

МИНИСТЕРСТВО НАУКИ И ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ
федеральное государственное бюджетное образовательное учреждение
высшего образования
«Тольяттинский государственный университет»

ИФЭиУ
(наименование института)
Департамент бакалавриата
(наименование департамента)

ОТЧЕТ

По производственной практике (практика по получению
профессиональных умений и опыта профессиональной деятельности))
(наименование практики)

ОБУЧАЮЩЕГОСЯ Петров Михаил Михайлович

(И.О. Фамилия)

НАПРАВЛЕНИЕ ПОДГОТОВКИ (СПЕЦИАЛЬНОСТЬ)
38.03.03 Управление персоналом

ГРУППА УПбп-1800в

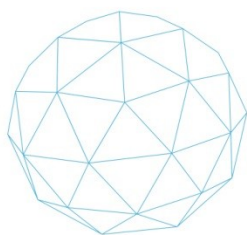
**РУКОВОДИТЕЛЬ
ПРАКТИКИ:** _____

(И.О. Фамилия)

ДАТА СДАЧИ ОТЧЕТА 13.05.2023 г.

Руководитель практики от организации
(предприятия, учреждения, сообщества)

Зенин Д.О. директор
(фамилия, имя, отчество, должность)



Тольятти 2023



Росдистант
ВЫСШЕЕ ОБРАЗОВАНИЕ ДИСТАНЦИОННО

МИНИСТЕРСТВО НАУКИ И ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ
федеральное государственное бюджетное образовательное учреждение
высшего образования
«Тольяттинский государственный университет»

ИФЭиУ

(Наименование института)

Департамент бакалавриата

(Наименование кафедры, центра, департамента)

АКТ о прохождении практики

Данным актом подтверждается, что

ОБУЧАЮЩИЙСЯ Тевров Михаил Михайлович

(И.О. Фамилия)

НАПРАВЛЕНИЕ ПОДГОТОВКИ

(СПЕЦИАЛЬНОСТЬ) 38.03.03 Управление персоналом

ГРУППА УПДп-18006

Проходил производственную практику (практика по получению профессиональных умений и опыта проф. деятельности)

(Наименование практики)

В

ООО "Мега"

(Наименование организации)

в период с 09.02.2022г. по 31.05.2022 г.

Руководитель практики от организации
(предприятия, учреждения, сообщества):

Земин Д.О. - директор

(фамилия, имя, отчество, должность)

РЕКОМЕНДУЕМАЯ ОЦЕНКА "отлично"



31.05.2022г

(дата)

Земин Д.О.
(подпись)

Введение

Управление персоналом является важным фактором для развития экономики предприятия, его кадровой и социальной стабильности. По мере развития общества и рынка труда, разрабатываются все новые способы ведения кадровой политики, новые подходы к управлению персоналом. На данный момент главным фактором на рынке труда является стабильность предприятия и увеличение его прибыли, для того чтобы эти факторы были на высоком уровне необходимо, чтобы работники имели высокую вовлеченность в трудовой процесс.

Основным способ стимулирования сотрудников является материальное поощрение и нематериальное стимулирование, в виде похвалы, награды, повышение в должности.

Кадровая политика предполагает под собой, создание целой системы, которая направлена на проведение мероприятий по работе с сотрудниками организации, позволяющие выявить профессиональные качества, умение принимать необходимые решения, позволяющие развить командный дух в организации.

От работы специалиста по управлению персоналом зависит эффективность трудового процесса, развитие организационной системы предприятия, эффективность использования человеческих ресурсов.

Современный рынок труда активно использует систему управления персоналом, признавая ее необходимость и важность.

Целью прохождения практики является применение полученных знаний в сфере управления персоналом и получение необходимых навыков ведения кадровой политики предприятия.

В процессе прохождения практики мною были поставлены следующие задачи:

- планирование своей деятельности в процессе прохождения практики;

- дать краткое описание предприятия ООО «Лига», анализ экономической деятельности;
- провести анализ системы управления персоналом в ООО «Лига»;
- изучить должностную инструкцию специалиста по управлению персоналом;
- разработать научно-практические рекомендации по совершенствованию процедуры подбора и найма сотрудников в организацию.

1 Анализ системы повышения квалификации сотрудников в ООО «Лига»

1.1 Организационно - экономическая характеристика предприятия ООО «Лига»

Общество с ограниченной ответственностью «Лига» (ООО «Лига») находится по адресу: Самарская область, Московское шоссе, д.43, пом.н7.

ИНН: 6318001984

КПП: 63160011.

ООО «Лига» работает с 02.02.2015 года. Количество штатных сотрудников - 16 человек по данным 2022 года. Организация работает на основании Устава.

