

## АТТЕСТАЦИОННЫЙ ЛИСТ

(характеристика профессиональной деятельности обучающегося во время практики)  
Малышева Анастасия Александровна

Фамилия, Имя, Отчество

Обучающийся на IV курсе по специальности СПО  
43.02.01 Организация обслуживания в общественном питании  
код и наименование специальности  
успешно прошел(ла) учебную практику

Группа МОП-41

ПП.02.01 Производственная практика

индекс и наименование практики  
по профессиональному модулю

ПМ.02 Организация обслуживания в организациях общественного питания

МДК.02.03 Менеджмент и управление персоналом в организациях  
общественного питания

индекс и наименование профессионального модуля

в объеме 36 часов с «11» декабря 2020 г. по «17» декабря 2020 г.

1. Виды и объем работ, выполненные обучающимся во время практики

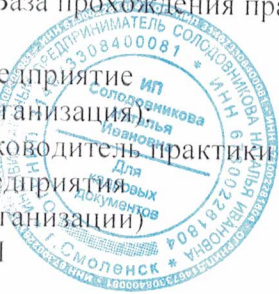
Виды работ	Объем выполненных работ (часов)
Тема 1. Общая характеристика организации.	6
Тема 2. Стратегическое управление организацией.	6
Тема 3. Характеристика персонала организации. Технологии отбора, обучения персонала и стили управления персоналом.	6
Тема 4. Социально-психологические аспекты управления персоналом в организации.	6
Тема 5. Изучение опыта планирования работы в организации. Принятие управленческих решений в организации.	6
Тема 6. Эффективность управления организацией.	6
<b>Итого часов</b>	<b>36</b>

2. Качество выполнения работ в соответствии с требованиями программы практики:

*заочно* ( )  
Оценка прописью

3. База прохождения практики

Предприятие  
(организация)  
Руководитель практики от  
предприятия  
(организации)  
МП



Наименование Кафе «Пицца Домино»

Должность Администратор  
ФИО Хартанович Е.В

Подпись

Руководитель практики от  
филиала

Должность  
ФИО

Подпись

Преподаватель  
Несмелова Мария Михайловна

Дата « 17 » декабря 2020 г.

МИНИСТЕРСТВО НАУКИ И ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ  
федеральное государственное бюджетное образовательное учреждение высшего образования  
«Российский экономический университет имени Г.В. Плеханова»  
(Смоленский филиал РЭУ им. Г.В. Плеханова)

**Дневник**  
**производственной практики**  
(указать вид практики)

**ПП.02.01 Производственная практика**

*(наименование производственной практики)*

**Профессиональный модуль**

**ПМ.02 Организация обслуживания в организациях общественного питания**

**МДК.02.03 Менеджмент и управление персоналом в организациях общественного питания**

*(наименование профессионального модуля, в рамках которого проводится производственная практика)*

**Студентка IVкурса**

**Специальности 43.02.01 Организация обслуживания в общественном питании**

*(код, наименование специальности)*

**Группа МОП-41**

**Фамилия Малышева**

**Имя Анастасия**

**Отчество Александровна**

**Период проведения практики**

**с «11» декабря 2020 года по «17» декабря 2020 года**

## СВЕДЕНИЯ О БАЗЕ ПРАКТИКИ

### Базовое предприятие (организация)

ИП Солодовникова Наталья Ивановна, кафе «Пицца Домино»

