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/otchet-po-praktike/16586>

Тип работы: Отчет по практике

Предмет: Логистика

Содержание

стр.	
Введение	5
Раздел 1. Планирование и организация логистического процесса в организациях (подразделениях) различных сфер деятельности	9
Тема 1.1. Планирование и организация логистического процесса в конкретной организации	9
1.1.1. Планирование и организация логистических процессов в организации.	9
1.1.2. Анализ и проектирование на уровне подразделения логистической системы управления.	10
1.1.3. Оперативное планирование материальных потоков на производстве.	10
Тема 1.2. Документационное обеспечение логистических процессов в организации (подразделении)	12
1.2.1. Формы типовых документов, применяемых для оформления хозяйственных операций.	12
1.2.2. Типовые договоры приёмки, передачи товарно-материальных ценностей.	13
Тема 1.3. Планирование и организация логистических процессов в организации сферы туризма	15
Раздел 2. Управление логистическими процессами в закупках, производстве и распределении	17
Тема 2.1. Управление логистическими процессами в закупках, производстве и распределении в организации	17
Тема 2.2. Нормирование товарных запасов	20
Тема 2.3. Проверка фактического наличия запасов организации	20
Тема 2.4. Осмотр товарно-материальных ценностей и контроль документов, сопровождающих поставку (отгрузку)	21
Тема 2.5. Система складирования и оптимизация внутрипроизводственных потоковых процессов в организации	22
Тема 2.6. Грузопереработка на складе	23
Тема 2.7. Планирование и управление материальными потоками в производстве	24
Тема 2.8. Оптимизация процессов транспортировки и затраты на хранение товарных запасов в организации	25
Тема 2.9. Терминальные перевозки; транспортные расходы	26
Тема 2.10. Организация внешнеэкономических операций	26
Раздел 3. Ресурсы организаций (подразделений), связанные с материальными и нематериальными потоками	28
Тема 3.1. Оптимизация ресурсов организаций (подразделений)	28
3.1.1. Характеристика логистической организации.	28
3.1.2. Анализ и оценка специфики продукта, ресурсов организации.	29
3.1.3. Анализ и оценка издержек организации.	30
3.1.4. Эффективность работы каналов распределения.	31
Тема 3.2. Инвестиционные проекты в логистической системе организации	32
3.2.1. Мониторинг показателей работы на уровне подразделений логистической системы.	33
3.2.2. Основные показатели деятельности подразделений логистической системы организации.	35
Раздел 4. Работа логистических систем и контроль логистических операций	36
Тема 4.1. Оценка эффективности, координации, контроля логистических операций, процессов, систем	36
4.1.1. Организация транспортно-экспедиционных услуг	36
4.1.2. Приемка продукции и смежные операции, Incoterms в работе организации.	37
Тема 4.2. Рентабельность функционирования логистического подразделения	38
4.2.1. Отклонения от плановых показателей в работе логистической системы и (или) её отдельных элементов.	38
4.2.2. Эффективность функционирования логистических систем и операций; рентабельность	

функционирования одного из логистических подразделений организации. 38

Раздел 5. Систематизация и анализ собранного материала по теме ВКР 40

Заключение 43

Список литературы 44

Приложение 1 47

Приложение 2 54

Приложение 3 55

Приложение 4 56

Введение

Данная практика проходила в Belmond Grand Hotel Europe по адресу: Невский проспект, ул. Михайловская, д. 1/7, 191186, Санкт-Петербург, Россия. Гранд Отель Европа, открытый 28 января 1875 года, – старейшая гостиница Санкт-Петербурга, расположена в самом сердце города, на углу Невского проспекта и Михайловской улицы.

Здание и интерьеры отеля, отмечающего свое 140-летие, внесены в список культурного наследия. Здание строилось в 1820-30 годы при участии архитектора Росси. Пышный фасад с каннелированными пилястрами с атлантами и кариатидами был оформлен в 1873-74 году архитектором Фонтана в стиле эклектики. Современники отмечали невиданный до того времени размах строительства здания. «...вот архитектура современной, огромной гостиницы – это уже деловитость, американизм, сотни номеров, огромное промышленное предприятие: тотчас же видно, что и у нас явились железные дороги и мы вдруг очутились деловыми людьми», — не без иронии писал Ф.М. Достоевский в июле 1873 года. Благодаря достижениям прогресса тех лет гостиница была оборудована подъемной машиной «во все этажи для публики и багажа» и ещё одна – для «опускания кушаний».