Номер	Вид деятельности
56.10	Деятельность ресторанов и услуги по доставке продуктов питания
47.23.1	Торговля розничная рыбой и морепродуктами в специализированных магазинах
47.24.1	Торговля розничная хлебом и хлебобулочными изделиями в специализированных магазинах
47.25.1	Торговля розничная алкогольными напитками, включая пиво, в специализированных магазинах
47.25.2	Торговля розничная безалкогольными напитками в специализированных магазинах

Со 2 февраля 2015 года руководителем является Зенин Дмитрий Олегович.

Предприятие общественного питания – это предприятие, которое выполняет функции по производству, сбыту и организации потребления продуктов питания и обслуживание клиентов.

Деятельность организации общественного питания регулируется такими законами как: Закон «О защите прав потребителей», Федеральным законом «О качестве и безопасности пищевых продуктов».

Предприятие ООО «Лига» относится к типу бар-ресторан. Существует несколько типов предприятий общественного питания, такие как ресторан, кафе, антикафе, бар, столовая. При этом рестораны имеют отдельные видовые различия и классификацию по типам, так существует разновидность бар – ресторан, которые включает в себя объединённую концепцию предприятия общественного питания с барной стойкой и широким ассортиментом блюд, сложного приготовления. Экономическая основа при этом складывается в равных долях от продажи напитков и продуктов питания.

Не зависимо от типа предприятия, структура и организация предприятия общественного питания должна соответствовать ГОСТ 30389-2013 «Услуги общественного питания. Предприятия общественного питания. Классификация и общие требования».

Услуги общественного питания представляют собой комплекс услуг, связанных с приготовлением и подачей пищи в местах питания, таких как рестораны, кафе, бары, столовые, фаст-фуды и прочие заведения. Эти услуги могут включать в себя прием заказов, приготовление блюд, обслуживание посетителей, а также уборку помещений после приема пищи. Они направлены на удовлетворение потребностей посетителей в качественной, вкусной и разнообразной еде, а также на создание комфортной атмосферы и обслуживания в местах общественного питания.

ООО « Лига» предоставляет услуги по доставке продуктов питания, при этом это может быть как обслуживание в помещении самого ресторана, так и доставка на дом курьерской службой или организация так называемого самовыноса, продажа напитков, в том числе алкогольных, организация досуга, с участием ведущих, ди-джеев и т.д.

Предприятие ООО «Лига» имеет линейно - функциональную организационную структуру управления (рисунок 1).

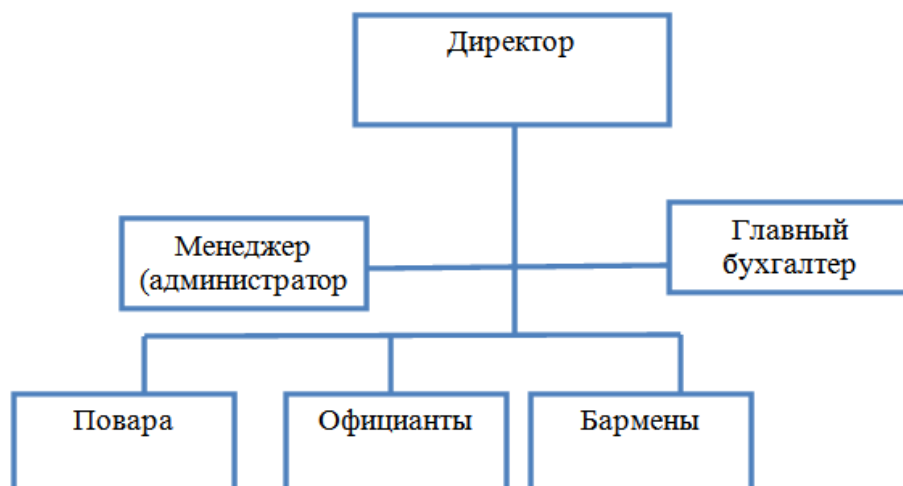


Рисунок 1 – структура управления ООО «Лига»

Директор в данной организации является одним из соучредителей организации и выполняет следующие функции:

- оформляет документы, которые необходимы для ведения деятельности по оказанию услуг общественного питания;
- следит за достоверностью информации и полнотой услуг предоставляемых клиентам;
- осуществляет организацию, планирование и координацию деятельности ресторана;
- решает вопрос о модернизации производства, замена техники и технологии создания блюда, введения новых форм обслуживания;

- контролирует рациональное использование материальных, финансовых и трудовых ресурсов, проводит оценку качества обслуживания клиентов;
- заключает договора поставки продовольственных товаров, контролирует сроки, ассортимент, количество и качество их поступления и реализации;
- является представляющим лицом предприятия;
- разрабатывает должностные инструкции для работников, которые находятся у него в подчинении, и способствует возможности их исполнения;
- принимает решение о принятии на должность, линейных перемещений по должностям, а так же освобождение от должности работника ресторана, принимает решение о наложении штрафа на сотрудника или поощрительной выплаты.