### Адрес предприятия (организации)

Г. Смоленск ул. Кирова д.27в

### Руководитель практики от организации:

Ф.И.О.: Хартанович Е.В

Должность: Администратор

### Руководитель практики от филиала:

Ф.И.О.: Несмелова Мария Михайловна

Должность: Преподаватель

## СОДЕРЖАНИЕ ЗАДАНИЯ НА ПРАКТИКУ

№	Наименование тем и содержание
1	2
<b>Тема 1. Общая характеристика организации</b>	
1	<p><b>Ознакомление с организацией.</b>  Вводный инструктаж по безопасности труда и пожарной безопасности.  Указать наименование организации, юридический статус (ОАО, ООО и др.), адрес; год создания и этапы развития; отрасль, характер производства. Описать основные направления деятельности, виды продукции /перечень предоставляемых услуг; контингент питающихся; наличие филиалов, рынок поставок.  Ознакомиться с режимом работы организации и организацией охраны труда.  Проанализировать состояния техники безопасности в организации, сделать выводы о соблюдении правил охраны труда и техники безопасности. Описать состав и планировку складских, производственных, торговых административно-бытовых и технических помещений, их оборудование и оснащение.  Привести состав нормативных документов, регламентирующих управление организацией.  Проанализировать Положение о деятельности организации общественного питания, должностные инструкции сотрудников организации. Выявить отличительные особенности профессиональных требований в зависимости от квалификационных разрядов. Указать иные документы, обеспечивающие управление организацией.  Сделать выводы об обеспечении управления на предприятии нормативными документами, оценить их полноту и качество.</p>
<b>Тема 2. Стратегическое управление организацией</b>	
2	<p>Охарактеризовать структуру управления в организации (приложить схему, определить вид: линейно-функциональная, штатная, дивизионная и т.д.).  Изучить и проанализировать нормативные документы (штатное расписание и его соответствие структуре); описать функции основных подразделений на основании изучения положений о подразделениях; описать взаимосвязь между подразделениями.  Описать философию бизнеса организации и основные направления политики организации в области финансов, персонала, ценообразования, сбыта, конкуренции и пр.  Сформулировать или описать миссию организации и её стратегические цели.  Проанализировать планы и программы, разработанные организацией для достижения стратегических целей.  Сформулировать основные факторы успеха организации, её сильные и слабые стороны, определить конкурентоспособность. Составить SWOT-анализ.</p>
<b>Тема 3. Характеристика персонала организации. Технологии отбора, обучения персонала и стили управления персоналом</b>	
3	<p>Составить таблицу, отражающую кадровый состав организации, профессиональный, квалификационный и образовательный уровень, стаж и возраст персонала.  Охарактеризовать принципы управления персоналом, применяемые в организации. Описать процесс адаптации личности в коллективе организации.  Описать функции службы персонала (кадровой службы/ отдела кадров).  Описать процесс поиска и отбора персонала, повышения квалификации/переподготовки кадров организации.  Проанализировать технологии обучения и развития персонала, используемые в организации.  Разработать программу обучения/переподготовки/повышения квалификации персонала.  Разработать схему «Процесс развития и планирование карьеры».</p>



**Тема 4. Социально-психологические аспекты управления персоналом в организации**

- 4
- Описать правила этики деловых отношений, которых придерживаются сотрудники организации.
  - Описать методы и стиль руководства организацией.
  - Выявить приёмы и способы учета руководителями разных уровней личностных особенностей подчинённых.
  - Определить наличие неформальных групп, описать их участников, выявить лидеров, действующие групповые нормы. Проанализировать характер влияния неформальных групп на деятельность предприятия.
  - Охарактеризовать социально-психологический климат в организации.
  - Рассмотреть конфликтную ситуацию (любого типа и уровня) в организации.
  - Охарактеризовать конфликт, описать методы его разрешения.
  - Сделать вывод о понимании руководителями организации важности и использовании социально-психологических аспектов управления.

**Тема 5. Изучение опыта планирования работы в организации. Принятие управленческих решений в организации**

- 5
- Ознакомиться со стратегическим, оперативным и текущим планированием работы организации. Указать виды и формы плановых документов. Описать методологию сметного планирования (на примере)
  - Составить плановую калькуляцию себестоимости оказания одной из услуг организации.
  - Проанализировать план работы организации, разработать предложение по его совершенствованию.
  - Разработать краткосрочный план/создать форму текущего планирования.
  - Установить типы принимаемых управленческих решений (привести примеры ситуаций, соответствующих выявленным типам решений).
  - Описать порядок/этапы принятия руководителями предприятия управленческого решения по наиболее частой проблеме.
  - Привести пример самостоятельно принятого решения, указать способ доведения его до руководителя подразделения.

