

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/187582>

Тип работы: Отчет по практике

Предмет: Менеджмент в организации

СОДЕРЖАНИЕ

ВВЕДЕНИЕ	3
1. Организационно-правовая характеристика предприятия.....	5
1.1 Характеристика предприятия.....	5
1.2 Характеристика организационной структуры предприятия	10
2. Анализ экономической деятельности компании.....	14
2.1 Анализ внешней и внутренней среды деятельности ООО «Вежливые люди».....	14
2.2 Анализ стратегических перспектив деятельности ООО «Вежливые люди».....	19
3. Анализ принципов и функций управления.....	23
3.1. Методы и принципы управления, используемые в организации.....	23
3.2. Анализ функций управления в организации.....	24
ЗАКЛЮЧЕНИЕ.....	30
СПИСОК ЛИТЕРАТУРЫ	32
Приложение № 1.....	33

ВВЕДЕНИЕ

Учебная практика является неотъемлемым элементом обучения, позволяющим получить практические навыки в соответствующей профессиональной области. По учебному плану, автор проходил учебную практику в ООО «Вежливые люди», основным видом деятельности которого является оказание услуг в области общественного питания. ООО «Вежливые люди» предоставляет свои услуги в ресторане «Гастроли».

Целями прохождения практики являются:

- закрепление и расширение теоретических и практических знаний, полученных за время обучения;
- приобретение практических навыков в будущей профессиональной деятельности;
- ознакомление с содержанием основных работ, выполняемых на предприятии или в организации по месту прохождения практики;
- понимание сущности и социальной значимости профессии и основных проблем дисциплин, определяющих область профессиональной деятельности, осознание их взаимосвязи в целостной системе знаний.

1. Организационно-правовая характеристика предприятия

1.1 Характеристика предприятия

Полное юридическое наименование: Общество с ограниченной ответственностью «Вежливые люди».

Сокращенное наименование: ООО «Вежливые люди» (далее – Общество или ресторан «Гастроли»).

Предприятие относится к субъектам малого предпринимательства. Организация учреждена решением учредителей 17 ноября 2014 года и действует в соответствии с Гражданским Кодексом РФ, Федеральным законом РФ «Об обществах с ограниченной ответственностью» (далее по тексту - Федеральный закон), иными нормативными актами Российской Федерации.

Место нахождения общества определяется местом его государственной регистрации – Свердловская область, город Екатеринбург. Место постоянного нахождения общества – город Екатеринбург, улица 8 Марта, д.4, помещение 6. Почтовый адрес общества совпадает с его юридическим адресом.

Общество является юридическим лицом, создано без ограничения срока действия. Общество имеет круглую печать, содержащую полное фирменное наименование и указание на место нахождения общества.

Общество имеет обособленное имущество, самостоятельный баланс, банковский счет, штампы и бланки со своим фирменным наименованием, фирменную эмблему, товарный знак и другие средства

индивидуализации, может создавать филиалы и открывать представительства, как на территории Российской Федерации, так и за ее пределами.

Развитие рыночных отношений в нашей стране устранило многолетнюю государственную монополию на сферу общественного питания. Экономические перемены обусловили возрождение отечественного ресторанного бизнеса, черпающего свои истоки в богатом культурном и историческом наследии ресторанного дела дореволюционной России. Как сфера предпринимательской деятельности ресторанный бизнес выражает важные социальные и экономические функции. В функциях ресторанного бизнеса наиболее четко проявляется его сущность.

Экономические функции ресторанного бизнеса рассматривают эту сферу в единстве производства и обращения. На практике это означает, что ресторанный бизнес является выгодной сферой приложения капитала, которая обеспечивает достаточно быструю, по сравнению с другими отраслями, оборачиваемость вложенных средств.

Социальные функции ресторанного бизнеса выражаются в том, что данная сфера предпринимательской деятельности целиком служит общественным интересам и никак не противоречит им. Здесь формируется культура потребления; воспитываются потребительские привычки и предпочтения. Предприятие образовано в 2014 году на основе личных вкладов учредителей, форма собственности частная, производственное оборудование размешено на собственных площадях.

