

МУРМАНСКИЙ ТЕХНОЛОГИЧЕСКИЙ КОЛЛЕДЖ СЕРВИСА

**ВЫПУСКНАЯ КВАЛИФИКАЦИОННАЯ РАБОТА
на тему:**

**«АНАЛИЗ И СОВЕРШЕНСТВОВАНИЕ СИСТЕМЫ
УПРАВЛЕНИЯ ПЕРСОНАЛОМ В ОРГАНИЗАЦИЯХ
ОБЩЕСТВЕННОГО ПИТАНИЯ»**

Выполнил:

Научный руководитель:

Цель и задачи

Цель - совершенствование системы управления персоналом.

Задачи:

1. Рассмотреть теоретические основы системы управления персоналом организации.
2. Раскрыть методы и принципы построения системы управления персоналом.
3. Проанализировать систему управления персоналом в кафе «Суши-По».
4. Разработать предложения по совершенствованию системы управления персоналом в кафе «Суши-По».

Финансово-экономические показатели деятельности кафе «суши-по»

Наименование показателя	2017г	2018г	2019г
Выручка	613877	715010	915955
Себестоимость продаж	528472	616039	806886
Валовая прибыль (убыток)	85405	98971	109069
Коммерческие расходы	7019	8393	8277
Управленческие расходы	20315	25198	26520
Прибыль (убыток) от продаж	58071	65380	74272
Доходы от участия в других организациях	-	-	-
Проценты к получению	-	-	1026
Проценты к уплате	43	-	-
Прочие доходы	13997	10753	16496
Прочие расходы	16661	8196	10991
Прибыль (убыток) до налогообложения	55364	67937	80803
Чистая прибыль (убыток)	42943	53807	63454

Анализ конкурентов предприятия «суши-по»

Название	Кафе «Суши-По»	Кафе «Парус»	Кафе «Рио»
Место-расположение	Удобная транспортная развязка, но неприметно с дороги.	Удобная транспортная развязка.	Удобная транспортная развязка.
Цена	Средний чек 1200-1600	Средний чек 1000 – 1300 рублей.	Средний чек 1000 - 1400 рублей.
Ассортимент	Европейская, Японская, Широкий ассортимент.	Европейская, Кавказская. Широкий ассортимент.	Европейская, Кавказская, Широкий ассортимент.
Качество услуг	Быстрое обслуживание, вежливый персонал, оформление зала соответствующее названию, вместимость – 56 посадочных мест	Быстрое обслуживание, кудный интерьер, несоответствие кафе, интерьер больше похож на столовую, оформление не соответствует названию Вместимость - 40 посадочных мест	Быстрое обслуживание, вежливый персонал, хорошее оформление зала. Вместимость - 40 посадочных мест
Особенности	Разнообразное меню. удобная парковка, тематические вечера, розыгрыши в соц.сетях	Удобная парковка.	Разнообразное меню.

Анализ реализации функций управления персоналом в деятельности кафе «суши-по»

Функции управления персоналом, востребованные в деятельности корпорации	Реализация функций управления персоналом (+ / -)	Специалист отдела, отвечающий за реализацию функций управления персоналом	Степень отражения функций управления персоналом в должностных обязанностях специалиста
Планирование потребности в трудовых ресурсах	«+»	Администратор	Отражена в полном объеме
Отбор и наем персонала	«+/-»	Администратор	Отражена в полном объеме
Обучение, переподготовка и повышение квалификации и развитие	«+»	Администратор	Отражена в полном объеме
Оценка и аттестация	«+»	Администратор	Отражена в полном объеме
Профессиональная ориентация и адаптация	«+/-»	Администратор	Отражена не в полном объеме
Составление штатного расписания, структуры зарплаты, льготы и компенсации, условия, оплаты и премирования	«+»	Бухгалтер	Отражена в полном объеме

Общая сумма всех затрат по совершенствованию системы управления

Мероприятия	Затраты (тыс.руб.)
1. Программа мотивации персонала	20 000
2. Программа дополнительного обучения персонала (тренинги)	45 000
Итого	65 000

Заключение

В острой конкурентной борьбе на рынке потребительских услуг победит именно то предприятие, на котором созданы все необходимые условия для высокой культуры обслуживания, в частности доверительная атмосфера при общении работника с клиентом.

Грамотно обслужить клиента – задача не из легких. Здесь требуется и высокое мастерство работника, и владение всеми тонкостями взаимодействия с клиентами. Для этого он должен быть хорошо профессионально подготовлен и обладать высокой личной культурой, должен быть не только тонким психологом, но и знатоком потребностей каждого клиента. Этому благоприятствуют такие личностные качества работника, как доброжелательность, спокойствие, общительность, аккуратность. Напротив, негативное влияние оказывают агрессивность, раздражительность, амбициозность, болтливость, упрямство, забывчивость.

У грамотного работника сервиса правила хорошего тона никогда не остаются на бумаге, а постоянно и полностью используются в обслуживании клиентов. Такой сотрудник получает удовольствие от создания радостного настроения клиенту.

БЛАГОДАРЮ ЗА ВНИМАНИЕ!