**Тема 6. Эффективность управления организацией**

- 6
- Определить, используются ли в организации зарубежные системы менеджмента, или их отдельные элементы (если «ДА», то назвать их, если «НЕТ», то предложить возможные).
  - Охарактеризовать и привести примеры инновационного менеджмента в организации общественного питания (если таковые отсутствуют, внести предложения по возможностям их применения).
  - Описать программу мероприятий, направленных на повышение эффективности управления (в случае наличия таковой в организации).
  - Сделать выводы и разработать рекомендации по повышению эффективности управления деятельностью организации.



«11» декабря 2020 год

Руководитель практики  
от организации \_\_\_\_\_

(подпись)

Ознакомлен:  
студент \_\_\_\_\_

(подпись)

## ИНСТРУКТАЖ ПО ТЕХНИКЕ БЕЗОПАСНОСТИ

Провёл инструктаж по охране труда, технике безопасности и промышленной санитарии

Харматович Е.В.

(Фамилия, имя, отчество проводившего инструктаж)

Вид инструктажа: (заполнять только тот вид инструктажа, который проводится)

ВВОДНЫЙ ИНСТРУКТАЖ

Подпись  Дата 11.12.2020г

ПЕРВИЧНЫЙ ИНСТРУКТАЖ НА РАБОЧЕМ МЕСТЕ

Подпись  Дата 11.12.2020 г

ПОВТОРНЫЙ ИНСТРУКТАЖ, СВЯЗАННЫЙ С ПЕРЕМЕНОЙ РАБОЧЕГО МЕСТА

Подпись \_\_\_\_\_ Дата \_\_\_\_\_

ПОВТОРНЫЙ ИНСТРУКТАЖ, СВЯЗАННЫЙ С ПЕРЕМЕНОЙ РАБОЧЕГО МЕСТА

Подпись \_\_\_\_\_ Дата \_\_\_\_\_

Инструктаж получила

Мамашева А.А.



(Фамилия, имя, отчество получившего инструктаж)

Подпись  Дата 11.12.2020 г



Подпись  Дата 11.12.2020г



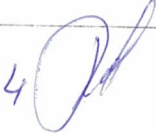
Подпись \_\_\_\_\_ Дата \_\_\_\_\_

Подпись \_\_\_\_\_ Дата \_\_\_\_\_

Дата выполнения работ	Краткое содержание выполняемых работ	Оценка, подпись руководителя практики от организации
11.12.2020	<p>Ознакомилась с организацией ИП Солодовникова Н.И кафе «Пицца Домино» Получила вводный инструктаж. Изучила Основные виды деятельности (Приготовление, реализация и отдача пищи потребителю), виды продукции она разнообразна от горячих блюд до алкогольной продукции. Кафе доступно для любого контингента посетителей, тк в нем доступные цены, уютная атмосфера, быстрое обслуживание. Изучила большое количество филиалов в городе Смоленске, а также в москве, рынок поставок.</p> <p>Ознакомилась с режимом работы организации и организацией охраны труда. Состояние техники безопасности в организации в норме. без нарушений. В кафе два торговых зала с удобной мебелью, зона приготовления и отдачи блюд. большой кондитерский цех, горячий и холодный цеха, отдельное помещение для обработки и мойки посуды, административное помещение, все помещения оснащены нужным оборудованием.</p> <p>К организационно-правовым документам относятся: устав организации, штатное расписание, регламенты работы, правила, положения, инструкции, регламентирующие отдельные направления деятельности организации. должностные инструкции.</p> <p>Положение деятельности в норме, организация конкурентоспособная и прогрессируя развивается на торговом рынке</p> <p>Нормативные документы полны и обеспечивают качественное обеспечение управления на предприятии.</p>	
12.12.2020	<p>Изучила структуру управления в организации она является Линейной. (см. схему-1). Изучила и проанализировала нормативные документы, они соответствуют структуре. Основные функции подразделений организации это планирование, организация, мотивация и</p>	