Главный бухгалтер полностью подчиняется директору и учредителю предприятия и выполняет следующие функции:

- ведение бухгалтерского учета и составление отчетности, контролирование всей бухгалтерской документации;
- ведение контроля за рациональным использованием материальных, финансовых и трудовых ресурсов;
- контролирование проведение всех хозяйственных операции и их соответствия законодательству;
- проведение экономического анализа финансово-хозяйственной деятельности, соответствие их данным бухгалтерского учета и отчетности, выявления и мобилизации внутрихозяйственных резервов, устранения потерь и непроизводительных затрат;
- создание гибкой учетной политики, проведение мероприятий по ее реализации;

- предоставление своевременной информации руководству и налоговым органам;
- составление расчетов по начислению заработной плате, начислений и перечислений налогов и сборов в бюджеты разных уровней, платежей в банковские учреждения.

Менеджер является лицом организации, в случае если директор отсутствует и выполняет следующие функции:

- контролирует рациональное оформление зала, барных стоек, витрин, и т.д.;
- принимает меры по решению конфликтных ситуаций, рассматривает жалобы и замечания клиентов, применяет меры воздействия на персонал;
- разрабатывает и проводит мероприятия для персонала, направленные на повышения уровня обслуживания клиентов;
- решает вопросы организации торжеств и других мероприятий с большим количеством людей, формирует меню и план проведения мероприятия;
- контролирует деятельность персонала, такую как организация трудовой и производственной дисциплины, правил и норм охраны труда, техники безопасности, требований производственной санитарии и гигиены;
- своевременно информирует директора о жалобах и претензиях клиентов, и мерах, которые были применены для их устранения;
- формирует график работы официантов и барменов;
- составляет ежедневную кассовую отчетность;
- выполняет служебные поручения своего непосредственного руководителя.

В подчинении Директора и менеджера находится 5 официантов, 4 повара, 2 бармена, 2 уборщицы.

Вся документация в организации ООО «Лига» формируется с использованием программ 1С: Предприятие версия 8.1, 1С: Предприятие версия 7.7, R - keeper. Так же административный персонал пользуется ресурсами сайта «Гарант» и «Консультант плюс» для того, чтобы своевременно узнавать об обновлениях с сфере бухгалтерского и налогового учета.

Организационная деятельность персонала регулируется утвержденным внутренними нормативными документами, такими как Устав организации, трудовой график, коллективный договор, должностные инструкции, правила внутреннего распорядка, правила безопасности труда и эксплуатации. Директор вправе вносить особые распоряжения и другие нормативные документы, не противоречащие законодательству РФ.

Директор и менеджер, так же могут принимать решение о введении штрафных санкций за трудовые проступки, невыполнения своих обязанностей и нанесение материального ущерба организации. Штрафные санкции могут быть выражены как в материальном виде, удерживая указанную сумму с зарплаты, так и в виде выговора, понижения в должности ит.д.

Стимулирование трудовой деятельности работников происходит посредством материальных выплат. Для расчета суммы мотивационной выплаты учитываются многие факторы, такие как: уровень квалификации, стаж работы, фактор продолжительности работы, сложность выполнения, условия труда, качество работы.

Так же в качестве метода воздействия на сотрудника применяются все виды воздействия на личность: похвала, вовлечение и побуждение, требование и т.д.

Анализ организационно - экономических показателей за 2020 - 2022 гг. позволяют характеризовать экономическую деятельность предприятия. Данные показаны в Таблице 1.

Таблица 1 – Основные организационно-экономические показатели деятельности ООО «Лига» за 2020-2022 гг.

Показатели	2020г	2021г	2022г	Изменение			
				2021-2020гг.		2022-2021гг.	
				Абс. изм (+/-)	Темп прироста, %	Абс. изм (+/-)	Темп прироста, %
1	2	3	4	5	6	7	8
1. Выручка ¹ , млн.руб.	18,3	25,4	32,8	7,1	127	7,4	22
2. Себестоимость продаж ¹ , тыс.руб.	10984	11456	12401	472	104	945	7
3. Валовая прибыль ¹ (убыток), тыс.руб.	7316	13944	20399	6628	147	6455	31
4. Управленческие расходы ¹ /коммерческие расходы тыс.руб.	19874	19876	20983	2	100,01	1107	5
5. Прибыль (убыток) от продаж, тыс. руб.	-	-	-	-	-	-	-
6. Чистая прибыль ¹ , тыс. руб.	73	64	970	-9	-14	906	194
7. Основные средства, тыс. руб.	598	590	240	-8	-1	-350	-145
8. Оборотные активы ² , тыс. руб.	144	208	182	64	130	-26	-14
9. Численность ППП, чел.	20	19	16	-1	-	-3	-
10. Фонд оплаты труда ППП ³ , тыс. руб.	21876	21900	22340	24	100,1	440	102
11. Среднегодовая заработная плата работающего, тыс. руб. (стр11/стр10)	11,8	10,8	11,8	-1	-9	1	108
12. Оборачиваемость активов, раз (стр1/стр9)	1,4	6	10	4.6	176	4	140
13. Рентабельность продаж, % (стр6/стр1) ×100%	3,9	4,1	4,4	0,2	4,9	0,3	107