С 1908 по 1914 год по плану Федора Лидваля, знаменитого архитектора стиля модерн, были перестроены главная лестница и интерьеры холла, ресторана, добавлены характерные для модерна широкие арки.

За свою продолжительную историю отель принимал гостей со всего мира. Лестницы отеля помнят легкий шаг Анны Павловой, здесь жили Бернард Шоу, Тургенев. Здесь император Николай II принимал принца Сиамы, ужинал П.И. Чайковский, давал концерт сэр Элтон Джон и пела Уитни Хьюстон.

Гранд Отель Европа, часть коллекции Belmond - это оазис роскоши в самом сердце культурного Санкт-Петербурга.

Услуги:

Гранд Отель Европа предлагает разнообразие услуг, которые сделают пребывание в Санкт-Петербурге особенным.

- Салон красоты. В салоне предлагаются программы ухода за телом и лицом, массажи, парикмахерские услуги, эксклюзивные спа-процедуры, а также услуги маникюра и педикюра.

- Уютный фитнес-клуб оснащен новейшими кардио и силовыми тренажерами. Вы также сможете воспользоваться услугами тренера или посетить групповые занятия по йоге.

Покупки в отеле. В Гранд Отеле Европа широкий выбор эксклюзивных бутиков и магазинов. Сувенирные магазины, расположенные в кафе «Мезонин», предлагают большой выбор оригинальных подарков для ваших близких.

- Флористы отеля будут рады создать волшебный букет или цветочную композицию для любого случая.

- Специально для детей. Приветственные подарки для детей - плюшевый мишка с логотипом отеля и приглашение в кафе «Мезонин», где ребенка угостят восхитительным мороженым или тортом. Специальное детское меню в ресторанах отеля. Халаты и тапочки для детей 6-8 лет. Принадлежности и игрушки для ванной. DVD-библиотека для семейного просмотра. Детские кроватки, дополнительные кровати, постельное белье и полотенца.

Организационная структура предприятия. Генеральный директор является первым лицом отеля и имеет все мыслимые полномочия, в гостинице он играет роль капитана корабля. Генеральный директор задает стиль отеля.

У генерального директора две главные задачи:

- во-первых, он должен так управлять отелем, чтобы полностью удовлетворять все пожелания гостя и тем самым привлечь его повторно посетить гостиницу;

- во-вторых, он должен выполнить свои обязанности перед владельцем отеля, обеспечив его прибыльность. Важными задачами генерального директора также являются разработка системы поощрений и взысканий

для персонала и контроль за ее соблюдением. Генеральный директор должен обеспечить нормальные условия труда и отдыха персонала (своевременное обеспечение униформой, организация питания персонала, оборудование раздевалок, комнат отдыха и т.п.). В европейских и американских отелях принято, что прежде, чем занять высокий пост генерального директора, сотрудник должен проработать практически во всех основных подразделениях отеля.

Вторым лицом в иерархии управления отеля является контроллер (controller), который соединяет в одном лице более привычные в нашей стране функции главного бухгалтера и финансового директора. В больших отелях функции контроллера отделены от текущего управления. А если гостиница входит в приличную гостиничную цепь, то контроллер гостиницы докладывает не генеральному директору этой гостиницы, а непосредственно в штаб-квартиру цепи. В функции контроллера входят разработка финансового плана, бухгалтерский учет, аудит, все финансовые расчеты отеля и т. п. Контроллер должен иметь высшее образование по специальности бухгалтерского учета или по родственной специальности.

Служба приема и размещения на английском языке называется «Reception» и входит как подразделение во Front office вместе со службой обслуживания. Иногда эти службы не разделяются и называются единым названием — Front office.

Front office — это командный пункт гостиницы, его нервный центр, место встречи гостя с отелем и прощания с ним. Для гостя Front office — это лицо отеля и более того, зачастую все общение гостя с отелем ограничивается общением с персоналом за стойкой службы приема. Поэтому умение общаться с самыми разными людьми — важнейшее качество работников этой службы. Работники этой службы должны уметь продавать товар — отель, создать благоприятный имидж отеля, быть представителем менеджмента гостиницы, способным решить любую проблему гостя, обеспечить его безопасность и, вообще, быть лучшими друзьями путешественника. В функции СПиР входит бронирование, регистрация, распределение номеров, взимание платы за проживание, ведение необходимой документации и поддержание в порядке базы данных.

