и навыки.

2. Конкуренция на рынке постоянно усиливается. Для того, чтобы быть конкурентоспособным, предприятие должно иметь высококвалифицированный персонал, который обладает навыками и знаниями, необходимыми для эффективной работы.

3. Контроль за качеством работы также является важным фактором. Квалифицированный персонал, знающий свою работу, будет работать более эффективно и предотвратит многие проблемы, связанные с низким качеством продукции или услуг.

4. Обучение персонала также способствует повышению его мотивации и увеличению удовлетворенности работой. Когда персонал получает знания и навыки, необходимые для выполнения своих обязанностей, он чувствует себя более уверенно и готов к новым задачам.

Предметом исследования выпускной квалификационной работы по теме "Совершенствование системы образования персонала на предприятии питания на примере ООО "Эра"" является система образования персонала в ООО "Эра", ее структура, содержание, методы и технологии обучения, а также эффективность и результативность обучения.

Объектом исследования является само предприятие ООО "Эра", его особенности организации производственных процессов на предприятии питания, кадровая политика, требования к работникам, а также определение проблем, возникающих в процессе подготовки персонала и возможности их решения.

Целью исследования выпускной квалификационной работы по теме "Совершенствование системы образования персонала на предприятии питания на примере ООО "Эра"" является повышение эффективности обучения персонала на предприятии питания ООО «Эра» в г. Саратове.

Основными задачами исследования являются:

1. Изучение теоретических аспектов сущности обучения персонала в организации.

2. Изучение принципов построения внутрифирменного обучения персонала.

3. Изучение особенностей обучения персонала на предприятиях общественного питания.

4. Изучить общую характеристику и провести анализ производственно-хозяйственной деятельности предприятия питания ООО «Эра».

5. Провести организационно-кадровый аудит ООО «Эра».

6. Проанализировать систему обучения персонала на предприятии ООО «Эра».

7. Разработать план совершенствования существующей на предприятии ООО «Эра» системы обучения персонала.

8. Оценить эффективность предложенных мероприятий по обучению персонала на предприятии ООО «Эра».

В соответствии с намеченной целью и задачами исследования были определены следующие методы:

1. Теоретический анализ литературы по теме исследования.

2. Анализ финансовой отчетности предприятия питания ООО «Эра»;

3. Беседа с работниками организации;

4. Расчеты экономических показателей.

Работа состоит из введения, трех глав и заключения.

ОСНОВНОЕ СОДЕРЖАНИЕ РАБОТЫ

Любая организация нуждается в высококвалифицированных кадрах. От квалификации работника, его практического опыта и теоретических знаний зависит эффективность работы персонала. А от эффективности работы, зависит ценность сотрудника на рынке труда. Поэтому процесс обучения персонала становится для работодателя не тяжелым бременем, а залогом успешной работы предприятия. Наиболее актуально это становится в 21 веке – эпоху быстрых изменений, глобализации и цифровизации.

Внутрифирменное обучение персонала – это система обучения персонала, ориентированная на конкретное предприятие строящаяся на решении специфичных проблем, типичных только для данной организации, проводимая как на территории предприятия, так и в специальных центрах с привлечением собственных и внешних преподавателей.

Обучение на рабочем месте отличается своей практической направленностью, непосредственной связью с производственными функциями сотрудника, предоставляет, как правило, значительные возможности для повторения и закрепления вновь изученного.

Методы обучения вне рабочего места дают учащемуся возможность абстрагироваться от сегодняшней ситуации на рабочем месте и выйти за рамки традиционного поведения. Такое обучение способствует формированию принципиально новых поведенческих и профессиональных компетенций.

Как показывают исследования, при достижении оптимального уровня развития компетенций персонала организации, численность и структура персонала соответствуют потребностям производства, управления и сложности решаемых задач. Высокий уровень развития персонала обеспечивает высокое качество принимаемых решений и их скорейшую реализацию, компетенции персонала соответствуют специфике конкретного вида деятельности.

Это означает, что в организации работы с персоналом на предприятиях ресторанного бизнеса важнейшей целью должно стать овладение механизмом управления трудовой (интеллектуальной, психофизиологической и т.д.) деятельностью человека в строгом соответствии с принципом эффективного использования и развития личностного потенциала работника.