Из таблицы 1 видно что выручка 2022 года повысилась на 7,4 млн.руб. Рентабельность продаж возросла на 7%.

Так же, на основании данных, представленных в таблице, можно сделать следующие выводы - среднесписочная численность работающих уменьшилась на 3 человека. ФОТ увеличился на 440 тыс. руб. или на 2% в

2022 году по сравнению с 2021 годом. Данная тенденция также сказалась и на увеличении размера средней заработной платы на 1 тыс. руб. или на 8% в 2022 году по сравнению с 2021 годом.

Таблица 1 демонстрирует, что среднегодовая оплата сотрудников за 2022 год выросла, и это является инструментом мотивации для формирования стабильности кадрового состава. При этом в 2022 году в ООО "Лига" были введены дополнительные инструменты в экономическом эквиваленте, для повышения эффективности работы сотрудников и повышения мотивационной деятельности.

На основании анализа финансовой отчетности организации ООО "Лига", можем сделать вывод, что данная организация является прибыльной.

1.2 Анализ системы повышения квалификации сотрудников

Каждая организация стремится обеспечить своих работников высоким уровнем знаний и компетенций, поскольку это обеспечивает необходимую эффективность и производительность работы. Для этого в организации должна быть создана система повышения квалификации персонала, которая позволяет работникам получать новые знания и умения в процессе работы.

Для проведения анализа системы повышения квалификации сотрудников необходимо рассмотреть особенности структуры организации, ее кадровый состав, оценить эффективность использования персонала и организацию системы обучения и мероприятий, направленных на повышение квалификации сотрудников.

Для начала проведем оценку структуры персонала ООО «Лига»,
Результаты оценки представлены в таблице 2.

Таблица 2 – Оценка структуры персонала ООО «Лига»

Категория персонала	2020 гг.		2021 гг.		2022 гг.	
	чел	%	Чел	%	чел	%
Руководители	1	5	1	5,26	1	6,25
Главный бухгалтер	1	5	1	5,26	1	6,25
Менеджер	1	5	1	5,26	1	6,25
Бармены	3	15	3	15,79	2	12,5
Повара	4	20	4	21	4	25
Официанты	7	35	5	26,3	5	31,25
Клининг - персонал	3	15	4	21	2	12,5
Итого	20	100	19	100	16	100

Таблица 2 наглядно демонстрирует, что кадровый состав ООО "Лига" за последние два года не изменилась, единственным отличием является изменение численности сотрудников на некоторых рабочих позициях. Основная доля сотрудников составляет официанты, вторую позицию занимают повара, третью бармены. Снижение численности сотрудников на таких позициях как, бармен - 1 человек, клининг - персонал - человек, связано со снижением трафика посетителей ресторана и как следствие снижением трудовых затрат. Руководство организации не изменялось за последние два года.

Следующим этапом проанализирован возрастной диапазон сотрудников в ООО "Лига", результаты анализа сведены в таблицу 3.

Таблица 3 – Оценка персонала ООО «Лига» по возрастному диапазону за 2021-2022 гг.

Возрастной диапазон	2020 г.		2021 г		2022 гг	
	Чел	%	чел	%	Чел	%
До 25 лет	7	36,8	7	36,8	7	43,75
26- 30	8	42,1	8	42,2	5	31,25
30-45	4	21,1	4	21	4	25
Всего	20	100%	19	100%	16	100%

По данным таблицы можем сделать вывод, что в 2022 году наибольшая часть сотрудников это люди в возрастном диапазоне до 25 лет, на втором месте это люди 26 -30 лет и 25 % сотрудников это люди 30 - 45 лет. Возраст сотрудников во многом обозначен деятельностью организации и режиму работы. Применимо для организации образовательного процесса повышения квалификации преобладание сотрудников в возрасте от 20 лет до 30 лет, является положительным фактором, поскольку обучение данного возрастного контингента наиболее эффективно, а обучение с применением digital - технологий не вызывает трудностей.

Еще одним важным этапом анализа персонала ООО "Лига" является анализ уровня образования сотрудников. На рисунке 2 в виде круговой диаграммы предоставлен результат анализа уровня образования сотрудников по данным на 2022 год.



