

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/190081>

Тип работы: Отчет по практике

Предмет: Коммерция

СОДЕРЖАНИЕ

ВВЕДЕНИЕ 3

1. Общая характеристика деятельности предприятия 7

2. Финансовые показатели деятельности предприятия 11

3. Организация сервиса, обслуживания и предоставления услуг 16

ЗАКЛЮЧЕНИЕ 31

СПИСОК ИСПОЛЬЗУЕМОЙ ЛИТЕРАТУРЫ 33

ВВЕДЕНИЕ

Организация сервисного обслуживания предприятия имеет большое экономическое значение, поскольку фактически обеспечивает доставку продукта до потребителей, оптимизацию материальных и финансовых потоков, улучшению обслуживания клиентов на фоне растущих потребностей в бизнесе.

Таким образом, сервис – это научная и практическая деятельность предприятия, которая представляет собой организацию, управление и оптимизацию движения материальных, информационных и финансовых потоков предприятий различных отраслей экономики.

Актуальность данной темы заключается в том, что процесс преобразования потребностей потребителя в его удовлетворение услугами совершается на базе взаимодействующей системы: материально-техническая база, природный комплекс, культурно-исторический комплекс, рекреационная инфраструктура и обслуживающий персонал ресторана гостиницы.

Цель данной работы заключается в комплексном анализе организации сервисной деятельности в ресторанном бизнесе с учетом исследования основных теоретических подходов к понятию сервиса в целом.

Объект работы – обслуживание.

Предмет – организация торгового обслуживания.

В связи с этой целью ставятся следующие задачи:

- Определить сущность сервисной деятельности на предприятии
- Выделить основные функции и задачи сервиса
- Проанализировать экономическую роль организации сервиса на предприятии
- Определить особенности и элементы сервисной системы
- Изучить особенности организации сервиса в ресторанном бизнесе.

Для раскрытия данной темы были использованы исследования современных авторов в области организации сервиса и сервисной деятельности на предприятии, ресурсы Интернет.

1. Общая характеристика деятельности предприятия

ИП Паньков Алексей Анатольевич зарегистрирован 22 января 2010 г. в г.Екатеринбург.

Основным видом деятельности является «Торговля розничная вне магазинов, палаток, рынков». ИП присвоены ИНН 780409438509 и ОГРНИП 310784702200365.

К основным ценностям, которые компания принимает в течение своей деятельности, можно отнести поддержание имиджа компании по качественному обслуживанию клиентов, ориентация на покупателей, обеспечение стабильности, которая является корпоративной ценностью компании.

Принципами работы компании являются:

- слаженный коллектив,
- достаточный складской запас,
- собственная отточенная логистика,
- ответственность за продвижение продукции,
- индивидуальный подход,
- нацеленность на долгосрочное сотрудничество.

Главным достоянием организации являются ее сотрудники (внутренняя среда), квалифицированные кадры, которые обладают качествами профессионализма, пунктуальности, вежливости и доброжелательности. В свою очередь компания обеспечивает своим сотрудникам:

- стабильность работы,
- возможность профессионального и карьерного роста,
- пунктуальность выплаты заработной платы,
- человеческие условия труда: комфортная температура в торговом зале, наличие формы, специального помещения и пр.
- скидки на продукцию компании.
- участие в конкурсах, корпоративных мероприятиях.

Эффективная управленческая система – это система, которая дает наилучший результат при наименьшем количестве затрат на ее поддержание и развитие.

Наилучший результат функционирования системы управления возможен при оптимальной ее организации, когда каждый элемент выполняет свои функции и задачи, все процессы нормально функционируют.

Рассмотрим организационную структуру компании.

Численность работников составляет 10 человек. Состав работников компании по должностным функциям представлен на Рисунке.

Рисунок 1. Состав персонала компании по должностям

Генеральный директор стоит во главе организации – Паньков Алексей Анатольевич.

