

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/37281>

Тип работы: Отчет по практике

Предмет: Логистика

Оглавление

Введение 3

1. Организационный раздел 4

1.1. Организационно-экономическая характеристика предприятия 4

1.2. Структура управления производственно-торговым процессом предприятия 5

1.3. Организация производства 10

1.4. Организация обслуживания посетителей 18

2. Технологический раздел 20

3. Экономический раздел 22

Заключение 24

Список использованной литературы 25

ВВЕДЕНИЕ

Предметом работы является исследование системы обслуживания клиентов и её усовершенствование.

Объект исследования – компания ресторан ООО "Сковорода".

Цель работы – проанализировать работу ресторана.

Для достижения поставленной цели необходимо решить поставленные задачи:

- рассмотреть сервисную деятельность предприятия;
- провести классификацию форм обслуживания клиентов;
- изучить основные формы, методы, технологии и приемы работы с клиентами;
- дать характеристику и провести анализ взаимоотношений с клиентами в анализируемой компании;
- сделать выводы и разработать предложения по результатам исследования.

1. Организационный раздел

1.1. Организационно-экономическая характеристика предприятия

В ресторане ООО "Сковорода" представлена европейская кухня. Имеется большой выбор закусок, особенно подходящих к пиву, которые подаются как стандартными порциями, так и большими, на компанию, например, «Убойная пивная тарелка». Стоимость блюд: супы 170-260 руб., салаты 240-340, горячие блюда 350-750, горячие закуски по 260, холодные закуски 150-360, закуски к пиву — 150-780, десерты 180-250. Как и положено ресторану, ООО "Сковорода" предлагает гостям большой выбор ирландского, чешского, бельгийского и английского пива и эля, от 260 рублей за пинту. Конечно, есть и вина, и другие напитки.

1.2. Структура управления производственно-торговым процессом предприятия

На рис. 1 представлена организационная структура управления ресторана ООО "Сковорода". Очевидно, что по классификации типов она относится к функциональной, значит, построена на распределении функций внутри организации.

Рис. 1 – Организационная структура ООО "Сковорода"

Таблица 1

Достоинства и недостатки функциональной организационной структуры

Преимущества Недостатки

- 1) развитая система стимулирования деловой и профессиональной специализации
 - 2) в связи с четким распределением обязанностей, почти полностью отсутствуют дублирующие функции у сотрудников, как следствие потребляется меньше материальных ресурсов в функциональных областях
 - 3) улучшает координацию в функциональных областях 1) сотрудники нацелены на выполнение только своих должностных обязанностей и закрепленных за ними функций, нет желания вносить предложения и идеи, и как следствие, негибкость при изменении ситуации
 - 2) очень растянутая цепь от начальника до непосредственного исполнителя, усложняется претворение в жизнь решений руководства и достижение поставленных
- Как было написано выше управление в ресторане производится по принципу административного метода,

которые основаны на системе штрафов и взысканий, авторитарной власти и строгой дисциплине, экономическими и социально-психологическими методами. Все распоряжения отдаются в приказном порядке, в виде устных указаний, инструкций, являющимися правовыми актами ненормативного характера. Может быть применено дисциплинарное наказание или сотрудник будет оштрафован в случае нарушении им правил или дисциплины. Экономические методы управления подразумевают четкое планирование, с его помощью определяется программа и сроки деятельности предприятия; оплата труда сотрудников организации. Социально-психологические методы управления персоналом отличаются глубоким авторитетом руководителя; воздействие на сотрудников происходит посредством системы штрафов и поощрений; формирование психологического климата в коллективе.

Рассмотрим, что представляет штатное расписание и краткие должностные инструкции отдельных должностных лиц. Должностная инструкция необходима во всех. Без нее трудно определить, какова роль сотрудника в общей структуре предприятия, а также какие обязанности он должен исполнять.

Должностная инструкция любого сотрудника фиксирует в себе следующую информацию:

1. Официальное название должности согласно внутренним нормативным актам организации, требования по квалификации, указание подчиненности и структур, которыми руководит исполнительный директор.
2. Обязанности, которые возложены на сотрудника, занимающего эту должность.
3. Права, которыми наделен исполнительный директор.
4. Ответственность, которую несет этот руководящий работник в силу внутренних актов предприятия и законодательства Российской Федерации.

Хотя для составления должностных инструкций нет общеобязательных требований по закону России, в большинстве случаев при их подготовке используется именно приведенная выше структура.

Попробуем разобраться, что собой представляет штатное расписание документ.

СПИСОК ИСПОЛЬЗОВАННОЙ ЛИТЕРАТУРЫ

1. Аванесова Г.А. Сервисная деятельность: Историческая и современная практика, предпринимательство, менеджмент: Учебное пособие для студентов вузов / Г.А. Аванесова. – М.: Аспект Пресс, 2017. – 318с.
2. Акулич И.Л. Маркетинг: - Учебник/ И.Л. Акулич. – 2-е изд. – Мн.: Выш. шк., 2005.- 447с.
3. Алексунин В.А. Маркетинг: Краткий курс. Учебное пособие. □ 2-е изд. □ М.: Издательский дом “Дашков и Ко”, 2004. □ 191 с.
4. Ассель Генри. Маркетинг: принципы и стратегия: Учебник для вузов. – М.: ИНФРА – М, 2005. – 510 с.
5. Басовский Л.Е. Маркетинг: Курс лекций. □ М.: ИНФРА-М, 2004. □ 219 с.
6. Врублевский Н.Д., Рендухов И.М. Учет выпуска и продаж продукции в промышленности. – М.: 2005.
7. Гейтс Б. Бизнес со скоростью мысли. М., 2002.
8. Голубков Е.П. Маркетинговые исследования: теория, методология и практика. – М.: Издательство «Финпресс», 2003.-529с.
9. Голубков Е.П., Е.Н. Голубкова, В.Д. Секерин Маркетинг: выбор лучшего решения. – М.: Издательство «Финпресс», 2003.-572с.
10. Гольдштейн Г.Я. Инновационный менеджмент. Таганрог: Из-во ТРТУ, 2005.-692с.
11. Гольдштейн Г.Я. Основы менеджмента. Таганрог: ТРТУ, 2005.-681с.
12. Гончарук В. А. Маркетинговое консультирование. М.: Дело, 2004.-569с.
13. Гончарук В. А. Развитие предприятия. М.: Дело, 2005.-852с.
14. Егоршин А. П. Управление персоналом: - Н. Новгород: НИМБ, 2004.-365с.
15. Ефимова О.В. Финансовый анализ Москва «Бухгалтерский учет» 2002г

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://studservis.ru/otchet-po-praktike/37281>