Рисунок 2 – Анализ уровня образования сотрудников ООО «Лига», 2022 гг.

Данные круговой диаграммы позволяют сделать выводы, что основная часть сотрудников, это люди с неоконченным высшем образованием - 60 %. Как правило, это студенты высших учебных заведений, работающие на должности официантов и барменов. Менеджер, руководитель и бухгалтер имеют высшее образование и оставшаяся часть сотрудников имеют среднее и средне- специальное образование.

В таблице 4 сведены данные анализа текучести кадров в ООО "Лига" за 2020 - 2022 г.

Таблица 4 – Анализ текучести кадров в ООО "Лига" за 2021 - 2022 гг.

Показатель	2020г.	2021г.	2022 гг.
Общая численность сотрудников, чел.	20	19	16
По собственному желанию, чел.	2	6	5
По соглашению сторон, чел.	5	3	2
Нарушения на рабочем месте, чел.	1	2	3
Итого	8	11	10
Коэффициент текучести кадров,%	42	68,75	62

Анализ данных таблицы позволяет сделать выводы, что коэффициент текучести кадров за 2022 год снизился на 6,75%. При этом основная доля текучести приходится на увольнение сотрудников по собственному желанию. Наиболее распространенной причиной ухода сотрудников является сложность адаптации и отсутствие развития внутри компании. Результаты опроса сотрудников организации представлены на диаграмме (рисунок 3).

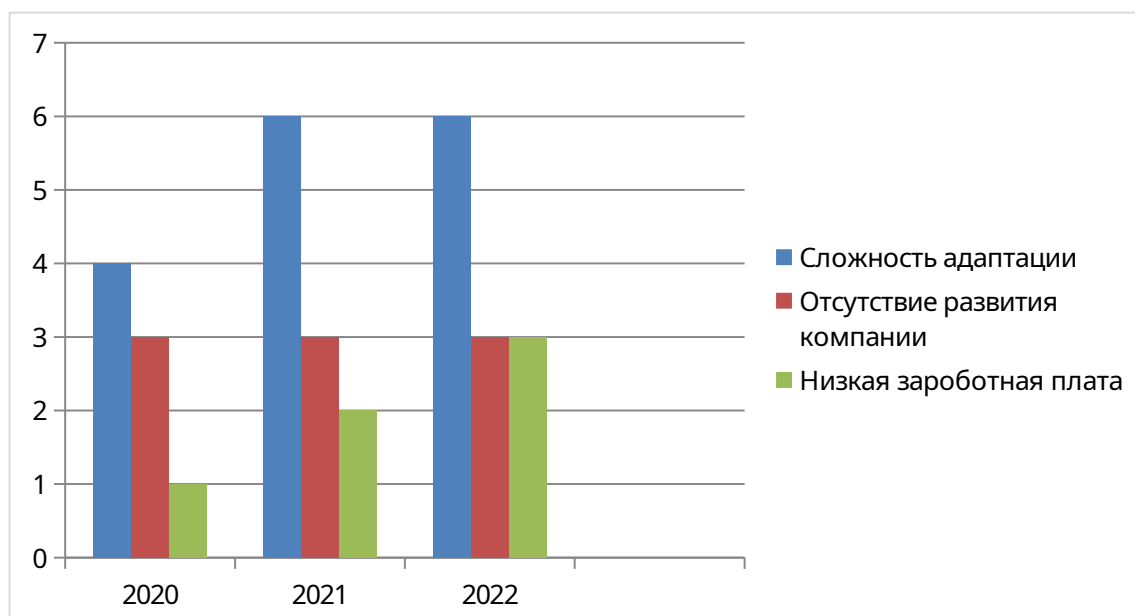


Рисунок 3 - Диаграмма результатов опроса сотрудников по причинам увольнения

В связи с появлением новых требований при приеме на работу, а так же нестабильностью рынка труда организации столкнулись с увеличением времени для подбора новых сотрудников. Для решения данной задачи предприятиям необходимо внедрять новые инструменты мотивации и разрабатывать инновационные стратегии развития предприятия.

Блок - схема иллюстрирующая действующую систему управления персоналом в ООО "Лига" представлена на рисунке 4.