Принцип эффективного использования личностного потенциала человека на предприятиях ресторанного бизнеса, лежащий в основе

управления персоналом на современном этапе, реализуется по трем главным направлениям:

1) Создание необходимых условий для всестороннего развития компетенций человека.

2) Обеспечение условий для наиболее полной мобилизации потенциала работников предприятия на достижение стоящих перед ними задач.

3) Постоянное и систематическое развитие компетенций трудящихся в соответствии с долгосрочными задачами развития производства.

Предприятие ООО «Эра» находится в здании гостиницы «Словакия». Трехзвездочная гостиница «Словакия» была открыта в 1988 году на набережной Космонавтов, одной из главных достопримечательностей города Саратова. Гостиница задумывалась как основная гостиница города, такой она и является сейчас.

При гостинице «Словакия» работают 2 предприятия питания – это ресторан Le Noir и кафе Felicita. Ресторан Le Noir, расположенный на первом этаже корпуса гостиницы «Словакия», и кафе Felicita, которое находится в зале с завтраками, предоставляют все услуги по общественному питанию для гостей и посетителей. ООО «Эра», основанное в 2009 году, является предприятием, занимающимся деятельностью ресторанов и услугами по доставке продуктов питания, и оно предоставляет все услуги по общественному питанию в гостинице «Словакия». Гостиница является одним из главных мест проведения мероприятий любого уровня в Саратове, и ее многофункциональный event-центр имеет 11 банкетных залов и площадок разного формата, площади и вместимости, что позволяет сконструировать событие под любые требования.

Исходя из данных о компании ООО «Эра» за 2022 год, можно оценить ее финансовое состояние следующим образом:

Коэффициент оборачиваемости запасов: Этот показатель указывает на то, сколько раз в году компания продает свои запасы. В данном случае компания продает свои запасы примерно 5,8 раз в году.

Коэффициент оборачиваемости дебиторской задолженности: Этот показатель указывает на то, за какой период времени компания получает деньги от своих клиентов. В данном случае компания получает деньги от клиентов примерно за 2 месяца.

Коэффициент текущей ликвидности: Этот показатель указывает на способность компании погашать текущие обязательства. Обычно значение этого показателя должно быть больше 1 для того, чтобы компания могла погасить свои текущие обязательства. В данном случае, коэффициент текущей ликвидности равен 8,13, что говорит о благоприятной ликвидной ситуации у предприятия.

Коэффициент автономии: Этот показатель указывает на то, насколько компания зависит от чужих капиталов. В данном случае, коэффициент автономии равен 0,8762, что говорит о том, что компания зависит от чужих капиталов на 12,38%. Для сравнения, идеальное значение для этого показателя – 1.

Рентабельность: Этот показатель указывает на то, какую прибыль удается извлечь компании из своей деятельности. Компания имеет небольшую прибыль в процентном отношении от выручки. Это может свидетельствовать о низкой эффективности использования ресурсов и возможной необходимости оптимизировать бизнес-процессы и/или увеличивать объемы продаж.

Предприятие ООО «Эра» имеет строгую вертикальную иерархию, где во главе предприятия стоит директор, а вся деятельность предприятия разбита на подразделения. Также в организации управление идет вертикально вниз, то есть управление в организации идет от директора в отделы, а внутри отдела управление идет через менеджеров подразделений. Из этих фактов можно сделать вывод, что предприятие питания ООО «Эра» работает по линейной структуре управления организацией.

На предприятии ООО «Эра» главным руководителем является директор в лице Р.Э. Арзуманян-Мачкалян. Также в организации есть

позиция заместителя директора. Вся работа организации распределена по отделам: отдел закупок, отдел кадров, бухгалтерия, PR-отдел, а также предприятия питания, в данной организации есть 2 предприятия питания – это ресторан Le Noir и буфет Felicita, и подразделение бренд-шефа.

Впервые с обучением сотрудники ООО «Эра» сталкиваются при приеме на рабочее место. Рассмотрим процесс обучения нового сотрудника на предприятии питания ООО «Эра» на примере позиции официанта в ресторане Le Noir и в буфете Felicita.

При поступлении и оформлении нового сотрудника менеджером отдела кадров, ему проводят экскурсию по предприятию и рассказывают важную информацию про предприятие, знакомят с коллективом и непосредственным руководителем – менеджером ресторана. После этого менеджер и работник назначают день начала стажировки – начала обучения.

