

Эта часть работы выложена в ознакомительных целях. Если вы хотите получить работу полностью, то приобретите ее воспользовавшись формой заказа на странице с готовой работой:

<https://stuservis.ru/diplomnaya-rabota/25209>

Тип работы: Дипломная работа

Предмет: Организация, нормирование и оплата труда

Содержание

Аннотация 2

Annotation 4

Содержание 6

1.1 Понятие и сущность организации труда на предприятии 9

I. Прямое воздействие: 13

II. Вторичное воздействие: 14

III. Интегральный эффект: 14

1.2 Существующие системы организации труда на предприятиях 14

Таблица 1 - Состав производственных помещений 18

Продолжение Таблицы 1 19

1.3 Зарубежный опыт и лучшие отечественные практики 23

Таблица 2-Общение в Японии 29

2.1 Общая характеристика объекта исследования на примере ресторана «Est!Cafe» 37

Рисунок 1 - Организационная структура ресторана «Est!Cafe» 38

Таблица 3 - Оценка предприятий-конкурентов 38

2.3 Анализ использования рабочей силы, рабочего времени и производительности труда 46

Рисунок 2 - Динамика изменения обеспеченности персоналом 47

Рисунок 3 - Трудовые показатели ресторана «Est!Cafe» 56

Продолжение Таблицы 15 61

Таблица 16 - Результаты опроса:«Удовлетворены ли вы...» 61

3 Совершенствование организации труда в ресторанном бизнесе 62

Рисунок 4- Процесс побуждения к достижению цели 64

Рисунок 5- Цикл PDCA в управления персоналом 66

- организационно-административные методы, 71

Список использованной литературы и источников 86

Актуальность темы исследования. Важную роль в решении задач активизации человеческого фактора играет организации производства. Именно организация производства способна обеспечить такое качество трудовой жизни рабочего, которое будет способствовать всемирному его развитию в процессе труда, стремлению повысить квалификацию и уровень образованности, проявления инициативы и творчества в труде, воспитанию заинтересованности в результатах труда.

Организация труда - это система научно обоснованных мер, направленных на создание условий для оптимального функционирования рабочей силы в производственном процессе, способствующих достижению наивысшей производительности труда и интенсивного развития производства. В широком смысле содержание организации труда также включает в себя нормирование труда, создание благоприятных условий труда, воспитание трудовой дисциплины, трудовой деятельности и творческой инициативы среди сотрудников [21].

На использование трудового потенциала рабочего также влияют социально-психологические условия: социально-демографическая структура коллектива, совокупность интересов, ценностные ориентации сотрудников, стиль руководства и т. д. Все это формирует психологический климат в команде, ее стабильность, сплоченность, трудовую дисциплину, активность.

Суть организации труда заключается в установлении определенного порядка построения и осуществления трудового процесса. Элементы организации работы в команде включают:

1) разделение и сотрудничество рабочей силы -изоляция видов трудовой деятельности и системы производственных взаимоотношений работников;

- 2) рациональные методы и методы работы, благодаря которым обеспечивается наиболее экономичное выполнение операций (с точки зрения времени и усилий работника);
- 3) организация рабочего места, т. е. оснащение его необходимыми средствами производства и их рациональное размещение в этом районе (планирование);
- 4) организация обслуживания на рабочем месте - виды обслуживания, формы его предоставления, выбор исполнителя.

Цель исследования - изучить и проанализировать совершенствование организации труда в ресторанном бизнесе.

Задачи исследования:

- 1) изучить теоретические аспекты организации труда на предприятии;
- 2) совершить анализ организации труда в ресторане «Est!Cafe»;
- 3) предложить методы совершенствования организации труда в ресторанном бизнесе ресторане «Est!Cafe».

Объект исследования - ресторан «Est!Cafe».

Предмет исследования - совершенствования организации труда.

Специфика цели, задач, объекта и предмета исследования обусловила структуру работы которая состоит из введения, трех глав, заключения и списка использованной литературы и источников.

В первой главе рассмотрены теоретические аспекты организации труда на предприятиях, существующие системы организации труда.

Во второй главе произведен анализ организации труда на примере ресторана «Est!Cafe». Произведены диагностика финансово-экономической деятельности ресторана «Est!Cafe» и анализ использования рабочей силы, рабочего времени, производительности труда.

В третьей главе разработаны рекомендации и практические меры по совершенствованию организации труда в ресторанном бизнесе.