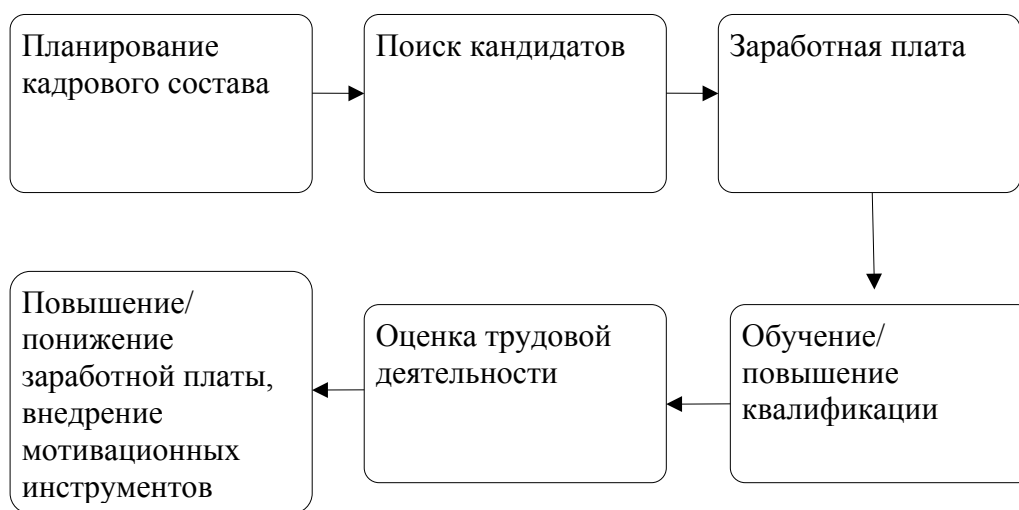


Рисунок 4 – Блок - схема иллюстрирующая действующую систему управления персоналом в ООО "Лига"

В рамках развития персонала ООО «Лига» проводит мероприятия по его обучению и развитию. Цель данных мероприятий – формирование и поддержка необходимого квалификационного уровня сотрудников.

Основные задачи мероприятий по организации системы повышения квалификации:

- увеличение эффективности работы. Повышение квалификации персонала позволяет сделать его работу более эффективной и качественной, что в свою очередь увеличивает производительность и прибыльность компании;
- совершенствование профессионального уровня. Квалификационные курсы и тренинги позволяют сотрудникам получить новые знания и умения, а также развить профессиональные навыки в нужной для компании области;
- повышение уровня сервиса. Если сотрудники прошли обучение по работе с клиентами, это поможет им обращаться с ними более вежливо и дружелюбно, что улучшит восприятие компании клиентами;
- удержание и привлечение талантливых сотрудников. Предоставление сотрудникам возможности для повышения квалификации является одним из способов мотивации их для долгосрочного сотрудничества с компанией;
- соответствие требованиям рынка. Периодические обучения помогают компании приспособиться к изменяющимся требованиям рынка и оставаться конкурентоспособной.

Планированием и организацией системы повышения квалификации занимается менеджер.

Так как, повышение квалификации персонала играет ключевую роль в успешном функционировании предприятия, организации ООО "Лига" так же проводит обучение сотрудников.

Программа обучения, направленного на повышение квалификации, проведенная в 2020 - 2022 гг. в ООО "Лига" представлена в таблице 5.

Таблица 5 - Программа обучения, направленная на повышение квалификации, проведенная в 2020 - 2022 гг. в ООО "Лига"

Период, гг	Должность сотрудников	Количество человек, чел	Наименование обучение	Вид обучения
2020	Менеджер	1	Маркетинг в ресторанном бизнесе	Заочно, с применением дистанционных образовательных технологий
2021	Менеджер	1	Ресторанный бизнес: управление предприятием питания	Заочно, с применением дистанционных образовательных технологий
2022	Официант	5	Ресторанный этикет	Корпоративный семинар
	Менеджер	1	Ресторанный бизнес: управление предприятием питания	Заочно, с применением дистанционных образовательных технологий

Оценка знаний, полученных в результате мероприятий по повышению квалификации в организации, как правил не проводится. Результатом обучения считается полученный сертификат о полученном образовании. Факт обучение фиксируется в личном деле сотрудника.

Система повышения квалификации ООО «Лига» не устроена должным образом и несет бессистемный характер. Так основная форма обучения для новых сотрудников и переквалификации уже устроенных сотрудников применяется система обучения, имеющая название баддинг. Такая система представляет собой закрепление за новым сотрудником наставника, который помогает ему адаптироваться в новых условиях труда и в коллективе. Существует так же корпоративное обучение сотрудников, в процессе которого приглашается педагог из образовательного центра, с программой обучения, которая отвечает поставленной организацией цели. Основным недостатком в системе повышения профессиональной квалификации сотрудников ООО "Лига" является нерегулярность обучения и отсутствие индивидуальной платформы, которая позволяла бы проводить обучение своевременно.

В рамках данной исследовательской работы был проведен опрос сотрудников ООО "Лига" об удовлетворенности организацией системы повышения квалификации, данные опроса представлены на рисунке 5 в виде круговой диаграммы.