Выбор этого вида предпринимательской деятельности объясняется, прежде всего, наличием опыта в ресторанной области у учредителей Общества. В настоящее время ситуация в ресторанном бизнесе позволяет получать устойчивую норму прибыли за счет правильной ориентации потенциального потребителя и существенных конкурентных преимуществ самого ресторана.

1.2. Характеристика организационной структуры предприятия

Общественное питание является динамично развивающейся отраслью экономики. В связи с тем, что она затрагивает интересы практически всего населения (как проживающего на данной территории, так и приезжих), общественное питание быстро реагирует на потребности рынка.

Потребитель результатов деятельности предприятий ресторанного бизнеса – конкретный индивид.

Общественное питание является отраслью социальной сферы, качество функционирования которой во многом определяет не только уровень удовлетворенного спроса совокупного потребителя, но и характер решения многих социальных проблем в рамках социальной политики государства.

Общественное питание становится все более инвестиционно привлекательным для зарубежных партнеров, заинтересованных в развитии ресторанного бизнеса в России.

В настоящее время большинство предприятий сферы ресторанного бизнеса следует относить к многопрофильным предприятиям, поскольку они удовлетворяют не только базовые, физиологические потребности посетителей, но и коммуникативные потребности, потребности в проведении тех или иных форм досуга, а также в получении определенных культурных благ.

Создавая в отрасли новые рабочие места, расширяя туристскую инфраструктуру и повышая эффективность ее функционирования, ресторанный бизнес выполняет как экономические, так и социальные функции.

ООО «Вежливые люди» имеет линейную организационную структуру управления, построенную по иерархическому принципу (рис.1). Данный тип организационной структуры предприятия образован из взаимоподчиненных органов в виде иерархической лестницы. Основным совещательным органом управления выступает собрание учредителей, согласно их долям участия в уставном капитале организации. К исполнительному органу относится директор, как наемный менеджер, в компетенции которого входят вопросы управления всеми подсистемами ресторана «Гастроли». Основные административные единицы, подчиненные директору – главный бухгалтер, заместитель директора и администратор.

2. Анализ экономической деятельности предприятия

2.1 Анализ внешней и внутренней среды деятельности

ООО «Вежливые люди»

Под внутренней средой организации понимается совокупность характеристик компании и ее внутренних субъектов, влияющих на положение и перспективы фирмы. Внутренняя среда – это та часть общей среды, которая находится в поле интересов любой организации. Анализ внутренней среды вскрывает те возможности, тот потенциал, на который может рассчитывать фирма в конкурентной борьбе в процессе

достижения своих целей. Анализ внутренней среды позволяет также лучше уяснить цели организации, более верно сформулировать миссию, т.е. определить смысл и направления деятельности фирмы. Для полного анализа внутренней среды ресторана «Гастроли» необходимо исследовать пять функциональных зон:

- Финансовый - использование и движение финансовых средств внутри компании, обеспечение прибыльности.
- Операционный - охватывает менеджмент операций по оказанию услуг компанией.
- Персонал - охватывает процессы: взаимодействие менеджеров и рабочих, найм, обучение, продвижение по службе, оценка результатов труда, стимулирование труда.
- Маркетинг - оценивает работы маркетингового подразделения, анализирует программу продвижения услуг компании.
- Имидж и культура фирмы - это обычаи и нравы, правила поведения в компании. Забота об имидже фирмы в глазах посторонних многолетняя работа и качество обслуживания клиентов.

Проведем анализ компонентов, составляющих внутреннюю среду ресторана «Гастроли», используя SNW-анализ (табл.2)

Таблица 2 - Анализ внутренней среды организации

Как видно из анализа внутренней среды организации, большая часть представлена сильными и нейтральными факторами внутренней среды.