1. Теоретические аспекты организации труда на предприятиях общественного питания

1.1 Понятие и сущность организации труда на предприятии

На современном предприятии с его сложными технологическими процессами и большим количеством работников рациональная организация труда имеет очень важное значение. Организация труда на предприятиях включает систему мероприятий, направленных на создание наиболее благоприятных условий для эффективного использования рабочего времени, материалов и техники в интересах роста производства, повышения производительности труда и создания нормальных, здоровых условий для работы.

Основными элементами организации труда являются: разделение и кооперация труда и, как их следствие, расстановка работников на производстве; организация рабочих мест; установка распорядка рабочего времени; техническое нормирование труда; организация заработной платы; организация социалистического соревнования.

Главной задачей организации труда является создание условий для неуклонного роста производительности труда. Повышение производительности труда является основным показателем технического прогресса и важнейшим источником роста народного благосостояния.

Одной из задач организации труда является укрепление трудовой дисциплины. Большое значение для укрепления трудовой дисциплины на предприятии имеют «Правила внутреннего распорядка». Они определяют обязанности администрации, рабочих и служащих предприятия [21].

Основным направлением в области улучшения организации труда являются: распределение рабочих по сменам, проведение инструктажа рабочих, уплотнение рабочего дня и обеспечение лучшего использования техники, повышение квалификации рабочих, осуществление мероприятий по охране труда и технике безопасности.

Разделение труда на социалистических предприятиях основано на следующих факторах:

- роль работника в производственном процессе (рабочие, руководящие и инженерно-технические работники, служащие, ученики и пр.);
- целевое назначение выполняемых работ (отделение основной работы от вспомогательной);
- технологическая однородность работ;
- степень сложности работ (отделяют сложную работу от простой и устанавливают различные уровни квалификации — квалификационные разряды).

Разделение труда на предприятии предполагает закрепление за каждым работником определенного

рабочего места, где производится одна или несколько операций.

Большое значение для повышения производительности труда имеет производственный инструктаж, который проводится мастером участка для ознакомления рабочих с порядком, способами и методами выполнения работы [14].

В связи с тем, что на большинстве предприятий работа ведется в несколько смен, важное значение имеет организация многосменной работы и распределение рабочих по сменам. Многосменная работа организуется по графикам, устанавливающим чередование времени труда и отдыха. Эти графики составляются с учетом длительности рабочего дня и характера производства (прерывное или непрерывное) [17].

Необходимым элементом совершенствования организации труда является также и повышение квалификации рабочих. Это диктуется как непрерывным оснащением производства новой техникой, так и задачей улучшения использования наличного оборудования. Для повышения квалификации рабочих и освоения ими новой техники создаются: производственно-технические курсы, на которых обучаются рабочие, проработавшие на производстве не менее года; школы высококвалифицированных рабочих для обучения окончивших производственно-технические курсы. На предприятиях организуется также обучение дополнительным профессиям и специальностям, курсы целевого назначения для изучения новой техники, школы передового опыта [29].

Организация труда на предприятии – это определенный порядок построения и осуществления трудового процесса, образующий систему взаимодействий работников со средствами производства и друг с другом для достижения заранее поставленной цели трудовой деятельности.

Этот порядок:

- складывается из рационального разделения труда между работниками и системы их производственных взаимоотношений и взаимодействий; предполагает целесообразное приспособление рабочих мест для высокопроизводительного труда, создание системы их обслуживания;
- предполагает установление эффективных форм, методов и приемов труда, закрепляемых в обоснованных нормах труда;
- обеспечивается созданием благоприятных условий труда, подбором и подготовкой соответствующих кадров, эффективной системой планирования, учета, оплаты и стимулирования труда, строгим соблюдением дисциплины труда, развитием трудовой активности и творческой инициативы работников.

Задачи организации труда подразделяются на три группы:

- экономическая – способствует более полному использованию прошлого труда и обеспечивает повышение эффективности живого труда;
- психофизиологическая – обеспечивает благоприятные условия для нормального функционирования и воспроизводства рабочей силы, сохранения здоровья и работоспособности работников;
- социальная – призвана способствовать повышению удовлетворенностью работой.