Целевые аудитории. Для деловых людей, приезжающих в город, в отеле созданы все условия для организации конференций, встреч и других мероприятий любого формата (до 100 участников).

Для любителей активного отдыха отель предлагает обширную спортивно-оздоровительную программу: посещение тренажерного зала, плавательного бассейна, хамама и сауны, групповых занятий по фитнесу, индивидуальных занятий по теннису, аренда теннисного корта.

Для детей работает детская комната, проводятся занятия по детскому фитнесу.

Для отдыхающих открыты двери ресторана и гриль-зала.

Раздел 1. Планирование и организация логистического процесса в организациях (подразделениях) различных сфер деятельности

Тема 1.1. Планирование и организация логистического процесса в конкретной организации

1.1.1. Планирование и организация логистических процессов в организации.

В данной гостинице наблюдается четыре основные логистические функции предприятия гостиничного бизнеса:

- управление процедурами бронирования и продвижения гостиничных услуг;
- сбор, обработка, хранение и распределение логистической информации;
- управление производственными мощностями гостиничного предприятия;
- генерирование выходных форм и отчетов.

Интегрированная логистика в сфере гостиничного хозяйства представлена в в двух аспектах:

- на микроуровне - в сочетании заготовительной логистики предприятия гостиничного хозяйства, осуществляющей поставки основных, вспомогательных материалов, запасных частей, инструментов, оборудования и т.п., и распределительной логистики, обеспечивающей производство и продажи услуг в режиме синхронизации обслуживания с доставкой потребителей в места дислокации средств размещения;
- на мезоуровне - в сочетании микросистем при создании гостиничных цепей обслуживания по выходным сервисным потокам как способ реализации интеграционных начал распределительной логистики, с одной стороны, а с другой, - в сочетании микросистем при создании цепей поставок по входным материальным потокам и сервисным потокам как способ реализации интеграционных начал заготовительной логистики.

В организационно-технологическом плане логистический сервис представляется тремя основными этапами работ: предпродажные работы по формированию системы обслуживания, включая обоснование политики, и планирование услуг, оказание услуг в адрес индивидуальных и корпоративных клиентов; послепродажный сервис - мониторинг качества обслуживания.

В обеспечение первого, основополагающего этапа и процедуры в целом определяется следующий алгоритм формирования системы логистического сервиса.

1.1.2. Анализ и проектирование на уровне подразделения логистической системы управления.

В качестве предмета обследования берется вся внутренняя логистическая цепочка, состоящая из следующих основных звеньев:

- а) клиентский сервис (сбор и обработка заявок на поставку товара или продукции);
- б) закупочная логистика (управление запасами);
- в) складская логистика;
- г) транспортная логистика;
- д) производственная логистика;
- е) распределительная логистика;
- ж) система учета логистических операций.

1.1.3. Оперативное планирование материальных потоков на производстве.

Приоритетным направлением на современном этапе является постановка и решение следующих основных задач:

- определение полного спектра функций логистики в гостиничном бизнесе;
- разработка систематизированного подхода в использовании всего комплекса логистических функций;
- изучение особенностей и характера логистических процессов в гостиничном бизнесе;
- адаптация существующих организационных управленческих структур в гостинице для управления процессами логистики в полном объеме.

Многообразие ресурсопотоков в гостиничном бизнесе в условиях непрерывного роста потока информации, сложности проведения расчетных и финансовых операции, усложнения логистических каналов движения потоков услуг, развития концепции всеобщего управления качеством требует выработки единого систематизированного подхода к управлению потоковыми процессами и логистическими функциями гостиницы. В связи с этим насущным представляется вопрос о создании центральной логистической системы управления ресурсопотоками гостиничного предприятия.

Принятые в гостинице правила обслуживания, формы и методы расчетов, характер движения информации между компаниями и гостиницей, между гостями и персоналом, а также внутренними службами в процессе обслуживания естественным образом формируют параметры узлов и определяют их местоположение по отношению к организационной структуре гостиничного предприятия - конкретным службам и отделам.