	<p>контроль.</p> <p>Организация придерживается доступным ценам для покупателей. Тем самым привлекая посетителей, показывает себя как достойного конкурента на рынке. Миссия организации состоит в том, чтоб максимально выручить прибыль из предлагаемых предприятием услуг, так чтобы клиент был доволен и приходил в кафе снова и снова. Быстрое и качественное обслуживание клиентов.</p> <p>Одни из основных факторов успеха предприятия является: уютная атмосфера, которая привлекает людей, доступные цены, быстрое обслуживание, разнообразие меню от домашней еды до фаст-фуда.</p> <p>Слабые стороны: высокая зависимость от поставщика, недостаточное внедрение новых технологий.</p>	
14.12.2020	<p>Изучала кадровый состав организации. (см. таблицу-1);</p> <p>Изучила принципы управления персоналом (дисциплина, подчиненность общим задачам развития предприятия, учет трудовой мотивации основных работников, вознаграждение, целенаправленность)</p> <p>Изучила процесс адаптации личности в коллективе, начинается он с социальной адаптации ( вживание человека в соц. Сферу деятельности), дальше индивид включается в производственную сферу его деятельности, приспосабливается к новым физическим и психическим нагрузкам, адаптируется в коллективе.</p> <p>Поиск и отбор персонала происходит разными способами, например поиск через объявления на сайтах поиска услуг, через рекламные речевки на улице или в филиалах предприятия, а так же рекламные вывески, отбор человека на должность происходит после заполнения им в отделе кадров анкеты. Для повышения квалификации или переподготовки кадров проводятся различные тренинги и мастер классы.</p> <p>Разработала схему «Процесс развития и планирование карьеры». (см. схема-2)</p>	<p>5</p> 
15.12.2020	<p>Изучила правила деловой этики сотрудников, они должны всегда вежливо</p>	

	<p>разговаривать с клиентами, не грубить, здороваться с каждым покупателем, улыбаться ему, по окончании диалога желать приятного аппетита или приятного времяпровождения.</p> <p>Руководство использует Демократический стиль управления он отличается коллегиальным обсуждением проблем в группе, поощрением руководителем инициативы подчиненных, активным обменом информацией между лидером и членами группы, принятием решений на общем собрании.</p> <p>Неформальных групп в этой организации не наблюдается.</p> <p>Конфликтная ситуация такова клиент пожаловался на то что ему дали не то блюдо, чтобы решить этот конфликт нужно извиниться, переделать блюдо, если клиент не соглашается с этим, попробовать предложить ему другое блюдо или вернуть деньги.</p>	<p>5</p> 
<p>16.12.2020</p>	<p>Ознакомилась со стратегическим, оперативным и текущим планированием работы организации. К плановым документам относится график на месяц, планирование проведения генеральных уборок, план продаж.</p> <p>Проанализировала план работы организации, в нем можно усовершенствовать время работы предприятия. тк в некоторые часы посетителей практически не бывает.</p> <p>План по проведению генеральных уборок:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>✓ Проводить уборки после окончания каждой смены</li> <li>✓ Проводить общую ген. Уборку два раза в месяц</li> </ul> <p>Рассмотрим ситуацию на предприятии произошла поломка плиты из-за этого выбивается из колеи весь режим работы, руководитель должен изначально проверить действительно ли плита не работает, потом дать заявку на починку специалистам, так же он должен придумать как готовить нужную продукцию без плиты, пока ее не починят, например готовить некоторые блюда паровом шкафу.</p>	<p>5</p> 
<p>17.12.2020г</p>	<p>Не используются в организации зарубежные системы менеджмента или их отдельные элементы. Изучила программу мероприятий, направленных на повышение</p>	<p>4</p> 

	эффективности управления	
--	--------------------------	--

## Оценка деятельности практиканта

Программа практики выполнена: *полностью*

Замечание по трудовой дисциплине: *не имеет*

Отношение к работе: добросовестное, ответственное, качественно выполняла всю порученную работу.