В первый рабочий день новому сотруднику рассказывают основы работы с клиентами, основы сервировки и список навыков, которыми должен овладеть сотрудник, дают меню и барную карту для изучения блюд. В организации ООО «Эра» при обучении нового сотрудника ему не ставят в пару наставника, к которому новый работник может обратиться по своим вопросам, поэтому новый сотрудник узнает информацию от всех сотрудников. Также при интервьюировании менеджера отдела кадров и менеджера ресторана было выявлено, что в организации не существует конкретного плана по обучению информации, поэтому сотрудник получает информацию скомкано, неструктурированно, что значительно увеличивает во времени процесс обучения нового сотрудника, а еще тормозит процесс адаптации сотрудника.

После окончания основной части процесса первичного обучения новый сотрудник проходит экзамен на знание меню от шеф-повара ресторана, на знание бара от бармена и на знание основ обслуживания от менеджера. Данный этап становится завершающим как в процессе обучения, так и в адаптации сотрудника.

Процесс обучения нового официанта в буфете «Felicita» начинается также, как и у новых сотрудников ресторана. В первый рабочий день новый сотрудник получает инструктаж по особенностям работы по системе шведского стола, узнает фронт работы и свои обязанности. Знакомится с перечнем блюд и ингредиентами, для работы в обеденное время по системе бизнес-ланчей изучает граммовку блюд, их перечень и состав. Процесс обучения заканчивается, когда сотрудник изучил все основы работы и может самостоятельно выполнять работу. В конце обучения не предусмотрено экзаменов или каких-то проверок.

При изучении процесса обучения официантов в организации ООО «Эра» были выявлены следующие недостатки:

1. Отсутствие наставника на период обучения нового персонала на предприятии питания, что может привести к следующим недостаткам: отсутствие поддержки и ориентации: Без наставника новый сотрудник может чувствовать себя без помощи и поддержки. Он может столкнуться с проблемами в процессе освоения своей работы и не знать, куда обратиться за помощью.

2. Отсутствие промежуточной аттестации в процессе обучения нового сотрудника на предприятии питания, что может привести к следующим недостаткам: невозможность контроля за качеством обучения: без промежуточной аттестации нельзя точно сказать, насколько эффективным было обучение. Отсутствие контроля больше вероятности того, что сотрудник не получил необходимых знаний и навыков; недостаток информации о прогрессе: без промежуточной аттестации, нельзя узнать, как хорошо новый сотрудник усваивает информацию и как быстро он прогрессирует. Это может привести к увеличению затрат на обучение и замедлению процесса адаптации сотрудника; Снижение эффективности обучения: Отсутствие промежуточной аттестации может привести к тому, что новый сотрудник будет иметь более слабые знания и навыки, которые

могут отрицательно повлиять на его работу. Дополнительные уроки могут потребоваться в дальнейшем, что также уменьшит эффективность обучения.

Продолжение обучения важно для постоянного повышения квалификации сотрудников. В ООО «Эра» не заканчивается обучение сотрудников после окончания адаптации, а также стараются постоянно повышать квалификацию сотрудников. Для этого проводятся следующие мероприятия:

1. Периодическая аттестация персонала для отслеживания знаний сотрудников;
2. Отправка шеф-повара и других поваров на международные и российские фестивали для получения нового опыта и оттачивания навыков;
3. Обучение новым блюдам поваров и изучение состава новых блюд официантами, которое проводит бренд-шеф;
4. Проведение тренингов по улучшению качества обслуживания посетителей;
5. Постоянное проведение лекций и тренингов по пожарной безопасности, по требованиям санитарно-эпидемиологическим правилам и нормам.

Проведение мероприятий является эффективным, однако, их эффективность может быть усилена при использовании информационных технологий.

В целом, использование информационных технологий для обучения персонала на предприятии питания позволяет повысить эффективность обучения и обеспечить более качественную подготовку сотрудников, что в свою очередь может привести к улучшению качества продукции и услуг предприятия.

Сейчас на рынке существует много различных программных обеспечений, которые помогут решить проблемы с обучением: iSpring, Welcome Pro, Noreca school и т.д.