Функции организации труда:

- ресурсо-сберегающая, в том числе трудо-сберегающая – проявляется в экономии рабочего времени, устранении бесполезного труда, экономии сырья и материалов;
- оптимизирующая – проявляется в обеспечении соответствия труда передовому опыту технического оснащения;
- трудоощадящая – заключается в создании безопасных и здоровых условий труда, установлении рациональных режимов труда и отдыха, в облегчении тяжести труда;
- функция повышения культуры производства – служит для создания привлекательной производственной среды и содержательного труда [16].

Направления развития организации труда на предприятии:

- разработка и внедрение рациональных форм разделения и кооперации труда; улучшение подбора и подготовки, повышения квалификации кадров;
- совершенствование организации и обслуживания рабочего места;
- рационализация трудового процесса, внедрение передовых приемов и методов труда;
- совершенствование нормирования труда;
- улучшение условий труда;
- улучшение дисциплины труда;
- внедрение рациональных форм стимулирования и оплаты труда.

Основы организации труда:

- социально-экономические опираются на экономические законы, предусматривающие экономию времени в

результате осуществления конкретных мер, стимулирование труда работников, обеспечение им рациональных условий труда и быта;

- технико-технологические предусматривают внедрение новейшей техники и технологий; [31]

- психофизиологические базируются на том, что любое мероприятие по совершенствованию организации труда должно оцениваться с точки зрения того, какое влияние оно оказывает на организм человека, в какой мере способствует сохранению его здоровья, повышению жизнедеятельности.

Для этого необходимо иметь представление о психофизиологических аспектах трудовых процессов. К таким аспектам следует отнести: физиологию труда, психологию, санитарию и гигиену труда, эргономику. Воздействие организации труда на экономические и социальные процессы.

I. Прямое воздействие:

а) экономия рабочего времени;

б) экономия материальных, финансовых и человеческих ресурсов;

в) лучшее использование оборудования;

г) улучшение условий труда;

д) повышение содержательности труда.

II. Вторичное воздействие:

а) экономия численности персонала;

б) экономия финансовых средств;

в) снижение издержек производства;

г) рост прибыли;

д) рост удовлетворенности трудом;

е) активизация инициативы работников.

III. Интегральный эффект:

а) повышение экономической эффективности;

б) повышение конкурентоспособности предприятия;

в) рост престижа и авторитета предприятия [31].

1.2 Существующие системы организации труда на предприятиях общественного питания

Вся ответственность за организацию менеджмента ресторанного бизнеса лежит на администрации предприятия [16]. Именно руководство ресторана приобретает оборудование, осуществляет руководство и обучение сотрудников, старается внедрить новые, эффективные методы труда, что приводит к закономерному улучшению показателей в работе ресторана или кафе.

Разработка рациональных и эффективных методов труда для всех участков деятельности – задача администрации. Прежде всего, в любом заведении общественного питания должен существовать документ, в котором должны подробно излагаться обязанности и права каждого сотрудника. Цель этого документа – обеспечение любой операции с минимальной затратой времени и сил. Например, на любом участке производства должны существовать списки блюд со всеми компонентами, которые необходимо обеспечить в течении всего дня [27].

Работники холодного цеха могут сразу уточнить наличие тех или иных продуктов, которые им потребуются сегодня, и быстро получить их со склада. Оборудование на предприятии общественного питания должно быть не только рационально размещено, но и обеспечивать такое положение, при котором необходимый механизм сразу бы оказывался под рукой.

Например, машина для нарезки продуктов, установленная на основном производстве, доставляет неудобство повару, который сейчас занят в доготовочной – и ему время от времени требуется переходить из одного помещения в другое. Отсутствие под рукой мелких предметов кухонного инвентаря часто является одной из причин снижения производительности труда в предприятиях общепита. Поэтому важно предусмотреть наличие в необходимом количестве всех инструментов: кухонных ножей, ключей для открывания бутылок и консервов, мисок, турок, тарелок для разных видов блюд.

В поиске всех этих и других инструментов повара и официанты вынуждены тратить значительное количество рабочего времени. Именно использование полуфабрикатов и блюд, готовых к употреблению, способствует росту производительности труда и эффективному использованию обслуживающего персонала. Ведь производственные функции при приготовлении пищи сокращаются [17].

Вспомним, что основная задача предприятий общественного питания – ресторанов, кафе, пельменных и пр. – состоит не в производстве продукции, а в ее реализации. Поэтому каждая минута, сэкономленная на

приготовлении пищи, помогает быстрее обслужить большее количество клиентов и, соответственно, увеличить объем товарооборота. Излишне большой список блюд, напитков, закусок заставляет обслуживающий персонал тратить больше усилий и времени на их приготовление и на обслуживание клиентов. Ведь, чтобы приготовить блюда, которые пользуются ограниченным спросом, требуется затратить столько же времени, сколько на приготовление популярных позиций.

