

Отчет по ознакомительной практике

praktikantu.ru

Отчеты по практике

8 (800) 505-77-31

Содержание

1 Общая характеристика предприятия	4
2 Система информирования потребителей	11
3 Охрана труда и техника безопасности	14
4 Эффективность использования личного времени	16
Заключение	19
Список литературы	20
Приложение 1	21

praktikantu.ru
Отчеты по практике
8 (800) 505-77-31

Введение

На российском ресторанном рынке работает большое количество гостиничных предприятий. Это обусловлено тем, что ресторанные услуги составляют значительную часть потребляемых населением услуг и имеют специфический социально-оздоровительный характер, т.е. отдых, возможность развития личности, познания исторических и культурных ценностей, участия в культурно-массовых мероприятиях и др.

Цель прохождения практики заключается в формировании у студентов профессиональных умений и опыта профессиональной деятельности в ресторанном бизнесе.

Задачами практики являются:

- закрепление и развитие знаний, умений, владений в сфере профессиональной деятельности, полученных студентами в процессе обучения;

- приобретение студентами опыта профессиональной деятельности в процессе выполнения конкретных задач, определенных руководителем практики от предприятия (организации);

- сбор, обработка и анализ фактического материала для выполнения выпускной квалификационной работы; развитие навыков расчета показателей, характеризующих деятельность хозяйствующих субъектов.

Объектом исследования в данной работе является ресторан «Подкова» (ООО «Торг-Урал-Сервис»). Предметом исследования является процесс организации деятельности ресторанного предприятия.

В ходе исследования использовались аналитические методы, методы сбора и обработки информации, принципы диалектической логики, системного анализа и синтеза.

1 Общая характеристика предприятия

Ресторан «Подкова» (ООО «Торг-Урал-Сервис») был основан в 2016 году. Организация позиционирует себя как ресторан «свободного полета» благодаря определенной маркетинговой политике и позитивной работе сотрудников.

Адрес: г. Екатеринбург, ул. Родонитовая, д. 36

Ресторан «Подкова», расположенный в самом центре Екатеринбурга на Плотинке в окружении исторических и памятных мест. Здесь воссоздана атмосфера трактиров прошлого века, которые на протяжении столетий являлись в первопрестольной Руси местом, где за столами, ломящимися от изысканных яств русской национальной кухни, купцы «воротили» дела, а вечерами услаждали свой слух живой музыкой и беседами «по душам».

Услуги, предоставляемые рестораном, направлены на удовлетворение потребностей посетителей вкусно и хорошо провести свободное время. Для ресторана «Подкова» характерна смешанная кухня (горячие, холодные блюда европейской кухни, роллы, холодные, десерты). Залы большие, столики двух- и четырех-местные. В интерьере ресторана присутствуют стилиобразующие предметы, а именно: светильники, специальные видео панели. В ресторане всегда играет ненавязчивая современная музыка.

В меню «Подкова» есть горячие блюда от 370 рублей, закуски к пиву и салаты от 150 рублей.

Целевая аудитория: семейные пары, семьи с детьми.

Ресторан работает по 39 направлениям, основным из которых является удовлетворение потребительских потребностей гостей по средством предоставления им продуктов питания.

Структура управления рестораном — совокупность и соподчиненность взаимосвязанных организационных единиц или звеньев, выполняющих определенные функции.

Рассмотрим организационную структуру ресторана (рис. 1).