Одной из самых удобных и простых программ для обучения персонала является программа iSpring. iSpring - это программное обеспечение для создания интерактивных электронных курсов и презентаций, которые могут использоваться для обучения персонала на предприятии питания.

Данная программа может помочь усовершенствовать процесс обучения персонала на предприятии питания ООО «Эра». В программе можно будет создать курсы для повышения квалификации работников: проводить тренинги, дополнительные лекции по пожарной безопасности и нормам СанПиНа и др. Также в данной программе можно организовывать промежуточные аттестации не только для новых сотрудников, но и для опытных работников, которые работают продолжительное время в организации. Также с помощью iSpring можно полностью составить план обучения нового персонала, составить программу подготовки наставников.

Затраты на обучение персонала с помощью специализированного программного обеспечения составят 7 964 рубля в месяц.

Таким образом затраты на обучение за год составят:

$$7\,964 \text{ руб./мес.} * 12 \text{ мес.} = 95\,568 \text{ руб.}$$

После введения новой системы обучения с учетом указанных затрат валовая прибыль предприятия увеличится на 0,73% и составит 58 521,4 тыс. рублей, что будет на 422 тыс. руб. больше, чем до введения мер.

Можно сделать вывод, что при условии увеличения выручки предприятия на 3% и без учета возможного повышения стоимости комплектующих и других составляющих себестоимости продукции после введения предложенных мероприятий валовая прибыль предприятия вырастет на 2 869 тыс. руб.

В ходе исследования на основе данных, полученных во второй главе, были разработаны рекомендации по совершенствованию системы обучения персонала на предприятии ООО «Эра», рассчитаны затраты на их реализацию и возможная окупаемость. Данные рекомендации помогут

усовершенствовать существующую систему образования, сделать ее более эффективной и современной.

ЗАКЛЮЧЕНИЕ

Суммируя вышеизложенное, хочется еще раз отметить, что грамотно выстроенная система обучения персонала является важным аспектом работы предприятия. Это проявляется в улучшении качества продукции и обслуживания – обученный персонал умеет готовить блюда на высоком уровне качества, умеет работать с посудой и инвентарем, а также предоставлять гостеприимный сервис; сокращение затрат в ходе работы – обученный персонал более компетентен и уверен в своих знаниях и навыках, что позволяет более эффективно использовать ресурсы предприятия, уменьшая кол-во ошибок и снижая расходы на возвраты продукции или ремонты техники; повышении лояльности сотрудников – обученный и разносторонний персонал получает возможность хорошо выполнять свою работу, что приводит к повышению мотивации и удовлетворенности позиции на предприятии.

Для повышения эффективности обучения необходимо применять современные методы и технологии, а также проводить периодические оценки уровня знаний и компетенций сотрудников. Кроме того, стоит уделить внимание индивидуальным потребностям сотрудников и разработать программы обучения для разных уровней подготовки.

Таким образом, совершенствование системы обучения персонала на предприятии питания важно для создания более высокого уровня профессионализма сотрудников и повышения качества продукции и сервиса для клиентов.

Исследование показало, что существующая система обучения персонала на предприятии питания нуждается в совершенствовании. Эффективность обучения напрямую влияет на качество продукции и уровень

сервиса, что в свою очередь определяет конкурентоспособность предприятия.

В заключении, можно дать следующие рекомендации по совершенствованию процесса обучения персонала на предприятии питания на примере ООО "ЭРА":

1. Внедрение системы наставничества, для улучшения скорости адаптации и качества обучения нового сотрудника, что сделает его более квалифицированным и надежным кадром;

2. Введение системы промежуточной аттестации. Исследование показало, что в организации существует аттестация нового сотрудника только по окончании вводного обучения, но такой вид аттестации не может отслеживать прогресс нового работника в период обучение.

3. Внедрение обучения с помощью информационных технологий, а именно с помощью специального программного обеспечения для внутрифирменного обучения iSpring. Данная программа поможет сократить финансовые и временные затраты на обучение персонала и поможет отслеживать реальные знания персонала.

Внедрение этих рекомендаций поможет улучшить процесс обучения сотрудников на предприятии питания ООО «ЭРА», повысить их профессиональные навыки и знания, а также сделает работу предприятия более эффективной и успешной.