

(СЛАЙД 1) Уважаемые аттестационная комиссия, однокурсники, гости! Вашему вниманию предлагается дипломная работа на тему «ТЕМА».

(Слайд 2) Итак, цель данной выпускной квалификационной работы является определение особенностей и проблем в работе с персоналом, а также управление им на предприятие общественного питания. Благодаря данной цели, можно установить ряд задач.

(Слайд 3) Ресторан «Блок» — главный мясной ресторан Санкт-Петербурга. В концепции ресторана отражена любовь к современной российской кухне и мраморному мясу. Блюда готовятся как по традиционным, так и по современным рецептам, а продукты привозятся из различных уголков страны.

Ресторан «Блок» образован в форме общества с ограниченной ответственностью с целью оказания услуг в сфере питания.

(Слайд 4) При приеме на работу заключается трудовой договор — соглашение между работодателем и работником, в соответствии с которым работодатель обязуется предоставить работнику работу по обусловленной трудовой функции, обеспечить условия труда, предусмотренные Трудовым кодексом РФ, законами и иными правовыми нормативными актами, коллективным договором, соглашениями, локальными нормативными актами, содержащими нормы трудового права, своевременно и в полном размере выплачивать работнику заработную плату, а работник обязуется лично выполнять определенную этим соглашением трудовую функцию, соблюдать действующие в организации правила внутреннего трудового распорядка.

При заключении трудового договора лицо, поступающее на работу, предъявляет следующие документы.

(Слайд 5) Подбор персонала в ресторан осуществляет менеджер по персоналу. Информация о имеющихся вакансиях публикуется на сайтах rabota.ru, superjob.ru, hh.ru, horeca.ru.

Собеседование с кандидатами проходит в несколько этапов. Кандидаты приглашаются на первичное собеседование с менеджером по персоналу, резюме которого наилучшим образом отражает основные требования должности. Основные требования указаны в профиле должности по каждой специализации. Например, кандидат на должность официанта должен соответствовать следующим критериям:

- Социально-демографические требования: возраст - 18-25 лет.
- Компетенция, умения, навыки, опыт работы: опыт работы желателен.
- Личностные качества и черты характера: стрессоустойчивость,

коммуникабельность, дисциплина, честность, грамотная речь.

(Слайд 6) Собеседование проводится в три этапа.

Первый этап - это анализ резюме директором по персоналу и телефонные интервью с соискателем.

Второй этап - личное собеседование соискателя с директором по персоналу, а также с руководителем службы безопасности компании.

Третий этап - личное собеседование с руководителем компании или его заместителями. Окончательное решение о приеме принимает менеджер ресторана «Блок»..

(Слайд 7) Этап обучения в ресторане «Блок» проходит в три этапа.

- первый этап – это сервис
- второй этап – это меню
- третий этап – это барная карта.

Первое, чему обучают в ресторане – это сервис. В данный этап входит обучение: как обслуживать Гостя, как правильно общаться, как описывать блюда, как продавать и т.д. Также в данную часть обучения входит изучение концепции ресторана. Данное обучение в ресторане проводит менеджер смены. В ресторане имеется специальный лист аттестации по сервису, в этом листе можно найти:

- Приветствие (доброе утро с 2 до 12, добрый день с 12 до 18/вечер с 18 до 2);
- Представиться (Добрый день, меня зовут, Имя, сегодня я буду Вашим официантом);
- Подать меню открытой рукой (та рука, которая дальше от Гостя);
- Указать на все акции и предложения;
- Предложить аперитив (Что-нибудь из напитков сразу?, Желаете чай, кофе...?);
- Принять заказ;
- Повторить заказ;
- Презентация блюд;
- Сервировка блюд;
- Предложить джестив (Желаете чай, кофе...десерт?);
- Расчет Гостя;
- Проводить Гостя;
- Прибрать столик.

(слайд 8) На основании анализа ежемесячных отчетов было установлено, что большинство сотрудников увольняются в первые месяцы работы. Таким образом, существующей системой управления персоналом в ресторане упускается очень важный элемент, обеспечивающий

эффективность системы — так называемый «человеческий фактор». Руководство ресторана использует «технический» подход к управлению персоналом. Результат обеспечивается за счет строго соответствия персонала техническим (функциональным) характеристикам (уровню квалификации, возрасту, стажу, образованию) и применению контроля на всех этапах системы управления персоналом.

(Слайд 9) В ресторане «Блок» разработана и утверждена технология подбора персонала. Однако в сегодняшних реалиях он оказывается недостаточно эффективным инструментом для решения задач в сфере управления персоналом.

Предлагаем внедрить в системы стимулирования и подбора персонала следующие изменения:

1. Внедрение психологических тестов в практику подбора соискателей.
2. Вопросы с «двойным дном» и «неудобные вопросы».
3. Заключение недельных договоров с контактным персоналом.
4. Применение накопительных бонусов.
5. Участие в прибыли.
6. Встречи директора или менеджера с персоналом.
7. Ежемесячный опрос персонала.
8. Применение разрядной сетки.
9. Формирование эмоциональной привязанности к организации.

(Слайд 10) Таким образом, цель работы достигнута. Доклад окончен!