Ему непосредственно подчиняются бухгалтер, начальник склада и продавцы. Каждый из этих линейных руководителей единолично возглавляет порученное им подразделение и самостоятельно принимает решения в рамках своей компетенции, поэтому несет также полную ответственность за порученный им участок работы.

Таким образом, организационная структура предприятия имеет линейный вид. Линейная структура, наиболее часто встречающаяся на практике, включает в себя руководителя компании и подчиненных ему работников, которые также могут выстраиваться в иерархию.

Организационная структура представлена на Рисунке 2.

Рисунок 2. Организационная структура компании

Преимущества линейной структуры заключаются в следующем:

1. четкость взаимных связей (Все отделы взаимодействуют друг с другом. Главные жизнеобеспечивающие отделы компании подчиняются главному директору. Установлена также иерархия второго уровня, где заведующий склада также распоряжается погрузочными и логистическими направлениями компании)
2. быстрота реагирования на распоряжения (все приказы непосредственно идут от генерального директора, который делегирует часть полномочий по практической реализации планов компании складскому отделу)
3. согласование действий отделов (отделы, подчиненные руководителю, являются линейно связанными)
4. оперативность принятия решений (после поступления продукции на склад, она быстро перевозится в торговую точку продажи компании. После осуществления продажи за отчетный период осуществляется составление бухгалтерской отчетности, которая просматривается генеральным директором, осуществляющим пересмотр или улучшение деятельности компании)
5. личная ответственность руководителя (генеральный директор отвечает за общую тенденцию развития компании. Однако, каждый из линейных руководителей единолично возглавляет порученное им подразделение и самостоятельно принимает решения в рамках своей компетенции, поэтому он несет также полную ответственность за порученный им участок работы).

СПИСОК ИСПОЛЬЗУЕМОЙ ЛИТЕРАТУРЫ

1. Безель Е. Стратегия реализации маркетингового плана по поддержанию конкурентоспособности гостиничных предприятий// Риск. - №1, 2019. - с. 40-43
2. Воробьев С.Н. Управленческие решения - М: Юнити-Дана, 2015. - 447 с.
3. Гаранина Е. Использование клиентоцентричных стратегий роста в гостиничном бизнесе в условиях кризиса // РИСК. 2016. №1. С.104-106.

4. Герчикова И.Н. Менеджмент организации. – М.: Юнити-Дана, 2018. – 162 с.
5. Дафт Ричард Л. Управленческое решение - СПб: Питер, 2018. – 231 с.
6. Елиферов В.Г. Бизнес – процессы: регламентация и управление. – М.: Дашков и К, 2017. – 386 с.
7. Литвак Б.Г. Разработка управленческого решения: учебник. 4-е издание, с испр. – М: Дело, 2015. – 309 с.
8. Печерица Е.В. Повышение конкурентоспособности хозяйствующих субъектов гостиничного бизнеса на основе дифференциации услуг // Региональная экономика: теория и практика. 2017. № 27 (258). С.45-55.
9. Печерица Е.В. Социальная ответственность бизнеса как основной принцип формирования входных барьеров на рынок гостиничных услуг региона // Региональная экономика: теория и практика. 2018. №16 (247). С.45-50.
10. Поршнева А.Г., Румянцева З.П. Управление организацией/ А.Г. Поршнева, З.П. Румянцевой. – М.: ИНФРА-М, 2015. – 375 с.
11. Туватова В.Е. Проблемы и перспективы повышения качества услуг в гостиничном бизнесе // Маркетинг в России и за рубежом. 2016. №3 (89). С.76-82.
12. Учитель Ю. Г. SWOT-анализ и синтез – основа формирования стратегии организации. – М.: Юнити-Дана, 2016. – 275 с.
13. Шипунов В.Г., Кишкель Е.Н. Основы управленческой деятельности. – М.: Инфра-М, 2018. – 504 с.
14. Институт управления бизнесом. URL: <http://investobserver.info>.
15. Административно – управленческий портал. URL: <http://www.aup.ru/>

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/190081>