

ДИПЛОМНАЯ РАБОТА
на тему:
«ОРГАНИЗАЦИЯ ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО ОБУЧЕНИЯ В ПАО
"СБЕРБАНК РОССИИ"»

Выполнил:

фио

Научный руководитель:

фио

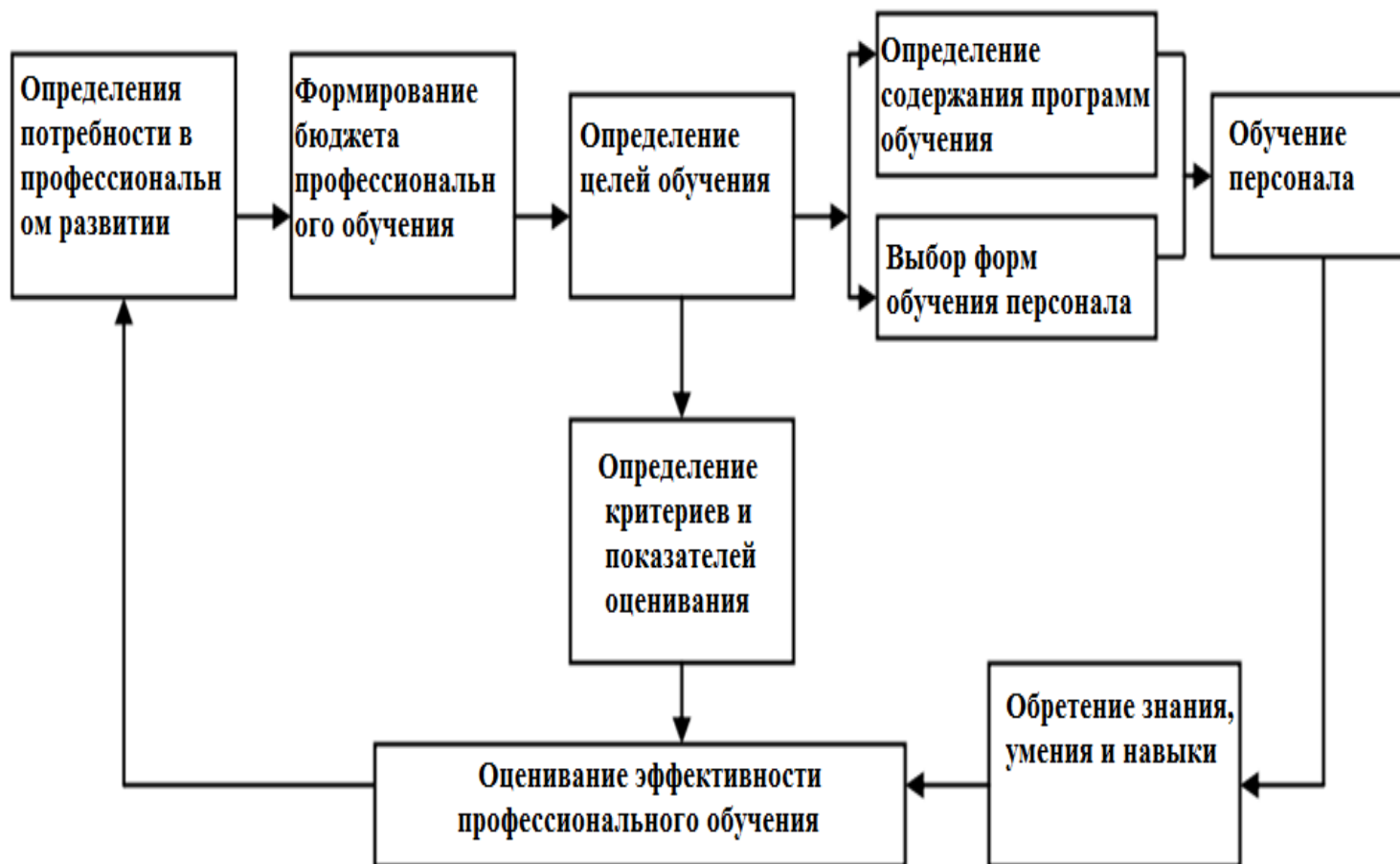
ЦЕЛЬ И ЗАДАЧИ РАБОТЫ

Цель – изучение организации профессионального обучения.