В результате совмещения предложенной структуры центральной логистической системы с административной сеткой гостиничного предприятия были получены узлы пересечения ресурсопотоков. Как показал анализ, все узлы открыты для постоянного управленческого воздействия и именно в них должны концентрироваться основные ресурсы управления гостиницы

Список литературы

1. Правила - Система классификации гостиниц и иных средств размещения. Приложение №1 к Порядку классификации объектов туристской индустрии, включающих гостиницы и иные средств размещения, горнолыжные трассы и пляжи. Порядок утвержден Приказом Минспорттуризма России от 25 января 2011 г. - N 35.
2. Федеральный закон "Об основах туристской деятельности в Российской Федерации" № 132-ФЗ от 26.11.1996 г. (ред. от 03.05.2012 г.; с изм. и доп., вступающими в силу с 01.11.2012).
3. Федеральный закон "Об основах туристской деятельности в Российской Федерации" от 24 ноября 1996 г. № 132-ФЗ.
4. Александрова А.Ю. (ред.) и др. Статистика туризма. Учебник. — М.: Федеральное агентство по туризму, 2014. - 464 с.
5. Афасижев Т.И., Тютюнников А.С. Направления модернизации российского гостиничного бизнеса в

- контексте повышения его конкурентоспособности // Вестник Адыгейского государственного университета. Серия 5: Экономика. – 2012. – №1. – С. 189
6. Барчуков И.С., Баумгартен Л.И., Башин Ю.Б. Гостиничный бизнес и индустрия размещения туристов: Учеб. Пособие. – М.: Кнорус, 2012. – С. 76.
7. Вильчинская М.А., Волохова С.Г. Исследование проблем рынка труда в сфере туристического бизнеса // Власть. 2013. № 11. - С. 101.
8. Грашин С.А. (сост.). Учебно-методическое пособие по дисциплине Индустриальная база гостиниц и туристских комплексов. - Тольятти: Изд-во ПВГУС, 2012. – 56 с.
9. Дашкова Е.В., Ивушкина Е.Б., Мирошниченко П.Н. Экскурсоведение: организация экскурсионных услуг в гостинице. Учебно-методическое пособие. — Шахты: ФГБОУ ВПО "ЮРГУЭС", 2011. — 62 с.
10. Дыбская В.В. Логистика складирования: Учебник – М.:ИНФРА-М, 2013. – 559 с.
11. Дыбская В.В. Логистика складирования для практиков. – М.: Издательство «Альфа-Пресс», 2005. – 208 с.
12. Кружалин В.И., Мироненко Н.С. и др. География туризма. Учебник. Н. В. Зигерн-Корн, Н. В. Шабалина. — М. : Федеральное агентство по туризму, 2014. — 336 с.
13. Литвинова О.И. Совершенствование управления логистическими системами на основе стандартизации процессов /Международный научно-исследовательский журнал. 2015. № 11-1 (42). С. 62-64.
14. Морозова Н.С., Морозов М.А. и др. Информационное обеспечение туризма. Учебник. - М.: Федеральное агентство по туризму, 2014. – 288 с.
15. Писаревский Е.Л. (ред.) Трофимов Е.Н., Мошняга Е.В. и др. Основы туризма. Учебник. - М.: Федеральное агентство по туризму, 2014. – 384 с.
16. Писаревский Е.Л. (ред.) Правовое обеспечение туризма. Учебник. — М.: Федеральное агентство по туризму, 2014. — 336 с.
17. Ушаков Р.Н. Логистика: учебное пособие. – М., Берлин: Дрект-Медиа, 2015. – 178 с.
18. Виды и источники возникновения логистических издержек. - <http://www.xcomp.biz/3-1-vidy-i-istochniki-vozniknoveniya-logisticheskix-izderzhhek.html>
19. Гостиница - <http://www.gosaviator.ru/actions/discount.php>
20. Гранд Отель Европа. - https://www.belmond.com/ru/grand-hotel-europe-st-petersburg/hotel_facilities
21. Логистические функции в управлении предприятием гостиничного бизнеса. - http://tourlib.net/statti_tourism/durovich.htm
22. Показатели эффективности функционирования складского комплекса. - <https://sitmag.ru/article/10183-rokazateli-effektivnosti-funktsionirovaniya-skladskogo-kompleksa>
23. Служба снабжения и складирования в гостинице. - <http://openprograms.eu/sluzhba-snabzheniya-i-skladirovaniya-v-gostinice.html>
24. Характеристика гостиничного хозяйства. - <http://www.marketingweek.ru/19.html>

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/otchet-po-praktike/16586>