Поэтому ресторатор должен время от времени пересматривать свое меню, избавляясь от неэффективных его пунктов. Эта привычка приводит не только к экономии продуктов, но и к снижению затрат труда. Расстановка работников в ресторане и ее планирование – ежедневная забота администрации. Многие рестораторы предпочитают составлять понедельные рабочие планы для сотрудников. В некоторых случаях гораздо эффективнее составлять почасовые графики работы. Больше всего проблем в расстановке кадров наблюдаются при проведении праздничных мероприятий и в часы пик (обеденное, вечернее время). Такие моменты следует заранее предусматривать и планировать в графике расстановки работников. Чтобы не получалось так, что по утрам 5 официантов не знают, чем себя занять, а после полудня не могут справиться со своими обязанностями из-за наплыва посетителей. Итак, ресторатор должен четко знать, как распределяются потоки посетителей заведения не только по дням недели, но и по часам. К большому сожалению, немногие руководители учитывают этот важный момент. Поэтому и снижается эффективность работы персонала, а, следовательно, прибыль ресторана.

Менеджмент ресторанный бизнес подразумевает, прежде всего, повышение производительности труда в заведении общественного питания. Чтобы обеспечить рациональную организацию труда в ресторане или кафе, руководитель должен обратить внимание на следующие моменты:

- Необходимо планировать расстановку сотрудников.
- Надо регулярно сопоставлять количество затраченных человеко-часов и объем почасовой, а не только ежедневной выручки предприятия.
- Нагрузка работников общепита требует регуляции и выравнивания.
- На тех участках, которые не связаны с обслуживанием клиентов или с отпуском блюд, надо стремиться разными способами сокращать объем работы.

Список использованной литературы и источников

1. Межгосударственный стандарт ГОСТ 7.32.2001 Система стандартов по информации, библиотечному и издательскому делу «Отчет о научно-исследовательской работе». Структура и правила оформления – М.: Стандартинформ, 2001. – 20 с.
2. Межгосударственный стандарт ГОСТ 31985-2013.. Услуги общественного питания. Термины и определения. – М.: Стандартинформ, 2001. – 20 с.
3. Межгосударственный стандарт ГОСТ 7.1 -2003 Система стандартов по информации, библиотечному и издательскому делу «Библиографическая запись. Описание.» Общие требования и правила составления - М.: Издательство стандартов, 2004. – 52 с.
4. ГОСТ Р 50763—2007. Услуги общественного питания. Продукция общественного питания, реализуемая населению. Общие технические условия. — М. :Стандартинформ, 2008.
5. ГОСТ Р 50762—2007. Услуги общественного питания. Классификация предприятий общественного питания. — Введ. 2009—01 —01. — М.: Стандартинформ, 2008 - 52 с.
6. Александрова, А.В. Мотивация как ключевая функция эффективного управления персоналом / А.В. Александрова, Т.Б. Бахтина // Новая наука: Современное состояние и пути развития. – 2017. - №12-1. – С.12-18.
7. Алиев, И.М. Экономика труда: Учебное пособие / И.М. Алиева, Н.А. Горелов, Л.О. Ильина. – М.: Юрайт, 2017. – 670с.
8. Асалиев, А.М. Экономика труда: Учебное пособие / А.М. Асалиев, Г.Г. Вукович, Л.И. Сланченко. – М.: Инфра-М, 2017. – 176с.
9. Березина, Н.А. Проектирование предприятий отраслей. Сборник задач по технологии производства хлебобулочных изделий: учебное пособие для высшего профессионального образования / Н.А. Березина, С.Я. Корячкина. – Орел: ФГБОУ ВПО «Гос-университет - УНПК», 2014. – 178 с.
10. Ботов М. И. Тепловое и механическое оборудование предприятий торговли и общественного питания / М. И. Ботов, В. Д. Елхина, О. М. Голованов. — М. : Издательский центр «Академия», 2014 - 456 с.
11. Бурашников Ю. М. Охрана труда в пищевой промышленности, общественном питании и торговле / Ю. Бурашников, А. С. Максимов. — М.: Издательский центр «Академия», 2013 - 320с.