### ОБЩЕЕ ЗАКЛЮЧЕНИЕ

руководителя практики от организации

Малышева Анастасия проходила производственную практику в кафе «Пицца Домино». За время прохождения практики зарекомендовала себя, как ответственный и дисциплинированный работник, применяла свои знания на практике. Все полученные задания выполняла своевременно и качественно. Быстро и качественно усваивает новую информацию. Стремится к приобретению новых знаний и навыков. За весь срок не получила ни одного замечания. В общении доброжелательна и отзывчива. Программу практики выполнила в полном объеме.

За время прохождения практики изучила вопросы:

1. Общая характеристика организации.
2. Стратегическое управление организацией
3. Характеристика персонала организации. Технологии отбора, обучения персонала и стили управления персоналом
4. Социально-психологические аспекты управления персоналом в организации
5. Изучение опыта планирования работы в организации. Принятие управленческих решений в организации
6. Эффективность управления организацией

Руководитель практики  
от организации Хартлинович ЕВ Ф.И.О.  
МП





Заключение руководителя практики от филиала и оценка результатов практики.

В результате прохождения производственной практики профессионального модуля ПМ.02 Организация обслуживания в организациях общественного питания в полной мере были освоены следующие профессиональные компетенции:

ПК 2.1. Организовывать и контролировать подготовку организаций общественного питания к приему потребителей.

ПК 2.2. Управлять работой официантов, барменов, сомелье и других работников по обслуживанию потребителей.

ПК 2.3. Определять численность работников, занятых обслуживанием, в соответствии с заказом и установленными требованиями.

ПК 2.4. Осуществлять информационное обеспечение процесса обслуживания в организациях общественного питания.

ПК 2.5. Анализировать эффективность обслуживания потребителей.

ПК 2.6. Разрабатывать и представлять предложения по повышению качества обслуживания.

Программа практики была выполнена полностью, дневник предоставлен своевременно. Отчет соответствует выданному заданию и содержит полную характеристику предприятия общественного питания ИП Солодовникова Наталья Ивановна. Предоставлены фотографии торгового зала, структура управления организации, составлена таблица, отражающая кадровый состав организации, выполненные практикантом во время прохождения производственной практики, разработаны рекомендации по повышению эффективности управления деятельностью организации.

При проверке отчета по производственной практике выявлены незначительные нарушения по оформлению, ответы в отчете не достаточно подробно раскрывают поставленные вопросы.

Оценка руководителя практики от филиала – зачтено.

Общая оценка - зачтено.

Руководитель практики от филиала



(подпись)

М.М. Несмелова  
(расшифровка подписи)

МИНИСТЕРСТВО НАУКИ И ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ  
федеральное государственное бюджетное образовательное учреждение высшего образования  
«Российский экономический университет имени Г.В. Плеханова»  
(Смоленский филиал РЭУ им. Г.В. Плеханова)

## Отчет

по производственной практике

ПП.02.01 Производственная практика

(наименование производственной практики)

ПМ.02 Организация обслуживания в организациях общественного питания

МДК.02.03 Менеджмент и управление персоналом в организациях общественного питания

(наименование профессионального модуля, в рамках которого проводится производственная практика)

Специальности 43.02.01 Организация обслуживания в общественном питании

(код, наименование специальности)

Студент \_\_\_\_\_ Малышева А.А.

(подпись)

Группы МОП-41

Руководитель практики от организации

Администратор

(должность)

Хартанович Е.В.

(фамилия, имя, отчество)



(подпись)

М.П.

«17» декабря 2020 года

Руководитель практики от филиала

Несмелова Мария Михайловна

(подпись)

«17» декабря 2020 года

Смоленск, 2020 год

## СОДЕРЖАНИЕ

1. Общая характеристика организации
2. Стратегическое управление организацией
3. Характеристика персонала организации. Технологии отбора, обучения персонала и стили управления персоналом
4. Социально-психологические аспекты управления персоналом в организации
5. Изучение опыта планирования работы в организации. Принятие управленческих решений в организации
6. Эффективность управления организацией. Выводы и предложения