Все расходы ресторана окупаются за счет постоянной клиентуры, о чем свидетельствуют положительные показатели чистой прибыли организации, не смотря на их снижение по результатам 2020 г.

Относительно общей оценки имиджа можно сказать, что предприятие пользуется хорошей репутацией. Так как положительными качествами ресторана являются:

- бесперебойность работы ресторана;
- стабильность поставок;
- приобретение новых потребителей;
- потребители удовлетворены качеством оказываемых услуг;
- положительное отношение со стороны потребителей.

Способствует распространению позитивного имиджа и то, что работники предприятия довольны местом работы и внимательным отношением руководства к их потребностям.

Следовательно, за время своей деятельности предприятие зарекомендовало себя на рынке как надежный деловой партнер. Это подтверждает тот факт, что предприятие постепенно расширяет круг партнеров и клиентов.

Все кадровые вопросы решаются коллегиально. Каждый может высказать свое мнение и его мнение будет интересно всем. Поэтому каждый чувствует себя личностью. У специалистов компании есть возможности для профессионального роста. Но они зависят от личных качеств, инициативы. Работники компании должны вызывать доверие, иметь хорошую репутацию и опыт работы в ресторанном бизнесе.

Потенциально сильные стороны ООО «Вежливые люди»:

- Благодаря высокому качеству обслуживания покупателей, ресторан имеет хорошую репутацию у населения, а значит постоянных клиентов. В этом аспекте фирма имеет сильное конкурентное преимущество, так как предприятие позиционировало себя, как надежного, профессионального в своей области продавца.
- За время своей работы в ресторане сформировалась база постоянных поставщиков, с которыми ведется сотрудничество, база ежегодно пополняется. База данных составляется главным образом по признаку своевременности поставок и выполнения договорных обязательств.

В результате анализа был также выявлен ряд потенциально слабых сторон ресторана Гастроли:

- Предприятие работает достаточно успешно, но стратегии ресторана не проработаны, поэтому существует угроза потери доли рынка в случае наступления конкурентов.
- Достаточно слабым звеном ресторана является отсутствие службы маркетинга или хотя бы специалиста по маркетингу и соответственно управление маркетингом носит одномоментный характер и представляет угрозу в случае наступления конкурентов.

В качестве рекомендаций, следует больше внимания уделять исследованиям рынка с целью совершенствования ассортиментной политики компании, поскольку предпочтения потребителей и их вкусы достаточно динамичный показатель. Кроме того, не смотря на активное продвижение и представленность информации о ресторане во всех наиболее популярных социальных сетях, у организации нет четко

сформулированного воспринимаемого образа со стороны рядового потребителя. А опрос среди сотрудников показал, что в их сознании также отсутствует четко сформированная организационная культура фирмы. В этой связи администрации рекомендуется обратить на данные аспекты внутренней среды компании более пристальное внимание.

2.2 Анализ стратегических перспектив деятельности

ООО «Вежливые люди»

Не смотря на все сильные стороны компании, 2020 год был сложным для всего сектора услуг общественного питания, что, безусловно, сказалось на доходности организации, экономические результаты деятельности которой представлены в таблице 4. Расчет произведен на основе данных приложения №1.

Как видно из приведенных аналитических данных таблицы, ограничения в работе организаций, связанные с пандемией Covid-19 не прошли даром и для ресторана «Гастроли», вызвав следующие негативные моменты в деятельности компании:

- сокращение по всем показателям деятельности организации;
- падение выручки почти в два раза, что связано с вынужденными простоями, вызванными наложением ограничений на работу предприятий общественного питания;
- сокращением показателя чистой прибыли более чем в три раза – очень существенное ухудшение для субъекта малого предпринимательства.