12. Бурцева М.Н., Бардовский В.П., Захаркина Н.В. Рациональная организация труда и управления как фактор повышения эффективности деятельности предприятия // *Фундаментальные исследования*. – 2017. – № 8-2. – С. 310-314
13. Ведерникова Л.В. (отв. ред.) Студенты вузов - школе и производству: Международный сборник студенческих научных статей. - Ишим: Изд-во Ишимского государственного педагогического института (ИГПИ) им. П.П. Ершова, 2013. — 322 с.
14. Генкин, Б.М. Экономика труда: Учебник [Текст] / Б.М. Генкин. - М.: Инфра-М, 2016. - 432с.
15. Демененко, И.А. Мотивация и стимулирование трудовой деятельности в управлении персоналом [Текст] / И.А. Демененко, А.И. Фалько // *NovalInfo.Ru*. – 2017. - №56. - С.440-445
16. Дикунова А. Е. Разработка рекомендаций по созданию эффективной системы мотивации персонала организации // *Научно-методический электронный журнал «Концепт»*. – 2016. – Т. 8. – С. 156-160.
17. Жалагина Т.А. (ред.) Психология труда и управления в современной России: организация, руководство и предпринимательство 2015. Материалы Международной научно-практической конференции, посвященной 20-летию факультета психологии и социальной работы. — Тверь: Тверской государственный университет, 2015. — 412 с.
18. Коноваленко В.А., Коноваленко М.Ю., Соломатин А.А. Психология управления персоналом. Учебник для бакалавров. — М.: Юрайт, 2015. — 477 с.
19. Молодой ученый - 2017 - №23 (127) ноябрь-3. - Международный научный журнал. — Казань: Молодой учёный. — 598 с.
20. Стояновская И.Б. Управление мотивацией персонала на различных этапах развития организации. Диссертация на соискание ученой степени кандидата политических наук. Специальность: 23.00.02 - Политические институты, процессы и технологии. МГУ им. М.В.Ломоносова. Москва. 2015. — 171 с.
21. Туровец О.Г. Организация производства и управление предприятием: учебник / О.Г. Туровец, М.И. Бухалков, В.Б. Родионов. - М.: ИНФРА-М, 2016.
22. Шильман А. З. Технологические процессы предприятий питания / Л. З.Шильман. — М.: Издательский центр «Академия», 2013 – 174 с.
23. Для чего нужна мотивация персонала. URL: <http://rosbuh.ru/?page=article&item=874>
24. Зачем и как мотивировать персонал. URL: <http://vkus-uspeha.ru/2012/09/motivaciya-podchinennyx.html>
25. Как и зачем мотивировать сотрудников?! URL: http://mega-seminar.ru/seminari/stati/stati_galini_smolyakovoj/kak_i_zachem_motivirovat_sotrudnikov/
26. Мотивация персонала: наиболее эффективные методы и способы стимулирования сотрудников. URL: <http://www.elitarium>
27. Менеджмент ресторанного бизнеса. - <http://mir-restoratora.ru/?p=1277>
28. Организация и мотивация труда: зарубежный опыт. - [http://iupr.ru/domains_data/files/zurnal_23/Glyzina%20M.P.%20-2%20\(Osnovnoy%20razdel%20Socialno-ekonomicheskie%20aspekty%20razvitiya%20sovremennogo%20gosudarstva\).pdf7](http://iupr.ru/domains_data/files/zurnal_23/Glyzina%20M.P.%20-2%20(Osnovnoy%20razdel%20Socialno-ekonomicheskie%20aspekty%20razvitiya%20sovremennogo%20gosudarstva).pdf7)
29. Организация труда на предприятии. - <http://delta-grup.ru/bibliot/11/126.htm>
30. Особенности осуществления коммуникационной политики в ресторанном бизнесе - http://journal.kfrgteu.ru/files/1/2013_11_5.pdf
31. Сущность, задачи и значение организации труда на предприятии. - <http://investobserver.info/sushhnost-zadachi-i-znachenie-organizacii-truda-na-predpriyatii/>
32. Est!Cafe. - <https://www.restoclub.ru/spb/place/est-safe>

Эта часть работы выложена в ознакомительных целях. Если вы хотите получить работу полностью, то приобретите ее воспользовавшись формой заказа на странице с готовой работой:

<https://stuservis.ru/diplomnaya-rabota/25209>