Китайкин Кирилл Владимирович. Совершенствование качества системы управления персоналом на предприятиях общественного питания : диссертация ... кандидата технических наук : 05.02.23 / Китайкин Кирилл Владимирович; [Место защиты: Моск. гос. ун-т пищевых пр-в (МГУПП)].- Москва, 2009.- 178 с.: ил. РГБ ОД, 61 10-5/1216

ГОУВПО «МОСКОВСКИЙ ГОСУДАРСТВЕННЫЙ УНИВЕРСИТЕТ

ПИЩЕВЫХ ПРОИЗВОДСТВ»

04.2.01 0 5038 7 '

КИТАЙКИН КИРИЛЛ ВЛАДИМИРОВИЧ

СОВЕРШЕНСТВОВАНИЕ КАЧЕСТВА

СИСТЕМЫ УПРАВЛЕНИЯ ПЕРСОНАЛОМ

НА ПРЕДПРИЯТИЯХ ОБЩЕСТВЕННОГО ПИТАНИЯ

Специальность 05.02.23 - Стандартизация и управление качеством продукции

Диссертация на соискание ученой степени

кандидата технических наук

Научный руководитель:

доктор технических наук, профессор

Матисон Валерий Арвидович

Москва - 2009

Оглавление

Введение 4

Г лава 1. Анализ процесса управления персоналом на предприятиях обще-ственного питания 7

1.1. Удовлетворенность потребителей - основной принцип, определяю¬щий стратегические цели предприятия общественного питания 7

1.2. Методологическая основа системы управления персоналом 10

1.3. Анализ принципов системы управления персоналом 14

1.4. Особенности системы обучения персонала 19

Глава 2. Исследование механизма формирования процесса улучшения ка-чества менеджмента персонала предприятия общественного питания 37

2.1. Разработка методологической основы системы управления персона¬лом на предприятиях общественного питания 37

2.2. Особенности кадрового планирования в сети общественного пита¬ния 44

2.3. Совершенствование приема и адаптации сотрудников на предприяти¬ях общественного питания 54

2.4. Исследование процесса адаптации сотрудников предприятия общест-венного питания 58

Глава 3. Разработка подсистемы подготовки и повышения квалификации массовых профессий предприятия общественного питания 63

3.1. Системное исследование процесса подготовки и повышения квали-фикации персонала предприятий общепита 64

і

3.2. Разработка функционального модуля обучения массовым профессиям

предприятий общественного питания 69

3.3. Разработка функционального модуля тренингов для профессии «офи-циант» 76

3.4. Разработка функционального модуля стажировок для профессии

«официант» 101

Глава 4. Формирование подсистемы мониторинга и аттестации персонала, разработка методики создания и функционирования системы управления пер¬

соналом предприятия общественного питания 111

4.1. Создание подсистемы мониторинга и аттестации персонала 111

4.2. Исследование уровня текучести кадров на предприятии общественно¬го питания и разработка подпроцессов снижения уровня текучести кадров, за¬

мещения вакантных должностей 122

4.3. Разработка методики создания и функционирования системы управ-ления персоналом предприятия общественного питания 127

Список литературы 162

Приложения 175

**Выводы.**

1. Разработана и научно обоснована структурно-функциональная модель системы управления персоналом предприятия общественного питания, состав­ными частями которой являются кадровое планирование, наем и адаптация персонала, внутри- и внепроизводственное обучение и оценка эффективности кадровой политики.
2. Определены научные подходы и создана структурно-функциональная схема формирования кадровой политики предприятия общественного питания.
3. Создана подсистема приема сотрудников на предприятие общественно­го питания, базовыми и научно-методическими элементами которой являются разработанные профессиограмма оценки сотрудника при приеме на работу и подпроцесс адаптации.
4. Для реализации требований по повышению компетентности персонала предприятия общественного питания сформирована подсистема подготовки и повышения квалификации, определены стратегическая и тактические цели, ре­сурсы, потребности и формы обучения, разработан цикл обучения для массо­вых профессий.
5. На основе развития научных представлений об оценке персонала соз­дана подсистема мониторинга и аттестации на примере должности официанта, ключевыми составляющими которой являются разработанные профессиональ­ная карта и карта прослеживаемости работы официанта.
6. На базе комплекса проведенных экспериментальных исследований по оценке официантов с помощью профессиограмм и карт прослеживаемости, а также оценке качества услуг клиентами экспериментально обоснована целесо­образность использования механизма мониторинга и аттестации персонала предприятия общественного питания для повышения компетентности и при за­мещении вакантных должностей.
7. На основе проведенного исследования уровня текучести кадров на

предприятии общественного питания сети «Скай Фуд Кейтеринг» выявлены

мотивации и причины увольнений. Внедрение системы управления персоналом,

160

подсистемы мониторинга и аттестации, подпроцесса замещения вакантных должностей позволило снизить текучесть кадров на 12,8%.

1. Разработана методика создания системы управления персоналом, включающая процедуры формирования кадровой политики, приема на работу и адаптации, обучения, мониторинга и аттестации, внедренная в сети предпри­ятий общественного питания «Скай Фуд Кейтеринг».