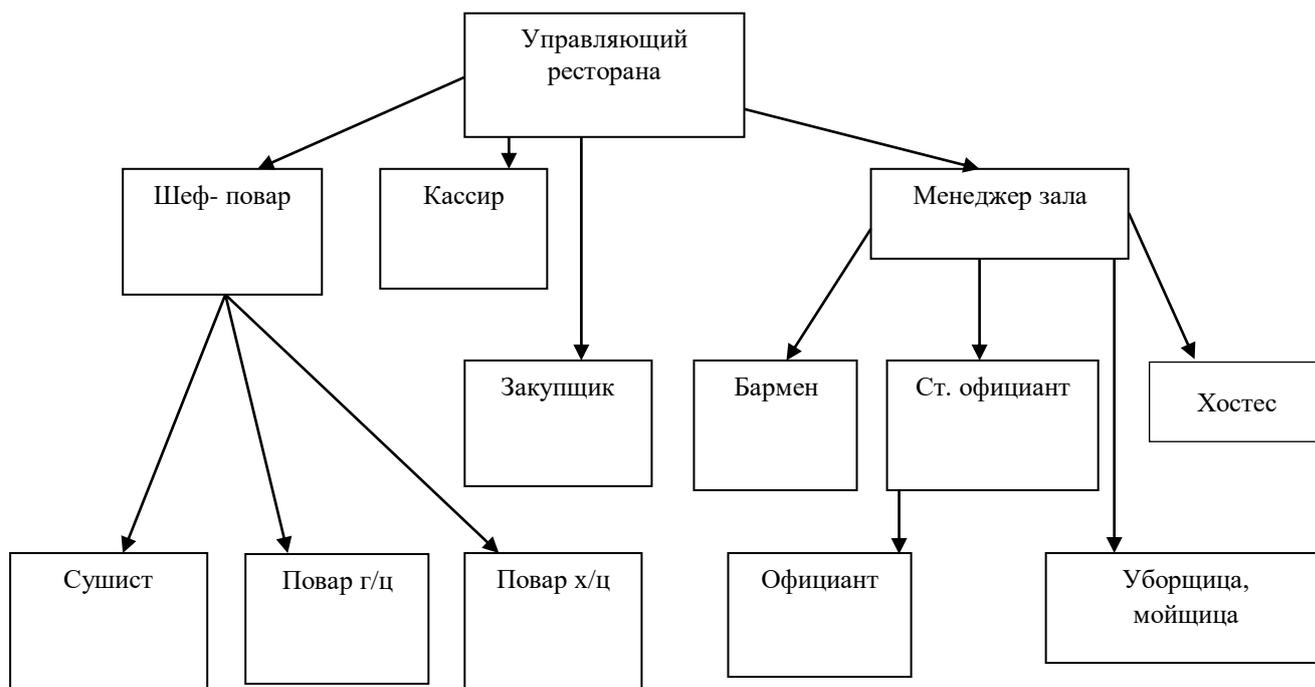


Рисунок 1 - Организационная структура ресторана «Подкова»

Данный вид структуры является линейной. Этот тип управленческой структуры ведет к формированию стабильной и прочной организации.

Она основана на тесном сочетании линейных и функциональных связей в аппарате управления и обеспечивает такое разделение труда, при котором линейные звенья принимают решения и управляют, а функциональные – консультируют, информируют, координируют и планируют хозяйственную деятельность. В основу организации функциональных действий положен линейный принцип. Руководитель функционального отдела является одновременно линейным руководителем непосредственно подчиненных ему работников.

Целью организационной структуры ресторана «Подкова» являются:

- разделение труда;
- определение задач и обязанностей работников;
- определение ролей взаимоотношений.

Функциональные обязанности сотрудников ресторана

Эффективность работы предприятия в первую очередь зависит от слаженности работы каждой из её функциональных единиц и их совместной работы в целом.

В ресторане «Подкова» взаимодействие между всеми подразделениями очень налажено, так как заведение позиционирует себя как фешенебельный ресторан и дорожит своей репутацией, каждый работник понимает, насколько важна его собственная, качественно выполненная работа для успеха всей организации. Каждый работник всех подразделений мотивирован на работу и готов поддержать и подстраховать любого из своих сотрудников.

Производственный отдел:

разрабатывает перспективные и текущие планы (графики) различных видов ремонта оборудования и других основных фондов организации (зданий, систем водоснабжения, канализации, воздухопроводов и т.д.

Бухгалтерия

1. выполняет работу по ведению бухгалтерского учета имущества, обязательств, хозяйственных операций;
2. участвует в разработке и осуществлении мероприятий, направленных на соблюдение финансовой дисциплины и рациональное использование ресурсов;
3. Производит начисление и перечисление налогов и сборов в государственный бюджет, платежей в банковские учреждения;
4. Производит отчисление средств на финансирование капитальных вложений, заработной платы рабочих и служащих, других выплат и платежей, а также отчисления средств на материальное стимулирование работников организации.

Отдел кадров

1. Производит отбор персонала;

Рассматривает резюме соискателей, затем проводит интервью;

При приеме на работу важны следующие сведения:

- опыт работы не менее 1 года в аналогичных заведениях в данной сфере;

- знание не менее 1 иностранного языка;

- приветствуется опыт работы с "УТР клиентами";

- важна ухоженная внешность, умение держать себя в порядке, соблюдать правила гигиены. Необходима также правильная речь, коммуникабельность, аккуратность, тактичность, честность и доброжелательность, умение работать с клиентами;

- знание нормативных документов, регламентирующих деятельность в данной сфере.