## 1. Общая характеристика организации

Кафе «пицца Домино» это ресторан быстрого питания, основанный в 1998 году. Здесь можно попробовать как русскую, европейскую, так и мексиканскую, американскую и итальянскую кухни. Юридический адрес: г. Смоленск улица Кирова д.27в

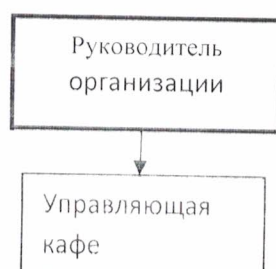
Заведение работает по принципу самообслуживания, что значительно ускоряет обслуживание и делает его более удобным для посетителей. Предприятие работает каждый день с 10.00-22.00, без перерывов и выходных.

Признаки концепции: приготовление всех блюд на глазах у посетителей, наличие открытой кухни, большой и разнообразный ассортимент, невысокие цены. Основные виды деятельности (Приготовление, реализация и отдача пищи потребителю), виды продукции разнообразны от горячих блюд до алкогольной продукции. Предприятие доступно для любого контингента посетителей, тк в нем доступные цены, уютная атмосфера, быстрое обслуживание. Кафе имеет свой уникальный дизайн, стилизующий пространство под русский расписной терем. В заведение имеются два зала для посадки посетителей. Заказы посетители делают за кассовой стойкой откуда видна зона раздачи блюд и зона выпекания блинов. Меню кафе уникально и постоянно обновляется. У кафе существует лицо фирмы- клоун Доминос. Для увеличения количества постоянных клиентов разработаны дисконтные программы, действующие для всей сети кафе.

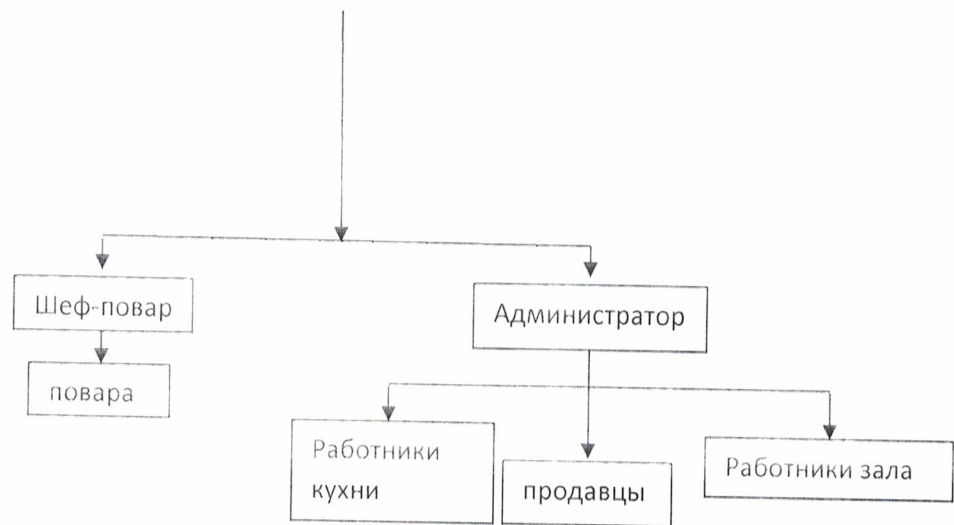
## 2. Стратегическое управление организацией

Структура управления в организации является Линейной.

Схема 1 – структура управления в кафе «пицца Домино»







Главная цель организации состоит в том, чтоб максимально выручить прибыль из предлагаемых предприятием услуг, которые должны выполняться быстро и качественно для того чтобы клиент был доволен и приходил в кафе снова и снова. Для достижения своих целей руководители стараются разработать и вводить в меню и интерьер новинки, обновляют его каждый сезон, например вводят новогоднее меню или украшают зал к новому году, чтобы также привлекать внимание клиентов. Всевозможные акции тоже не редкость, такие как акция 2 мясных пиццы + маргарита или акция «счастливый час» предполагающая собой скидку 35% в последний час работы кафе.

### 3. Характеристика персонала организации. Технологии отбора, обучения персонала и стили управления персоналом

Минимальный состав персонала в кафе «пицца Домино», можно рассмотреть в таблице 1.