3. Анализ принципов и функций управления на предприятии

3.1. Методы и принципы управления, используемые в организации

Принципы управления, которыми руководствуется ООО «Вежливые люди»:

- Последовательность и системность управления. Системность присутствует во всех иерархических звеньях управления. В организации есть четкое понимание взаимосвязи всех процессов и необходимости в последовательном совершении операций для достижения запланированного уровня качества
- Эффективность подбора и расстановки персонала. Не смотря на то, что на сайте есть форма, которую может отправить в организацию любой желающий, решивший связать свою профессиональную деятельность с рестораном «Гастроли», в компании требовательно относятся к нанимаемому персоналу, который будет готов разделить организационные ценности.
- Справедливость системы оплаты труда и мотивации персонала. Справедливая система оплаты труда позволяет устанавливать честное вознаграждение за объем и качество выполненной работы. Кроме того, применяются дополнительные мотивационные механизмы в виде премий, надбавок за интенсивность труда и т.п.
- Вознаграждение не только индивидуальных, но коллективных достижений персонала. Учет индивидуальных показателей труда – важная часть управления человеческим ресурсом ООО «Вежливые люди», но для достижения синергетического эффекта руководство считает необходимым учитывать и согласованность действий всего коллектива, что учитывается при стимулирующих мероприятиях как материального, так и нематериального характера.
- Создание благоприятных условий для эффективной работы персонала. Для эффективной работы, персонал обеспечен всем необходимым оборудованием и средствами в соответствии с занимаемой должностью.
- Развитие и продвижение сотрудников в соответствии с результатами труда, квалификацией, способностями, потребностями организации и личными интересами. Продвижение по службе работников возможно и осуществляется с учетом вклада работника в результирующие показатели организации. Также важны склонности и компетенции работника.
- Соблюдение требований законодательства. ООО «Вежливые люди» осуществляет свою деятельность в соответствии с законодательством Российской Федерации, зарегистрировано в качестве организационно-налогоплательщика и соблюдает все, установленные законодательством требования к организации и осуществлению деятельности обществ с ограниченной ответственностью, имеющих наемных работников в штате.

3.2. Анализ функций управления в организации

В современных условиях жесткой конкуренции особое внимание следует уделять качественному осуществлению всех управленческих функций организации, а именно планированию, организации, мотивации, контролю и координации деятельности. Рассмотрим, как реализуются на практике обозначенные функции в ООО «Вежливые люди».

Учитывая современное состояние и перспективы развития компаний, можно констатировать необходимость всестороннего изучения методологии совершенствования качества их организации и определения на этой основе эффективного механизма реализации фирменного потенциала.

Успешное функционирование предприятия, как правило, связано с его ростом – увеличением объемов оказываемых услуг общественного питания, наращиванием производственной и технологической составляющей. При этом если рост технической составляющей в подавляющем случае может быть достигнут за счет экстенсивных факторов, организационная структура должна развиваться интенсивно, что связано с постоянным уточнением функций подразделений, определением прав и обязанностей руководителя и сотрудников, разработкой оптимального документооборота.

Документооборот является основной связующей составляющей организационной структуры предприятия. Рационально поставленный документооборот должен обеспечивать эффективное планирование, функционирование и управление процессами внутри предприятия, обеспечивать взаимодействие с внешними связями и, по сути, является основным критерием, подтверждающим результативность функционирования управления.

Процесс совершенствования документооборота связан с размером организации и ее деятельностью, сложностью процессов управления и их взаимодействием, компетентностью персонала. При этом основной особенностью совершенствования документооборота является необходимость его формирования с учетом развития структуры организации на плановый период. В противном случае, оптимизация структуры документооборота будет постоянно находиться в стадии «запаздывания», терять свою актуальность и, следовательно, снижать эффективность организационной деятельности в целом. Таким образом, первым шагом совершенствования документооборота является определение тенденций развития организации, выявление развивающихся процессов управления и определение динамики их взаимодействия.