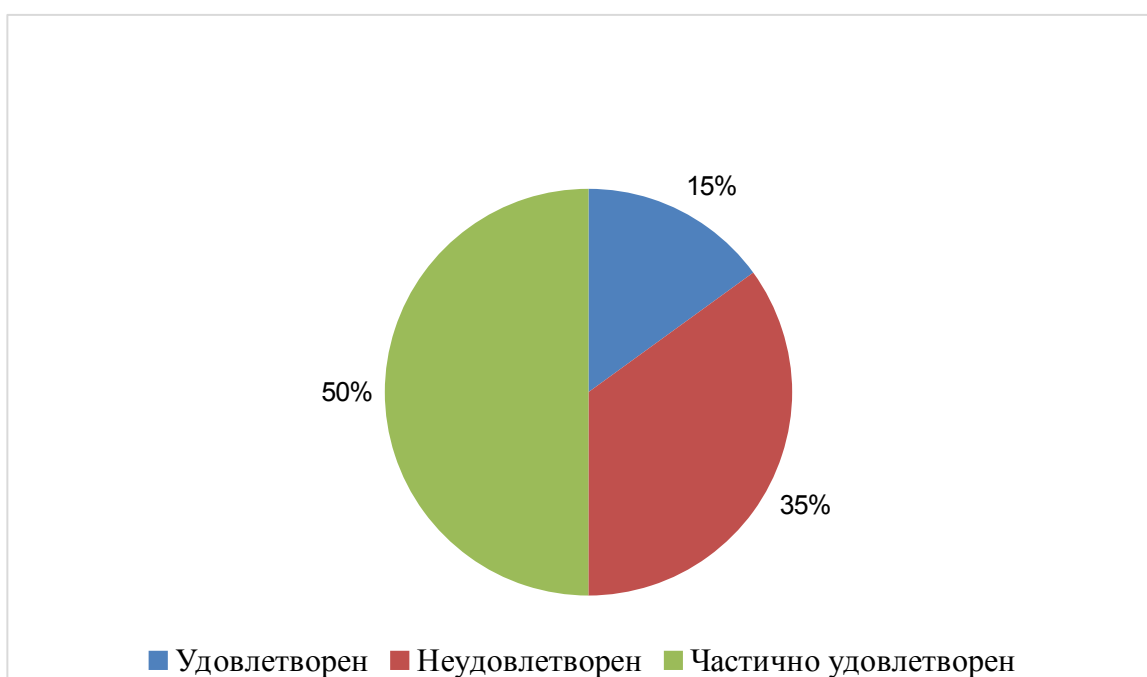


Рисунок 5 - Результаты опросы сотрудников ООО "Лига" об удовлетворенности организацией системы повышения квалификации

Данная диаграмма показывает, что только 15% удовлетворены организацией системы повышения квалификации на трудовом месте.

При проведении опроса были проанализированы трудности, возникающие при обучении и пожелания сотрудников в его организации.

К трудностям, возникающим при профессиональном обучении по повышению квалификации, можно отнести:

- недостаточное количество времени на обучение из-за высокой занятости на работе;
- нехватка мотивации на обучение из-за низкого уровня заработной платы или отсутствия перспектив повышения в должности;
- отсутствие гибкости учебных программ и форматов обучения, которые могли бы адаптироваться к индивидуальным потребностям сотрудников;
- нереализуемость полученных знаний и навыков на практике из-за отсутствия необходимого оборудования и материалов в организации.

Пожелания, по поводу организации профессионального обучения:

- более гибкие форматы обучения, такие как онлайн-курсы или курсы с разного рода вебинарами;
- больше возможностей для самостоятельного обучения, таких как доступ к электронным библиотекам и ресурсам;
- необходимость в обеспечении на практике возможности применения новых навыков и знаний, полученных во время обучения;
- готовность организации оплачивать обучение сотрудников или предоставлять возможность воспользоваться налоговыми льготами на оплату обучения;
- необходимость в проведении систематических оценок того, насколько полезны полученные знания и навыки для выполнения работы.

В целях выявления факторов влияющих на эффективность работы сотрудников, группой экспертов, состоящей из менеджера ресторана и директора была проведена групповая оценка эффективности сотрудников, методом наблюдения за работой каждого из сотрудников и последующее интервьюирование. Критерии оценивания сотрудников представлены в Приложении А. По результат наблюдения и проведенного опроса мною было выявлены факторы, влияющие на эффективность работы персонала. Результаты оценки эффективности сотрудников представлены в таблице 6.

