

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/97586>

Тип работы: Отчет по практике

Предмет: Гостиничное дело

Оглавление

Введение 3

1. Характеристика деятельности предприятия общественного питания на примере ресторана «Шоколадница» 3

2. Экономические показатели деятельности 7

3. Анализ качества сервиса ресторана «Шоколадница» 12

4. Анализ существующей системы управления качеством сервиса ресторана «Шоколадница» 18

Заключение 26

Список литературы 27

Введение

3

В период прохождения производственной практики в ООО «Гексамерон» в г.Екатеринбург передо мной была поставлена задача использовать знания, которые я получила в процессе обучения для анализа деятельности организации, осуществления трудовых функций менеджера и выявления перспектив совершенствования компании.

Чтобы достичь данную цель мною выполнялись следующие виды задач:

- изучена и представлена в отчете характеристика деятельности организации,
- определен тип организационной структура управления организацией,
- исследованы особенности организации деятельности структурных подразделений,
- выявлены особенности управления качеством сервиса;
- осуществлен анализ коммуникаций в организации и ее взаимодействие с внешней средой,
- проведен анализ внутренней среды организации, а также анализ эффективности использования ресурсов предприятия,
- осуществлен анализ финансово-экономических показателей деятельности организации,
- представлен стратегический анализ деятельности организации,
- проведен анализ процесса управленческих решений в организации, определены ключевые лица, регламентирующие его.

4

1. Характеристика деятельности предприятия общественного питания на примере ресторана «Шоколадница»

ООО «Гексамерон» (коммерческое название – «Шоколадница») создано в 2004 году. Основной вид деятельности - оказание услуг общественного питания.

Форма обслуживания населения – обслуживание через официантов.

Позиционирование – ресторан домашней кухни.

Вместимость заведения составляет по 40 мест.

Режим работы предприятия обусловлен активностью населения и спросом на услуги питания.

Понедельник – воскресенье: с 12.00 – 24.00

Оба ресторана занимают небольшую часть первого этажа и имеют собственную парковку. В интерьере –

преимущественно изысканные художественные материалы, роспись, лепнина.

5

Ресторан «Шоколадница» - это одна из немногих классических ресторанов, работающих по франшизе в нашем городе, существующий более 18 лет. «Шоколадница» всегда был и остается образцом гостеприимства и уголком для спокойного отдыха. Прекрасная домашняя кухня и вина располагают к приятному времяпровождению. Среди ресторанов Екатеринбурга «Шоколадница» выделяется демократичной обстановкой и непревзойденным мастерством поваров.

В общий штат сотрудников кафе «Шоколадница» входят 26 человек. Из них: 1 шеф-повар, 8 поваров, 2 пиццмейкера, 2 помощника повара, 2 администратора, 6 официантов, 1 бухгалтер, 2 водителя и 2 тех. работника. Иногда сотрудники не справляются со своими обязанностями за счет высокой загруженности. Кухню возглавляет шеф повар, который работает в данном заведении с его основания. В зале управляет администратор. Схема организационной структуры предприятия представлена на рисунке 1.

2. Экономические показатели деятельности

Рассмотрим основные экономические показатели ресторана «Шоколадница».

Таблица 1 - Основные экономические показатели ресторана (млн.руб.) *

Показатели 2016 год 2017 год 2018

год Абсолютный прирост, млн. руб. Темп прироста, %

6

2017/2016 2018/2017 2017/2016 2018/2017

Розничный товарооборот, млн. руб. 74 73 76 -1 +3 -2 +104%

Реализация покупных товаров, млн. руб. 19,8 12 9 -7,8 -3 40 -25%

Реализация произведенной продукции, млн. руб. 9 99 103 +90 +4 +1100 +104%

Сырьевая себестоимость, млн. руб. 123 123 126 0 +3 0 +101%

Выручка, млн. руб. 263 156 179 -107 +23 -40 +115%

Прибыль, млн. руб. 47 45 45 -2 0 -4 0

Затраты на производство, млн. руб. 93 93 90 0 -3 -1 3%

* Составлено по данным: бухгалтерской отчетности ресторана

Из данных таблицы 1 видно, что основной деятельностью ресторана является реализация приготовленных блюд, а продажа закупленных товаров составляет лишь незначительную часть и со временем снижается. Из таблицы также видно, что с каждым годом доля реализации закупленных товаров по сравнению с реализацией произведенной продукции снижается, так в 2016 году реализация приобретенных товаров составила 22% к реализации произведенной продукции, в 2017 году она составила 12%, а в 2018 году составила всего 8%.

7

Рассчитаем коэффициент прироста выручки от реализации продукции:

$$K=(V1-V0)*100 /V0 \quad (2)$$

где V1 - выручка в отчетном году;

V0 - выручка в базисном году.

$$K_{2017}=(156 - 263)*100 / 263 = -40,7;$$

$$K_{2018}=(179 - 156)*100 / 156 = 14,4.$$

Произведенные расчеты говорят о том, что прироста выручки от реализации в 2018 году по сравнению с предыдущим у ресторана нет, так в 2017 году коэффициент прироста выручки от реализации составил - 59%. А в 2018 году прирост выручки от реализации был равен 15%. Однако, прирост выручки не отражается на увеличении прибыли, которая в 2018 году по сравнению с 2017-м годом не увеличилась, в том числе за счет увеличения себестоимости произведенной продукции и увеличения затрат на производство.