Для обеспечения процесса постоянного совершенствования документооборота необходимо выбрать процессы управления, максимально влияющие на эффективность деятельности всего предприятия в целом, оценить, насколько они нуждаются в переработке в случае развития предприятия, установить показатели, при достижении которых следует заранее начать изменять существующий документооборот. Одним из таких показателей может быть численность персонала. Известно, что руководитель способен эффективно управлять и корректировать работу ограниченного количества прямых подчиненных. Сегодня, директор ООО «Вежливые люди», с помощью своих подчиненных, справляется с данной задачей. Однако, компания не стоит на месте и стремится наращивать интенсивность деятельности, планируя также открывать новые рестораны. При соответствующем усложнении организационной структуры, структура документооборота также должна измениться, должны добавиться новые формы отчетности, показатели оценки работы работников. И этот процесс должен быть проведен заранее, иначе неизбежны потеря управляемости, а, следовательно, снижение эффективности компании. Таким образом, успешно функционирующее предприятие – развивающееся, а успешно функционирующий документооборот – опережающий существующую необходимость на предприятии на величину плановых показателей развития с учетом времени на его совершенствование.

ЗАКЛЮЧЕНИЕ

В процессе прохождения практики в ООО «Вежливые люди» были решены задачи, способствовавшие достижению основной цели учебной практики – ознакомление с практической деятельностью предприятия сферы общественного питания. При практической работе были использованы теоретические знания, полученные в ходе процесса обучения.

По окончании практики мною были получены практические навыки работы с документацией предприятий общественного питания, получен опыт непосредственного общения с клиентами и партнерами, приобретен опыт и навыки управления персоналом. Автор на собственном опыте убедился, что работа помощником администратора ресторана не проста, но при наличии теоретических знаний, получаемых в процессе обучения в вузе, а также желании работать и узнавать больше об этой профессии, она становится приятной

и интересной.

СПИСОК ИСТОЧНИКОВ:

1. Батраева, Э. А. Экономика предприятия общественного питания: учебник и практикум для среднего профессионального образования / Э. А. Батраева. – 2-е изд., перераб. и доп. – М.: Издательство Юрайт, 2021. – 390 с.
2. Ворошкевич А.С. Анализ влияния ограничительных мероприятий (карантина) по коронавирусу на ресторанный бизнес в России. // Вектор экономики. 2020. – № 4(46) – С. 63-65
3. Данько Т. П. Управление маркетингом: учебник и практикум для вузов / Т. П. Данько. – 4-е изд., перераб. и доп. – М.: Издательство Юрайт, 2021. – 521 с.
4. Екимова К. В. Финансовый менеджмент: учебник для прикладного бакалавриата / К. В. Екимова, И. П. Савельева, К. В. Кардапольцев. – М.: Издательство Юрайт, 2019. – 381 с.
5. Зайцева А.С. Ресторанный бизнес: удержание потребителей в период коронавируса. // Маркетинг MBA. Маркетинговое управление предприятием. 2020. – Том 11, № 2 – С. 114-125
6. Иванова И. А. Менеджмент: учебник и практикум для вузов / И. А. Иванова, А. М. Сергеев. – М.: Издательство Юрайт, 2021. – 305 с.
7. Коргова М. А. Менеджмент. Управление организацией: учебное пособие для среднего профессионального образования / М. А. Коргова. – 2-е изд., испр. и доп. – М.: Издательство Юрайт, 2021. – 197 с.
8. Курдюкова А. Ресторанный бизнес. Тенденции в развитии индустрии питания. // Современные проблемы туризма и сервиса: сб. ст. науч. докладов Всеросс. научно-практ. конф. под ред. О.Е. Афанасьева, Е.В. Юдиной. – М.: Российский государственный университет туризма и сервиса. 2019. – С.96-107
9. Маркетинг-менеджмент: учебник и практикум для вузов / И. В. Липсиц [и др.]; под редакцией И. В. Липсица, О. К. Ойнер. – М.: Издательство Юрайт, 2021. – 379 с.
10. Сологубова, Г. С. Организация обслуживания на предприятиях общественного питания : учебник для среднего профессионального образования / Г. С. Сологубова. – 3-е изд., испр. и доп. – М.: Издательство Юрайт, 2021. – 332 с.

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/187582>