Менеджер

- он детализирует цели и задачи ресторана;

- разрабатывает стратегии, программы и планы для достижения целей;

- определяет необходимые ресурсы и их распределение по целям;

- информирует каждого сотрудника о том, что он должен сделать, в какие сроки, и кто является его руководителем.

Управление маркетингом

- занимаются вопросами анализа современного рынка ресторанных услуг;

- тщательно отслеживают категорию своих потребителей;

- ведут учет конкурентов на рынке;

- занимаются анализом стратегий и продвижения;

- разрабатывают ценовую политику.

Охрана труда в ресторане является важным в процессе организации ресторанного бизнеса, ведь довольно часто работа подвергает работников на серьезную опасность, связанную с использованием острых и тяжелых предметов, специальных машин, морозильных камер, техники для обработки продуктов парой.

Обратимся к количественной и качественной оценке персонала «Подкова» в 2017-2019 годах. Представим данную оценку в таблице 1.

Таблица 1

Количественная и качественная оценка персонала ресторана
«Подкова»

Показатель	Годы						Изменения 2019 года по отношению к 2017	
	2017		2018		2019			
	Чел.	Уд вес, %	Чел.	Уд вес, %	Чел.	Уд вес, %	8	9
1	2	3	4	5	6	7	8	9
Общее число работников	50	100,00%	48	100,00%	48	100,00%	-2	96,00%
Административно-управленческий персонал	17	34,00%	17	35,42%	17	35,42%	0	100,00%
Персонал кухни	16	32,00%	14	29,17%	14	33,33%	-2	87,50%
Обслуживающий персонал	17	34,00%	17	35,42%	17	35,42%	0	100,00%
Тендерный анализ								
Мужчины	23	46,00%	21	43,75%	21	43,75%	-2	91,30%
Женщины	27	54,00%	27	56,25%	27	56,25%	0	100,00%
Возрастной анализ								
Лица до 25 лет	3	6,00%	3	6,25%	3	6,25%	0	1,48%
Лица от 26 до 45 лет	22	44,00%	20	41,67%	20	41,67%	-2	90,91%
Старше 45 лет	25	50,00%	25	52,08%	25	52,08%	0	100,00%
Квалификационный анализ								
Законченное высшее образование	14	28,00%	14	29,17%	14	29,17%	0	100,00%
Среднее специальное	32	64,00%	30	62,50%	30	62,50%	-2	93,75%
Общее среднее	4	8,00%	4	8,33%	4	8,33%	0	100,00%

Анализ структуры персонала по основным категориям работающих в 2017 году показывает, что наибольшая доля принадлежит персоналу кухни, эта тенденция сохраняется и в последующие два периода, однако имеет место небольшое сокращение обслуживающего персонала в пользу служебного и административно-управленческого. К концу 2018 года численность обслуживающего персонала сократилась на 20 чел., за счет уменьшения штата официантов, в следствии финансово-экономического кризиса и падения спроса на посещение ресторанов. Следует отметить, что структура персонала в 2018-2019 годах остается практически неизменной, что указывает на сложившиеся принципы формирования кадров на предприятия.

Распределение работников в тендерном отношении больше в сторону женщин в течение всего рассматриваемого периода, число работников женщин за это период сократилось на 8,57%.

В последние годы лиц в возрасте от 26 лет, следует отметить, что это самый продуктивный возраст в отношении высокой производительности и обучаемости.

В 2017 году самой большой категорией была возрастная категория от 45 лет и старше. Данная категория сократилась на 4,06%. Наибольший рост работников зафиксирован в категории до 26 лет (рост на 0,86% по сравнению с 2017годом).

Лидирующие позиции в структуре персонала ресторана занимают работники с средним специальным образованием, - их доля в 2017 году составляла 64%, а в последующие два года 62,5%. Лица с высшим образованием в структуре занимают от 28% (2017год) до 29,17% (2018 и 2019 год). Имеет место рост данной категории на 1,17% в сравнении с 2018 годом.

Квалификация сотрудников ресторана полностью соответствует текущим задачам. Все работники периодически увеличивают свой

профессиональный уровень на курсах повышения квалификации для того, чтобы квалификация сотрудников соответствовала и будущим задачам.

В ресторане постоянно требуются официанты.

Чем выше текучка кадров, тем больше неоправданные расходы ресторана, которые вложены в обучение персонала. Поэтому руководство ресторана заинтересовано в удержании своих сотрудников. Однако, бывают ситуации, когда работников приходится увольнять, и связано это опять-таки в первую очередь с имиджем ресторана. Например, резко пресекаются попытки вымогательства персоналом «чаевых».