Задачи:

- 1.- рассмотреть сущность понятия "обучение персонала"
- 2.- изучить методы и формы обучения персонала
- 3.- дать краткую характеристику столовой ПАО "Сбербанк России"
- 4.- провести анализ персонала в столовой ПАО «Сбербанк России»
- 5.-оценить систему обучения персонала в столовой ПАО "Сбербанк России"
- 6.- предложить пути повышения организации обучения персонала в столовой

Модель профессионального обучения персонала организации



Организационная структура управления СТОЛОВОЙ



Структура ассортимента по группам товаров и видом сырья

Группы блюд	Удельный вес в общем количестве блюд в меню	Виды сырья в % отношении					
		Блюда из рыбы, %	Блюда из мяса и мясопродукты, %	Блюда из овощей, %	Блюда из яиц и сыра, %	Блюда из грибов%	Блюда из муки, молока и др., %
Фирменные блюда	3,9	-	1,3	1,3	1,3	-	-
Холодные закуски	56,4	11,1	22,0	9,8	10,1	2,2	1,2
Горячие закуски	12,9	1,8	6,5	0,6	0,6	0,7	2,8
Первые блюда	5,0	-	2,0	2,0	2,0	1,0	-
Вторые блюда	12,9	-	11,8	1,1	1,1	-	-
Сладкие блюда	2,0	-	-	-	-	-	2,0
Горячие напитки	6,9	-	-	-	-	-	6,9
ВСЕГО	100	12,9	43,6	14,8	11,9	3,9	12,9

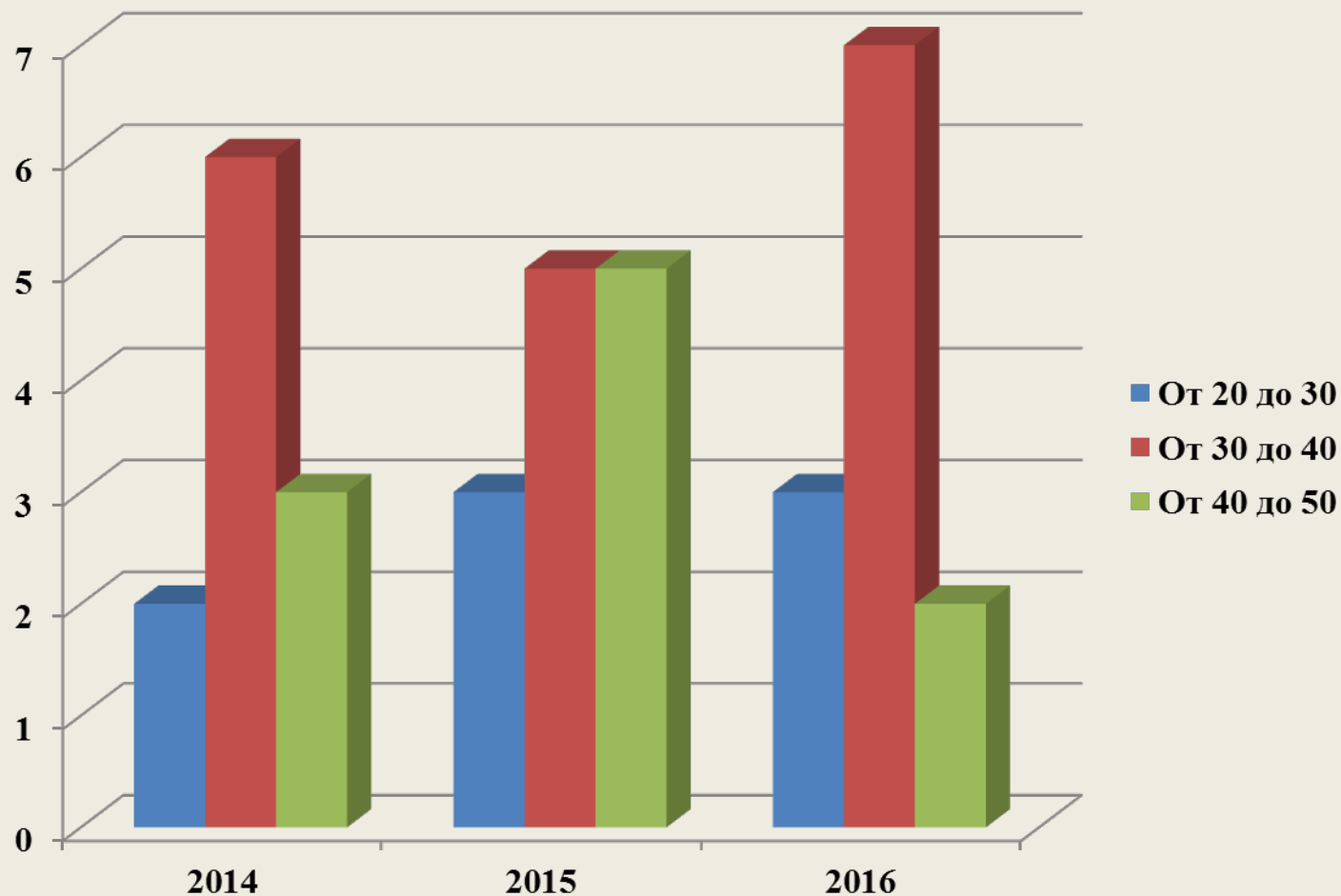
Показатели новизны ассортимента блюд меню столовой в 2015-2016 годах