Рассчитаем рентабельность ресторана:

$$R = \text{Пр} / \text{В} * 100 \quad (3)$$

где Пр - прибыль ресторана;

В - выручка ресторана.

$$R = 47 / 263 * 100 = 17,9\%;$$

$$R = 45 / 156 * 100 = 28,8\%;$$

$R = 45 / 179 * 100 = 25,1\%$.

Из произведенных расчетов видно, что в целом предприятие работает получает прибыль от своей деятельности и имеет положительный уровень рентабельности. Так в 2017 году по сравнению с предыдущим годом рентабельность предприятия повысилась на 10,9%, что свидетельствует об успешной работе ресторана в 2017 году. Тем не менее, в 2018 году рентабельность ресторана снизилась на 3,7% и составила 25,1%.

Рассмотрим профессиональный состав работников ресторана (Таблица 2.2).

3. Анализ качества сервиса ресторана «Шоколадница»

Анализ существующей системы управления качеством сервиса в ресторане «Шоколадница» был проведён путём использования инструментария для получения информации – полуструктурированное интервью, включённое наблюдение и анкетирование. Ниже представлен план исследования системы по управлению качеством сервиса (таблица 3).

Таблица 3 - План исследования системы по управлению качеством сервиса в ресторане «Шоколадница»

Метод Сроки Субъект исследования Планируемый результат

9

Контент-анализ открытых источников СМИ 01.04.2019

10.04.2019 Информация, размещенная в интернет-ресурсах Выявить основные, наиболее значимые для посетителей ресторана критерии оценки качества сервиса, а также определить уровень их оценки в отношении сервиса в ресторане «Шоколадница»

Полуструктурированное интервью 10.04.2019

30.05.2019 Официант, Администратор Первое интервью позволит выявить те минусы, которые видит персонал. Второе позволит определить справились ли изменения по управлению персоналом и качеством с поставленной задачей.

Включенное наблюдение 10.04.2019-30.05.2019 Организация как объект исследования Позволит дать объективную оценку уровня взаимодействия персонала между собой и руководством непосредственно.

Метод даст возможность определить зоны развития и роста в организации

Анкетирование 27.05.2019-30.05.2019 Потребители Позволит определить справились ли введенные изменения по управлению качеством в организации со стороны потребителей.

Прежде чем разработать план усовершенствований, стоит проанализировать репутацию ресторана: как потребитель оценивает предоставляемые рестораном услуги. Исследования 2018 года показали, что ресторан «Шоколадница» имеет положительную репутацию среди клиентов (4,5 балла). Это подтверждается отзывами, размещенными на официальном сайте и на различных информационных порталах, такие как TripAdvisor.ru, 2GIS.ru, YellowPage.ru, Gorod.ru и других, а также на страницах в социальных сетях ресторана «Шоколадница».

Список литературы

Нормативно-правовые акты, стандарты

1. Постановление Правительства РФ от 15.08.1997 N 1036 (ред. от 04.10.2012) «Об утверждении Правил оказания услуг общественного питания» // Консультант Плюс
2. ГОСТ Р ИСО 9001-2011 «Системы менеджмента качества. Требования»
3. ГОСТ Р 52113-2014 «Услуги населению. Номенклатура показателей качества»
4. ГОСТ Р ИСО 9004-2010 «Менеджмент для достижения устойчивого успеха организации. Подход на основе менеджмента качества»
5. ГОСТ Р ИСО 10001-2009 «Менеджмент качества. Удовлетворенность потребителей. Рекомендации по правилам поведения для организаций»;
6. ГОСТ Р ИСО 10003-2009 «Менеджмент качества. Удовлетворенность потребителей. Рекомендации по

урегулированию спорных вопросов вне организации»

7. Международный стандарт ИСО 9004-2-91 «Административное управления качеством и элементы системы качества»

Учебная и специальная литература

11

8. Барышникова, Н. И., Зайцева, Т. Н., Мироманова, Ю. В., Бакланова В. В. Управление качеством на предприятиях общественного питания // Молодой ученый. — 2017. — №1. — С. 145-148.

9. Бухаров, И. О., Как эффективно управлять ресторанными предприятиями. Ресторанные ведомости - 2007. - №4. - С.30-34.

10. Герасимов, Б.И., Попова, Г.Л., Злобина, Н.В. Основы теории системного анализа: качество и выбор: учеб.пособие. – Тамбов: Издво ТГТУ, 2017.

11. Евтушевская, О. А., Тенденции развития украинского рынка соков, нектаров, сокосодержащих напитков, морсов. Экономика пищевой промышленности, 2010. № 3.С. 46-52.

12. Официальный сайт компании Шоколадница [Электронный ресурс].- Режим доступа: http://shoko.ru/moskva/o_kompanii/ (дата обращения: 28.03.20)

13. Система минимизации рисков на примере российского общепита [Электронный ресурс].- Режим доступа: http://restoranoff.ru/equipment/technology/НАССР_sistema_minimizacii_risikov/ (дата обращения: 28.10.2019)

14. 1С. Информация о кофейне Шоколадница [Электронный ресурс].- Режим доступа: <http://v8.1c.ru/news/newsAbout.jsp?id=3843> (дата обращения: 28.03.2020)

15. SuperBrand. Информация о кофейне Шоколадница [Электронный ресурс].- Режим доступа: http://www.superbrands.ru/content/sbrand_11473.shtml (дата обращения: 28.03.2020)

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/97586>