

Слайд 1

Здравствуйте, уважаемые члены аттестационной комиссии!

Тема моей дипломной работы - **«СОВЕРШЕНСТВОВАНИЕ СИСТЕМЫ МОТИВАЦИИ ПЕРСОНАЛ РЕСТОРАНА (на примере ООО «КРАСНАЯ ГЛИНКА»)»».**

Актуальность темы обусловлена тем, что Трудовая мотивация - это способ воздействия на работника с целью побуждения его к эффективной трудовой деятельности посредством внешних и внутренних факторов. И как экономическая категория выражает социально - трудовые отношения работников по поводу сознательного включения в производственный процесс.

Слайд 2

Целью выпускной квалификационной работы - выработать предложения по совершенствованию процесса мотивации персонала.

Слайд 3

Для достижения поставленной в начале работы цели, во второй главе работы производится АНАЛИЗ ПРОЦЕССА МОТИВАЦИИ В ООО «КРАСНАЯ ГЛИНКА».

ООО «Красная Глинка» пивной ресторан, входит в сеть ресторанов «Три оленя».

Юридический адрес: Самарская область, г. Самара, ул. Жигули, 39.

ООО «Красная Глинка» осуществляет следующие виды деятельности:

- деятельность ресторанов и кафе;
- поставка продукции общественного питания;

Управление обществом осуществляется в соответствии с организационной структурой, представленной на слайде.

Численность работников ООО «Красная Глинка» – 76 человек, непосредственно официантов, имеющих высшее образование - 10 человек. Остальные работники являются административным звеном и работниками кухни ООО «Красная Глинка» - администраторы зала, бармены, повара, бухгалтеры, маркетологи и прочие. Компания заботится о профессиональном росте своих сотрудников: регулярно проводятся тренинги с привлечением опытных специалистов для сотрудников зала ресторана и управленческого звена компании.

Слайд 4

Обеспеченность организации персоналом составляет 92,7%, что вполне приемлемо для эффективной работы, т.к. недостающие 7,3% - это, в основном, работники, необходимые в качестве замены на периоды очередных и учебных отпусков, а также отпусков по больничному листу. Таким образом, в подборе и расстановке работников не существует необходимости кардинальных изменений.

Показатели качественного состава трудовых ресурсов представлены в таблице на слайде 4.

Большинству работников от 20 до 30 лет. В 2014 году увеличилось количество работников в возрасте до 20 лет (на 5,3%). Количество сотрудников от 20 до 30 лет снизилось на 5,3%. Состав сотрудников от 30 до 60 лет не изменился. Таким образом, на смену опытному персоналу приходят работники без трудового стажа, чаще всего после школы или учащиеся профессиональных лицеев, для большинства из которых работа в ресторане – всего лишь временный заработок в свободное время или прохождение учебной практики..

Слайд 5

Изменение качественного состава персонала происходит в результате его движения (таблица на слайде).

В 2013 году текучесть кадров составила 21%, к концу 2014 года она увеличилась на 5%. Как правило, уходят молодые и перспективные сотрудники. Основной причиной их увольнений является невысокая заработная плата и отсутствие карьерного роста.

Слайд 6

производительность труда в 2013 году составила около 646 тыс.р. на одного работника, а в 2014 году – 792 тыс.р. Так как численность персонала осталась прежней, то повышение производительности труда произошло вследствие увеличения и реализации планов продаж, в том числе и обслуживания корпоративных клиентов.

Увеличение объемов реализации ресторана в 2014 году на 11157 тыс.р. было вызвано увеличением среднегодового числа дней, отработанного одним работником (+ 11) и ростом среднедневной выработки одного работника (+ 0,45626 тыс.р.).

Следовательно, на повышение производительности труда в 2013 году также повлияло увеличение среднегодового числа дней, отработанного одним сотрудником и рост среднедневной выработки одного работника.

Слайд 7

В ООО «Красная Глинка» используют оценку и диагностику преимущественно для работы персонала зала. В приведенной ниже таблице содержатся сведения о методах диагностики и тех индивидуальных особенностях работников, которые влияют на результативность их труда

Как можно видеть из приведенных данных, методы оценки, используемые в ресторане ООО «Красная Глинка», как и методы диагностики, весьма ограничены. В основном это личные впечатления работников организации. Исключение составляет обстоятельный подход сотрудников службы безопасности, которые выявляют степень соответствия документов и утверждений соискателя, указываемые им в анкете.

Кроме того, показатели оценки не завязаны на процесс мотивации персонала, не связаны с процессами обучения, повышения квалификации и т.д. У руководства организации нет инструмента, с помощью которого они смогли бы объективно оценить степень потенциала имеющихся у них сотрудников, да и самих управленцев.

Слайд 8

В целях определения и оценки уровня сформированности мотивации к работе были предложены следующие тесты:

- на выявление деловых качеств и личных особенностей сотрудников;
- на выявление оперативного мышления.

Результаты текстов выявили существующие проблемы мотивационной направленности в ООО «Красная Глинка».

- проблема 1: недостаточная сплоченность коллектива, команды.

- проблема 2: отсутствие четко продуманной кадровой политики (нет политики набора персонала, недостаточно эффективная система материального стимулирования, недостаточный контроль за выполняемой работой, нет специализированного отдела социального развития персонала, отсутствует эффективная система оценки потенциала работников).

Особую роль в формировании морального климата организации играет нравственная позиция руководителя организации и его личные моральные качества.

В работе были разработаны практические рекомендации для директора ресторана.

Учитывая особенности психологического климата в коллективе, руководитель должен контролировать настроение группы, прилагать усилия к формированию его

нужной направленности, иметь четкое представление о его развитии и управлении им с целью обеспечения успеха в выполнении поставленных задач, использования его как побудительной силы и своего помощника в интересах коллектива и дела, формирования трудового напряжения группы и снятия напряженности во взаимоотношениях.