Проанализировав сложившуюся ситуацию, выявлены основные причины сложившейся ситуации:

- отсутствие строгих критериев отбора персонала «на входе»;
- отсутствие системы адаптации как комплекса взаимосвязанных

мероприятий.

Отчеты по практике
8 (800) 505-77-31

2 Система информирования потребителей

В организационной структуре ресторана «Подкова» выделены следующие подсистемы:

- маркетинг;
- человеческие ресурсы;
- снабжение;
- финансы.

Однако, на данном этапе организации предприятия функции этих подсистем четко не разделены.

Организационное выделение и совершенствовании данной подсистемы целесообразно осуществлять в соответствии со следующими направлениями:

- поиск и внедрение прогрессивных методов работы;
- разработка гибкой ценовой политики, позволяющей поддерживать конкурентоспособность предприятия;

- заключение договоров с наиболее выгодными потребителями, выявленными в ходе маркетинговых исследований.

Бюджетирование на предприятии компании «Подкова» представляет процесс формирования отчета о плановых и фактических показателях доходов и расходов подразделений с их последующим обобщением до уровня предприятия в целом. Целью данного процесса являются:

- анализ деятельности в разрезе подразделений и предприятия как единого хозяйственного комплекса;
- планирования деятельности на будущие периоды;
- повышения мотивации сотрудников предприятия за счет внедрения системы ключевых показателей;
- внедрение системы центров финансовой ответственности, с целью рационального использования ресурсов и повышения эффективности деятельности подразделений и предприятия в целом.

В процессе бюджетирования в ресторане «Подкова» информация о фактических и плановых показателях затрат и производства подразделений, выраженных в натуральном выражении, преобразуется в бюджет предприятия, а также отчет об исполнении бюджета, выраженные в денежных единицах. Пользователями бюджета и отчета являются вышестоящие руководители, менеджмент предприятия, управляющая компания. Основными документами, составляющими бюджет подразделения и предприятия в целом являются бюджет доходов и расходов, бюджет движения денежных средств, прогнозный бухгалтерский баланс. Данные о бюджете подразделений и предприятия, а также данные об исполнении бюджетов используются для следующих целей:

- анализ эффективности использования ресурсов в разрезе подразделений и видов деятельности;
- определение плановой и фактической себестоимости выполняемых работ, производимых товаров;
- определение плановых и фактических данных о доходах, являющихся результатом деятельности подразделений и предприятия в целом;
- принятие управленческих решений относительно вознаграждения работников за улучшение показателей или, напротив, взыскания за ухудшение;
- оценка потенциала подразделений и предприятия;
- контроль деятельности подразделений и предприятия в целом, с целью предотвращения незаконных, противоправных действий.

Процесс бюджетирования в ресторане «Подкова» будет направлен на следующие виды ресурсов:

- информационная инфраструктура, будет реализована на базе программных продуктов, и разработанной специально для ресторана «Подкова» ERP системы;

- персонал, ответственный за сбор информации, подготовку, обобщение и предоставление бюджетов конечным пользователям;
- материальные ресурсы, выраженные в рабочих местах, компьютерном и программном обеспечении, канцелярских товарах и т.п.;
- аналитическая информация о стоимостных значениях фактических и плановых показателей затрат и производства подразделений.

praktikantu.ru
Отчеты по практике
8 (800) 505-77-31

3 Охрана труда и техника безопасности

Ресторан «Подкова» является местом отдыха и, как следствие, большого скопления людей. Администрация гостиницы берет на себя обязанность не только обеспечить уютное проживание и гарантии хорошего отдыха, но и гарантию безопасности людей, проживающих и работающих в нем, их жизни, здоровья, имущества и тому подобное. Именно поэтому необходим тщательный контроль в сфере безопасности таких заведений.

В ресторане «Подкова» проводятся мероприятия, направленные на профилактику травматизма, создание нормальных санитарно-гигиенических условий, электробезопасности, обучение персонала.

Работники ресторана «Подкова» обязаны соблюдать нормы, правил, инструкций по охране труда, уметь правильно применять коллективные и индивидуальные средства защиты, немедленно сообщать своему непосредственному руководителю о любом несчастном случае, а также о ситуации, создающие угрозу жизни и здоровью людей. Работники ресторана допускаются к работе только после прохождения инструктажа по технике безопасности. Видами инструктажа является вводный, первичный, повторный, внеплановый, текущий.