Показатель	Формула	2015	2016	2016	Отклонения	
					2016	2016
Новизна ассортимента	Н/Шд	6/58=0, 1	7/64=0, 1	7/71=0, 1	0	0

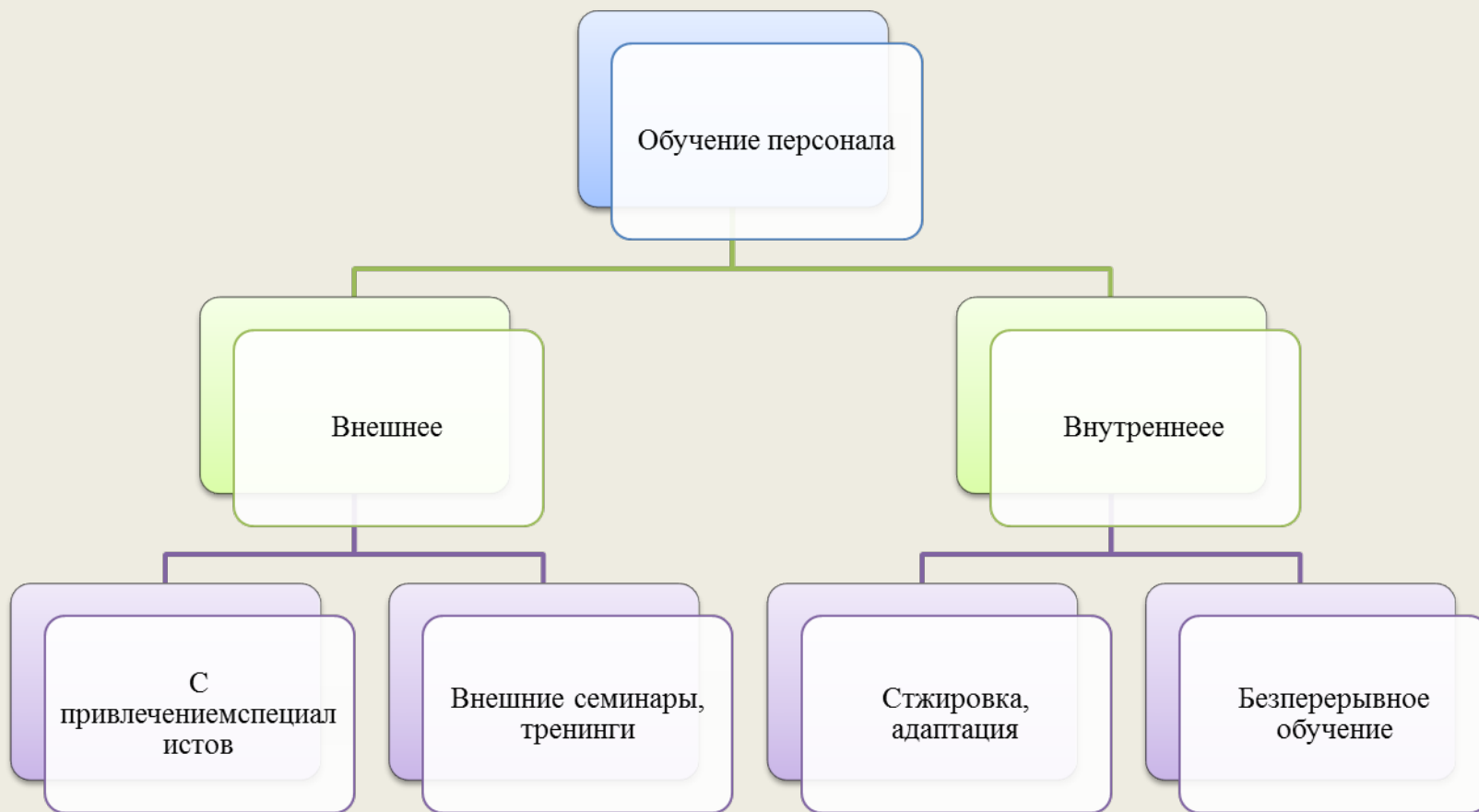
Динамика численности персонала в столовой за 2014-2016 гг.

Категории персонала	на конец 2014 г.	на конец 2015 г.	на конец 2016 г.	Изменение (±)	
				Абсол., чел.	Относит., %
Кассир (администратор)	2	2	2	-	-
Повар	4	4	5	+1	25%
Мойщица посуды	2	2	2	-	-
Гл. Бухгалтер	1	1	1	-	-
Уборщица	2	2	2	-	-
Всего	11	11	12	+1	9,09%

Динамика персонала в столовой по возрасту



Структура системы обучения персонала в столовой



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).

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.

«ОРГАНИЗАЦИЯ ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО ОБУЧЕНИЯ В ПАО "СБЕРБАНК РОССИИ"»

СПАСИБО ЗА ВНИМАНИЕ!