Применение вышеизложенных рекомендаций будет способствовать разрешению напряженных ситуаций, установлению положительного самочувствия людей и созданию лучшей эмоциональной обстановки в коллективе.

Слайд 9

Далее в работы был рассмотрен процесс развития процесса мотивации персонала, как элемента внутреннего маркетинга.

Внутренний маркетинг в организации обеспечивает внутриорганизационные социально-психологические условия, необходимые для эффективной работы персонала. При этом процесс мотивации является определяющим фактором достижения лояльности персонала, так как мотивация побуждает персонал к действию и определяет направления его активности

Основными причинами снижения уровня лояльности персонала в организации являются: ухудшение общего климата в коллективе; снижение уровня трудовой дисциплины, рост числа опаздывающих на работу; нежелание персонала принимать участие в корпоративных мероприятиях; выражение недовольства заработной платой, сравнение ее с зарплатами конкурентов; рост текучести кадров разных уровней; открытый и скрытый саботаж решений руководства компании.

Если эти приметы очевидны, составляем следующий план повышения уровня лояльности персонала компании:

1) проведение глобального опроса по изучению мнений сотрудников, входе которого следует получить ответы на следующие вопросы: на чем сейчас базируется лояльность сотрудников, что может повысить ее уровень, чего они хотят получать на работе, что мотивирует каждого сотрудника, чем больше всего они недовольны, что разочаровывает их в работе компании;

2) разработка программы повышения уровня лояльности персонала;

3) реализация и корректировка программы.

Слайд 10

Далее в работе был предложен Выбор методов оценки мотивации на основе профессиограммы персонала, работающего с клиентами в ресторане «Красная Глинка»

Перечень профессионально-значимых качеств работников зала и методы их диагностики в «Красная Глинка» представлен на слайде.

Деловая оценка позволяет руководству определить, кому повысить зарплату, кого – повысить в должности, а кого уволить. Объективная деловая оценка побуждает работников работать более результативно.

Для оценки работы рекомендуется использовать не диагностические, а именно оценочные методы, которые сведены в таблице.

Слайд 11

Приведем примеры использования разработанной нами модели диагностики персонала при приеме на работу. Допустим, на объявление о приеме на работу в течение трех дней обратилось 10 человек. Они заполнили анкеты и тесты, общее время, которое потратил рекрутер и менеджер по персоналу на каждого из них составляет около 10 часов, т.е. примерно по 1 часу на каждого. Это с учетом и самого собеседования, и заполнение тестов и их обработка. Полученные в результате обработки данные заносятся в сводную таблицу, которая служит наглядным средством провести сравнение соискателей и сделать определенные выводы относительно их дальнейшей судьбы в компании – либо на

собеседование с непосредственным руководителем либо получить отказ. В таблице на слайде приведен пример такой сводной таблицы. С учетом сохранения правила анонимности соискателей приведены только сокращения от фамилий обратившихся.

Слайд 12

В таблице на слайде номер 12 представим результаты теста Розенцвейга. В таблицах представлены результаты теста Розенцвейга и итоговая оценка результатов диагностики.

Далее приведем пример заключения специалиста по диагностики, которое имеет место быть для оценки уже работающих сотрудников. Например, для официантов – это наблюдение за работой, общением с гостями ресторана, а также в ходе ролевой игры.

Заключение по результатам диагностики официантов и по данным ролевой игры и наблюдением за ходом деятельности.

Общая характеристика

Личность, склонная к проявлению повышенной тревожности, самооценка занижена. Стрессоустойчивость низкая. В то же время Л.Б. проявляет себя как ответственный и работоспособный сотрудник. Имеет творческий подход к порученному делу.

Коммуникативные качества

В общении с клиентами замкнута, не общительна, избегает активного контакта, предусмотренного должностью. Имеет трудности в понимании мотивов поведения окружающих людей.

Направленность на результат

К работе относится формально, нет интереса к профессиональному развитию при хорошей работоспособности.

Планирование и самоорганизация

Имеет неплохие интеллектуальные качества, но нет стремления к личностному росту.

Способность работать в команде

Лидерскими качествами не обладает.

от внедрения разработанной модели ожидается:

- сокращение времени на адаптацию работника,
- сокращение времени затрат на обучение потенциально непригодных сотрудников,
- привлечение более качественного персонала,
- создание основы для формирования корпоративной культуры, так как с помощью модели есть возможность подбирать людей определенного типа, отношения к труду, работе, степени ответственности, и т.д.

Слайд 13

Специалисты считают, что при хорошем микроклимате в коллективе производительность труда может увеличиться на 30-40%.

Для определения степени важности той или иной потребности был со-ставлен блок вопросов по трех бальной системе, по определению силы требо-ваний и возможности их удовлетворения (таблица на слайде).

Усиление личных интересов человека к работе связано с мерами поддержания его работоспособности. Положительную роль играют социальные меры, связанные с организацией отдыха, досуга, развлечений, соответствующих жилищно-бытовых условий жизни работника, оказывающих влияние на его здоровье. Социальные услуги также включаются в систему управления трудом.

Слайд 14

Таким образом, стоит отметить, что Активизация деятельности персонала является одной из важнейших функций менеджмента. Использование различных форм и методов стимулирования позволит сформировать руководству фирмы действенную мотивацию кадров к эффективной деятельности, что, в свою очередь, будет способствовать не только функционированию, но и развитию общества. Поэтому успешная коммерческая деятельность компании во многом зависит от правильной организации финансовой и управленческой работы.

Цель работы – выработка предложений по совершенствованию процесса мотивации персонала – **достигнута**.

Спасибо за внимание! Доклад окончен.