Профилактика производственного травматизма. Причины травматизма не только могут быть организационными и техническими. К организационным относятся: недостаточный надзор за соблюдением правил техники безопасности, отсутствие необходимой технической квалификации у персонала, работа без предохранительных средств, неправильное расположение людей на рабочем месте, недостаточный инструктаж, плохое освещение, низкая или высокая температура, слабая вентиляция и тому подобное.

К техническим причинам травматизма относятся: неисправность или несовершенство технологического оборудования, инструментов, приспособлений и средств техники безопасности, неудобство рабочего места.

Причиной травмы может стать также болезненное состояние работающего, неподготовленность к данной работе и невнимательное отношение к ней, утомление.

Расследование и учет несчастных случаев происходит в соответствии с «Положением о порядке расследования и учета несчастных случаев на производстве». Это положение устанавливает единый порядок расследования и учета несчастных случаев на производстве, обязательный для всех ресторанов. По результатам расследования составляется заключение, которое является обязательным для работодателя и может быть обжалован в органах государственной инспекции труда или в суде.

praktikantu.ru
Отчеты по практике
8 (800) 505-77-31

4 Эффективность использования личного времени

В ходе практики в течение двух недель мною велся учет рабочего времени администратора ресторана «Подкова».

Выделим основные элементы рабочего времени:

- проверка почты;
- заполнение документов;
- инструктаж персонала;
- проверка реестра;
- прием товаров;
- чай.

Средние суммарные затраты рабочего времени представим в приложении 1.

Определение степени экстенсивности использования рабочего времени.

Рассчитываются следующие показатели:

- 1) Коэффициент экстенсивности использования рабочего времени

$$K_{\text{э}} = \frac{B_{\text{P}} + \text{OTЛ}(\text{H})}{B_{\text{P}} + B_{\text{П}}} = \frac{B_{\text{P}} + \text{OTЛ}(\text{H})}{B_{\text{P}}} = \frac{\text{ПЗ} + \text{O} + \text{ОРМ} + \text{OTЛ}(\text{H})}{T_{\text{см}}}$$

Этот же показатель можно определить следующим образом:

$$K_{\text{э}} = 1 - \frac{B_{\text{потерь}}}{B_{\text{P}}} = \frac{\text{ПНД} + \text{ПНР} + (\text{OTЛф} - \text{OTЛн})}{T_{\text{см}}}$$

Рациональным считается значение $K_{\text{э}} = 1$

Нормативное время перерывов составляет 6 % от $B_{\text{P}} = 27,6$ мин

$$K_{\text{э}} = (460 + 27,6) / 480 = 1,02$$

- 2) Коэффициент потерь времени из-за нарушений дисциплины:

$$K_{\text{пнд}} = \frac{\text{ПНД} + (\text{OTЛф} - \text{OTЛн})}{B_{\text{P}}} \rightarrow 0$$

$$K_{\text{пнд}} = 10 + (10 - 27,6) / 460 = -1,65\%$$

3) Коэффициент потерь времени из-за нарушений режимов работы:

$$K_{\text{пнр}} = \frac{\text{ПНР}}{\text{ВР}} \rightarrow 0$$

$$K_{\text{пнр}} = 0 / 465 = 0$$

4) Коэффициент перерывов времени на отдых и личные надобности:

$$K_{\text{отл}} = \frac{\text{ОТЛф}}{\text{РВ}} \rightarrow 6\% \text{ или } 6,5\% \text{ к ВР}$$

$$K_{\text{отл}} = 10 / 460 = 2,17\%$$

Анализ использования рабочего времени по содержанию труда

1) Коэффициент подготовительно-заключительной работы

$$K_{\text{пз}} = \frac{\text{ПЗ}}{\text{ВР}} \quad \text{Нормативы (разумные пределы)} \\ 2 - 4\% \text{ от ВР}$$

$$K_{\text{пз}} = 10 \text{ мин или } 2,17\% \text{ от ВР}$$

2) Коэффициент времени обслуживания рабочего места

$$K_{\text{орм}} = \frac{\text{ОРМ}}{\text{ВР}} \quad 2 - 4\% \text{ от ВР}$$

$$K_{\text{орм}} = 0 \text{ мин}$$

3) Коэффициент основного (или оперативного) времени

$$K_{\text{o}} = \frac{\text{O}}{\text{ВР}} \quad 92 - 96\%$$

$K_0 = 450$ мин или 97,83 %

Для администратора ресторана доля затрат административного труда должна составлять 60-70% против 21,55% в рассматриваемом случае.

