

Слайд 1

Здравствуйте, уважаемые члены аттестационной комиссии!

Тема моей ВКР – **«ОРГАНИЗАЦИЯ ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО ОБУЧЕНИЯ В ПАО "СБЕРБАНК РОССИИ"».**

Актуальность темы. В результате распространения глобализационных процессов в мире и динамичного развития информационных технологий консервативные формы функционирования предприятий различных отраслей теряют свою эффективность в конкурентной рыночной среде и требуют качественных изменений. Именно поэтому развитие и внедрение инновационных подходов к управлению персоналом на предприятиях приобретают значение.

Слайд 2

Цель работы - изучение организации профессионального обучения.

Задачи данной работы Вы можете увидеть на данном слайде.

Слайд 3

В целом профессиональное обучение выступает непрерывным процессом, который состоит из последовательных этапов (рис. на слайде).

Слайд 4

Публичное акционерное общество "Сбербанк России" является кредитной организацией.

Основной целью столовой при банке ПАО «Сбербанка России» является постоянное совершенствование работы производства и обслуживающего персонала, достижения высокого уровня качества блюд, их оформления и постоянного повышения качества обслуживания посетителей.

Действующая структура управления столовой представлена на рис.

Слайд 5

Структура ассортимента по группам товаров и видов сырья представлена в таблице

При анализе структуры выявлен низкий уровень приготовления блюд из рыбы. Особым недостатком является отсутствие вторых блюд из рыбного сырья. Также в ассортименте плохо представлены блюда из яиц, сыра, грибов. Хорошо включены блюда из мяса и мясопродуктов, они предложены приготовленными разными способами кулинарной обработки. Многие блюда из субпродуктов, хотя большее внимание в весенний период нужно уделять блюдам из овощей, рыбы, молока, молочнокислой продукции, сырам, яйцам и грибам.

Слайд 6

Исходя из полученных в таблице расчетов видно, что коэффициент новизны ассортимента блюд меню остался на прежнем уровне, это свидетельствует о работе столовой по обновлению ассортимента достаточном для сохранения текущих позиций, но недостаточном для развития.

Слайд 7

Как видно из табл., в 2016 г. по сравнению с 2014 г. в исследуемой столовой произошел рост поваров на 1 чел. При этом число кассиров, мойщиц посуды, гл. бухгалтера и уборщиц осталось неизменным.

Слайд 8

Растущая численность молодых сотрудников и уменьшение числа сотрудников в возрасте от 30 до 40 лет представляют собой довольно тревожную тенденцию для HR-менеджмента столовой, поскольку у молодых сотрудников меньше опыта, соответственно, требования к системе управления персоналом (адаптация, обучение) и внутренним деловым коммуникациям повышаются.

Помимо вышеуказанного, следует заметить, что возраст 30 – 40 лет – является наиболее плодотворным. Работники этой возрастной категории уже вполне сформированы в профессиональном плане, легче налаживают деловые контакты, они полны сил и энергии, их потребность в наставничестве и опеке значительно ниже. Существенное снижение численности персонала этой возрастной категории ведет к снижению общего профессионального уровня персонала Общества, следовательно, предъявляются повышенные требования к системе управления персоналом (для малоопытных специалистов необходимо предусмотреть углубленные процедуры адаптации и обучения) и деловым коммуникациям.

Слайд 9

Обучение персонала столовой делится внешнее и внутреннее. Полная структура системы обучения персонала предприятия представлена на рис.

Слайд 10

Обучение работников в столовой в ПАО "Сбербанк России" имеет ряд преимуществ:

- большая продолжительность (работник получает большой багаж знаний и опыта, что позволяет ему более качественно выполнять свои обязанности в будущем);**
- персонализация обучения (программа обучения индивидуальна для каждого работника);**

- масштабность (работник получает широкий спектр знаний и навыков, включая психологию гостей, техники продаж, профессиональное общение и т.п.);

- непрерывность (обучение не ограничивается стажировкой, а происходит на протяжении всего периода работы работника).

Необходимо также заметить, что на предприятиях общественного питания чрезвычайно редко практикуют внешнее обучение работников, что, опять же, создает конкурентные преимущества для рассматриваемой столовой.

Таким образом, благодаря эффективной системе обучения, рядовой работник столовой сможет выполнять свою работу качественно, чем работники конкурирующих заведений общественного питания, создавая положительный имидж для организации и повышая ее прибыль.

Слайд 11

Если в качестве классификационного признака брать наличие профессионального контакта с клиентами, то персонал, а, соответственно, и программы для него, можно разделить на две большие группы:

1. Обучение персонала, не контактирующие с клиентами заведений. К этой группе относится в первую очередь высшее руководство, работник бухгалтерии, а также охранники, уборщики, повара и другие.

2. Программы для персонала, контактирующие с клиентами. Это прежде всего, официанты, предоставляют гостям дополнительные услуги.

Слайд 12

Таким образом, систему обучения персонала в столовой необходимо развивать в сторону комплексности. Эта система должна состоять не только из определенного количества методов обучения, но и включать в себя мотивацию персонала к обучению, оценки персонала, формирование корпоративной культуры и т.д.. Только при взаимосвязи всех этих элементов, возможно, сформировать высокоэффективную среду, в которой каждый работник будет стремиться к обучению, развиваться и приносить дополнительный доход столовой.

Таким образом, Цель работы достигнута.

Спасибо за внимание! Доклад окончен.