Таблица 1- «кадровый состав предприятия»

Должность работника	Основные должностные обязанности	Стаж работника	Возраст работника
управляющая	Руководство кафе, разработка стратегии развития предприятия	5 лет	36 лет
бухгалтер	Ведение отчетной документации, выдача работникам зп.	7 лет	49 лет

администратор	Контроль качества работ, ведение отчетной документации	3 года	30 лет
Шеф-повар	Контроль качества работы цехов, контроль привоза и заказа продукции, контроль качества продукции	4 года	34 года
охрана	Обеспечение безопасности в кафе	10 лет	38 лет
продавец	Качественное обслуживание покупателей, подготовка витрины к продаже.	1 год	20 лет
Повар раздачи	Быстрая и качественная отдача блюд, соблюдение порядка в зоне раздачи, подготовка витрины к продаже продукции	2 года	28 лет
Повар х.цеха, повар г.цеха, кондитер	Приготовление блюд, поддержание порядка в своем цеху	1,5 года, 15,6	19 лет, 56, 29
Работник кухни	Поддержание порядка на кухне, мойка посуды в кафе	3 года	57 лет
Работник зала	Поддержание порядка в зале.	2 года	40 лет
дворник	Поддержание порядка на улице возле кафе	4 года	59 лет

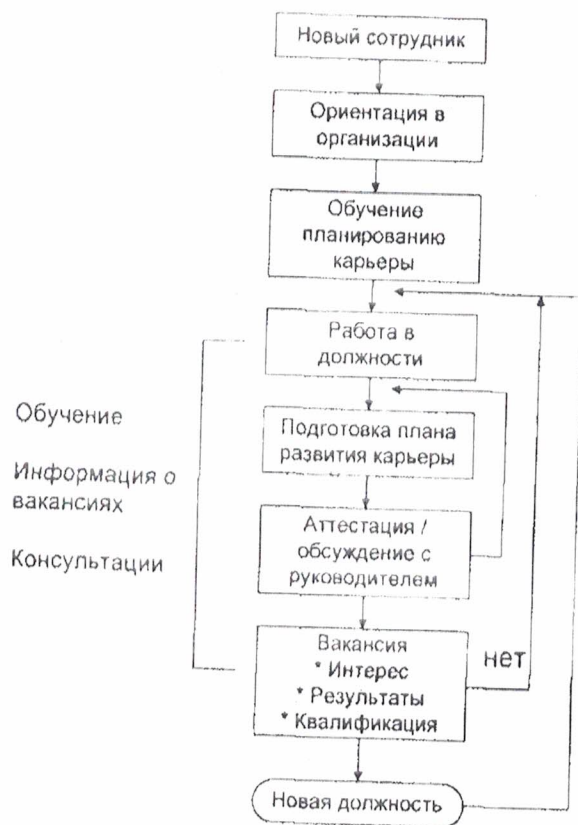
Поиск персонала происходит разными способами, например поиск через объявления на сайтах поиска услуг, через рекламные речевки на улице или в филиалах предприятия, а так же рекламные вывески.

Отбор человека на должность происходит после заполнения им в отделе кадров анкеты. После чего, если человек подходит для работы ему перезванивают и направляют на точку стажером.

После того как человек приходит стажироваться начинается период адаптации в коллективе, начинается он с социальной адаптации, то есть вживание человека в соц. Сферу деятельности, дальше индивид включается в производственную сферу его деятельности, приспосабливается к новым физическим и психическим нагрузкам, адаптируется в коллективе.

Для повышения квалификации или переподготовки кадров проводятся различные тренинги и мастер классы..

Схема 2 - «Процесс развития и планирование карьеры».



Принципы управления персоналом в кафе стандартные например такие как дисциплина, подчиненность общим задачам развития предприятия, учет трудовой мотивации основных работников, вознаграждение, целенаправленность и др.