Доля затрат эвристического труда составляет 40,22 %, что соответствует нормативам (30-40%).

Доля затрат технической или исполнительской работы должна быть равна нулю, в рассматриваемом случае доля затрат составляет 32,67 %.

Можно сделать вывод о нерациональности использования рабочего времени: в рабочем дне руководителя наблюдается малая доля временных затрат на отдых, административную работу, однако также наблюдается превышение рекомендуемых временных затрат на выполнение технической или исполнительской работы.

Таким образом, видно, что рабочее время используется нерационально, как по содержанию, так и по характеру труда: рассчитанные коэффициенты рациональности значительно отличаются от единицы.

Удельный вес регламентируемых перерывов не достаточен, согласно нормативным значениям, следует ввести практику технических перерывов на 10-15 минут через каждые 2 часа работы на восстановление физических и умственных возможностей.

Заключение

Регулирование ресторанной деятельности в нашей стране осуществляется различными нормативно-правовыми актами. В зависимости от их юридической силы они подразделяются на законы и подзаконные нормативные акты. Важными документами для ресторанной деятельности являются Гражданский Кодекс, Закон «О защите прав потребителя», правила оказания услуг общественного питания.

Система управления рестораном содержит множество взаимосвязанных элементов (структура управления, персонал, технологии, ресурсы и т.п.), которые, действуя в совокупности, ориентированы на предоставление клиентам качественных услуг по организации питания.

Ресторан «Подкова» проводит стратегию недифференцированного маркетинга, при которой акцент делается на факторах, объединяющих гостей отеля, а не на том, что их различает.

На продвижение ресторана «Подкова» большое влияние оказывают мероприятия по стимулированию сбыта.

В качестве основного направления стимулирования потребителей услуг выбрано ценовое стимулирование путем предоставления скидок.

Еще одним средством стимулирования клиентов для ресторана является проведение акций, которые, как правило, носят сезонный характер.

Личная продажа в ресторане осуществляется непосредственно в ходе контакта практически всех сотрудников с клиентами.

С учетом полученных данных анализа, в целях совершенствования продвижения ресторана на рынке предложено:

- разработать мероприятия повышения приверженности клиентов через новую программу лояльности;
- повысить эффективность рекламного продвижения, используя возможности сети Интернет.

Список литературы

- 1 Азоев Г.Л., Челенков А.П. Конкурентные преимущества фирмы. - М.: ПАО «Новости», 2016.-320 с.
- 2 Ансофф И. Новая корпоративная стратегия : пер. с англ. – СПб.: Питер, 2017. – 414 с.
- 3 Божидай И.И. Дефиниция понятия «конкурентная стратегия» и ее место в управленческой иерархии стратегий//Траектория науки, 2016. - № 1. – С. 22-23.
- 4 Джум Т.А. Организация и технология питания туристов: учеб. пособие для студентов вузов, обуч. по специальности "Соц.-культур. сервис и туризм" / Т. А. Джум, С. А. Ольшанская. - М.: Магистр: ИНФРА-М, 2019. - 320 с.
- 5 Иванов Ю. Б., Иванова О. Ю. Стратегия формирования конкурентных преимуществ предприятия в условиях интенсивной конкурентом борьбы //Проблемы экономики, 2016. - № 4. - С.121-128.
- 6 Игнатьева И.Ф. Организация туристической деятельности/ И.Ф. Игнатьева – СПб.: Питер, 2019. – 448 с.
- 7 Кныш, М.И. Конкурентные стратегии - СПб. :СПбГУЭФ, 2019. - 284 с.
- 8 Кревенс Д.В. Стратегический маркетинг – М.: Вильямс, 2018. – 440 с.
- 9 Менеджмент туризма: Туризм и отраслевые системы: Учебник для студентов вузов туристического профиля; Рос. международная академия туризма. М.: Финансы и статистика, 2018. – 288 с.
- 10 Минцберг Г. Стратегический процесс. Концепции, проблемы, решения – СПб. : Питер, 2019. – 567 с.
- 11 Моисеева Н.К. Стратегическое управление туристической фирмой: Учебник. М.: Финансы и статистика, 2016. – 286 с.

Структура затрат рабочего времени

Показатель	продолжительность, мин.	Структура, %
Почта	20	4,94
Заполнение журналов	15	3,70
Чай	55	13,58
Инструктаж персонала	215	53,09
Проверка реестров	85	20,99
Прием товаров	15	3,70
Итого	405	

praktikantu.ru

Отчеты по практике

8 (800) 505-77-31