Таблица 6 - Результаты оценки эффективности работы сотрудников ООО "Лига"

ФИО сотрудника Должность		Критерии оценки эффективности					
		Уровень обслуживания клиентов	Качество работы	Уровень продаж	Уровень коммуникации	Работа в команде	Средний балл сотрудника
Блинов Я.В.	Шеф - повар	5	5	3	4	5	4,4
Варыгин А.Н.	Повар	4	4	4	4	3	3,8
Кириенко Н.В.	Повар	4	5	4	3	3	3,8
Долгов Н.К	Повар	4	5	3	5	5	4,4
Кириллов А.Н.	Бармен	5	5	5	5	5	5
Сухов П.В.	Бармен	4	4	4	3	3	3,6
Швецов Т.Р.	Официант	4	3	3	4	3	3,4
Мансуров А.Т.	Официант	5	4	5	4	4	4,4
Железняк П.Н.	Официант	5	4	4	4	5	4,4
Суворов С.А.	Официант	4	5	4	5	5	4,6
Зенин Д.О.	Официант	5	5	5	5	5	5
Средний показатель		4,45	4,45	4	4,45	4,18	21,53

Оценивание критериев эффективности работы сотрудников проводилось по 5 бальной шкале согласно которой:

- 4,6 - 5 - высокий уровень эффективности сотрудников;
- 3,6 -4,5 - хороший уровень эффективности, сотрудники допускают некоторые неточности в работе;
- 2,6 -3,5 - удовлетворительный уровень эффективности, неточности в исполнении рабочих обязанностей, недостаточность компетенции;
- 2 - 2,5 - низкий уровень эффективности.

Согласно данным таблицы 6, в ООО "Лига" уровень эффективности по всем критериям соответствует показателю 3,6 - 4,5, что определяет уровень эффективности как "хороший".

Заключение

ООО «Лига» является одним из представителей предприятий общественного питания.

Управление персоналом в этой сфере, несет очень большое значение. Именно грамотное распределение человеческих ресурсов, организационная деятельность предприятия, стимулирование работников и грамотный подбор персонала формирует экономическую стабильность организации.

В ходе прохождения производственной практики я проанализировал процесс отбора и найма персонала, выявил слабые места в организации данного процесса и предложил мероприятия по улучшению.

Процесс отбора и найма персонала – сложный системный процесс, требующий полного понимания тех требований, которые будут предъявляться к кандидату и подготовки к собеседованию.

В процессе прохождения практики мною были изучены все нормативные документы ООО «Лига, изучена структура управления организации, проанализирована экономическая стабильность и прибыльность организации, эффективность распределения человеческих ресурсов и эффективность ведения кадровой политики.

По результатам проведения практики, мною сделаны выводы, что в ООО «Лига» системе управления персоналом уделяется недостаточное внимание. Возможно, это связано с тем, что отсутствует сотрудник с определённой должностью и спектром обязанностей. Данный недостаток влияет на текучесть кадров и нестабильность кадровой политики, при этом это незначительно сказывается на эффективности экономической деятельности.

Список используемой литературы

1. Кибанов А.Я. Управление персоналом организации: практикум. М. Экономика, 2006. 232с
2. Лапин А. Формирование системы управления персоналом. М. Наука., 2003. 342с,
3. Магура М.И. Место поиска и отбора кадров в общей системе управления персоналом,. М. Экономика. 2003. 454с
4. Маслов Е.В. Управление персоналом предприятия. М. МГУ. 2006. 344с
5. Тюрина И.О. Кадровый менеджмент: процесс отбора персонала, М. МГУ. 2006. 433с

Приложение А

Критерий оценки эффективности	Шкала оценивания			
	2	3	4	5
Уровень обслуживания клиентов	Стандарты при работе с клиентами не соблюдаются, постоянные ошибки	Стандарты при работе с клиентами не всегда соблюдаются, часто происходят ошибки	Ошибки в общении с клиентами незначительные	Стандарты работы с клиентами полностью соблюдаются
Качество работы	Низкое качество работы, работа требует постоянного контроля и исправлений	Работа выполняется качественно, но необходим контроль	Качество работы соответствует предъявляемым требованиям, при этом присутствуют некоторые неточности в работе	Работа выполняется качественно
Уровень продаж	Техники продаж не применяются	Техники продаж применятся, есть случаи не применения техник продаж	Техники продаж применятся успешно, в некоторых случаях выявлены неточности	Успешно применяются все доступные техники продаж согласно должности
Уровень коммуникации	Изложение мыслей происходит с трудом	Умение убеждения присутствуют, но возникают сложности в решении спорных задач	Мысли излагаются точно и ясно, присутствуют навыки убеждения и аргументирования	Мысли выражаются точно и ясно
Работа в команде	Не умеет работать в команде	Работает в команде часть не информирует коллег о принятом решении или сделанном действии, которое может оказывать влияние на них	Работает в команде, в некоторых случаях не информирует коллег о принятом решении или сделанном действии, которое может оказывать влияние на них	Все действия и решения, которые могут сказываться на коллегах согласовываются