#### 4. Социально-психологические аспекты управления персоналом в организации

Руководство использует Демократический стиль управления он отличается коллегиальным обсуждением проблем в группе, поощрением руководителем инициативы подчиненных, активным обменом информацией между лидером и членами группы, принятием решений на общем собрании. Неформальных групп в коллективе кафе не наблюдается. В кафе работают специалисты, способные решать поставленные задачи организации, также грамотные руководители этих специалистов. Это можно заметить например при конфликте с клиентом. При любом раскладе ссоры работнику с перва обязательно нужно извиниться, даже если клиент не прав и если вопрос не решается разговором или сам работник не может ничего исправить он должен позвать выше стоящее руководство в данном случае администратора или шеф-повара, они уже предлагают варианты решений конфликта и стараются уладить его.

Под социально-психологическими аспектами понимается:

- социальный анализ в коллективе работников;
- социальное планирование;
- участие работников в управлении;
- социальное развитие коллектива;
- психологическое воздействие на работников (формирование групп, создание нормального психологического климата, моральное стимулирование, развитие у работников инициативы и ответственности).



## **5. Изучение опыта планирования работы в организации.**

### **Принятие управленческих решений в организации.**

**Управленческое решение** - это определенный этап процесса управления, превращающий его в активную трудовую деятельность, целенаправленные и согласованные совместные действия людей.

Любое решение руководства должно приниматься быстро и с умом, несмотря на ситуацию. Для этого нужно сперва поставить цель для которой нам нужно принять решения плана действий. Далее необходимо осмыслить проблему, стоящую перед организацией, определить ее природу и значимость. Следующим является Этап принятия решений. При принятии решения устанавливается альтернатива, т. е. ситуация, в которой нужно сделать выбор одной или нескольких возможностей. Для выбора альтернативы (варианты решения) необходимо: 1. Формировать систему показателей (качественных и количественных), используя метод шкалирования; 2. сформировать критериальную базу; далее этап воздействия. Методы воздействия на исполнителей бывают экономическими, организационными и воспитательными. В результате происходит мотивация на выполнение выработанного решения. Ну и последний это этап реализации и оценки Организация производственного процесса с присущими ему стандартами. Оценка фактического результата, сравнение его со стандартными показателями и оценка отклонения. Получение обратной связи.

Планирование работы в организации осуществляется с помощью плановых документов, таких как график работ на месяц, план проведения генеральной уборки, проведения собраний, совещаний., план продаж предприятия. Эти документы составляются в конце месяца управляющей кафе.

Например она может назначит ген.уборки не только в конце смен, но и сделать общие уборки каждый понедельник месяца.

## 6. Эффективность управления организацией

Эффективность управления представляет собой экономическую категорию, которая демонстрирует вклад менеджера и его окружения в совокупный результат деятельности организации. Многие исследователи вкладывают именно такой смысл в данное понятие. Критерии эффективности управления в данном случае представляются как результаты деятельности и степень реализации целей и задач, которые были поставлены на текущий период. Главным показателем выступает прибыль. Стоит отметить, что эффективность управления представляет собой относительный показатель, который характеризует управление в целом или же его отдельную подсистему. С этой целью используются различные интегральные показатели, которые дают более точное цифровое определение результатов.

Оценка эффективности системы управления может производиться по критериям, носящим количественный и качественный характер.

Кафе ставит перед собой определенные цели. В процессе оценки итоговых результатов могут быть выявлены определенные несоответствия. По итогам проверки может быть принято решение о корректировке управленческого процесса или же о внесении изменений в планы. Важно достигнуть максимального результата при минимальных затратах ресурсов.

Все критерии оценки эффективности управления должны сопровождаться максимизацией выпуска продукции. Также должно отмечаться повышение уровня прибыли.

### **Выводы и предложения.**

В заключение своего отчета хочу сказать, что при прохождении учебной практики особых трудностей не возникало. Было очень интересно знакомиться с работой работников предприятия общественного питания. Я усовершенствовала свои навыки работы менеджером, близко познакомилась с нормативной документацией, с ее составлением, узнала состав работников на предприятии и увидела в живую как решаются конфликты с посетителями.