

Выполнил:
Грицев С. В.

Руководитель
:
Шадрин В. Г.

**Анализ и совершенствование
сервисной деятельности
предприятия (на примере ООО
«Ресторанный дворик», г. Кемерово)**



ЦЕЛЬ И ЗАДАЧИ ИССЛЕДОВАНИЯ

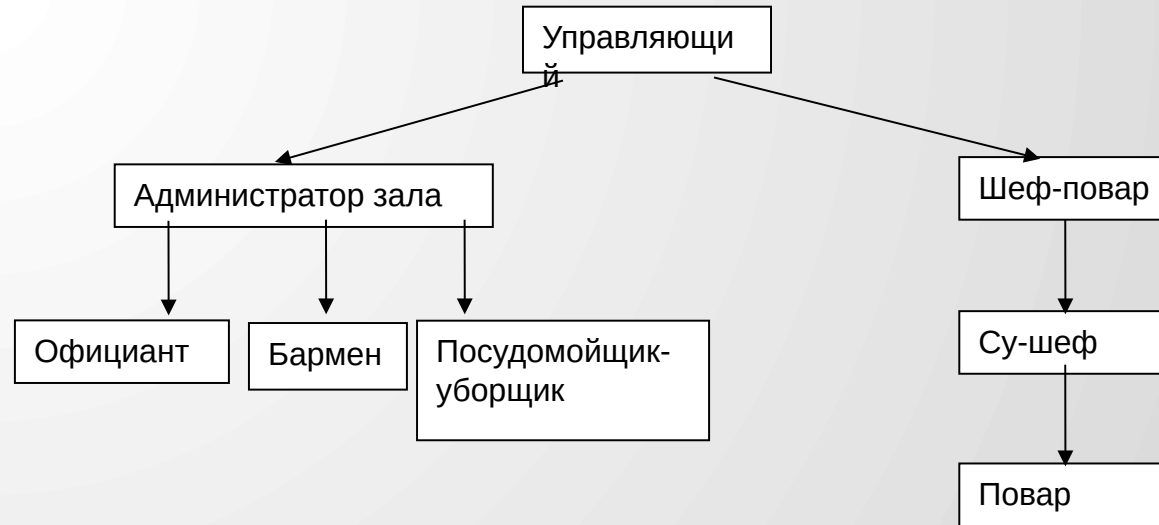
Цель: анализ предприятия и разработка мероприятий по совершенствованию сервиса на примере ООО «Ресторанный дворик».

Задачи:

- Сформулировать сущность сервисной деятельности в общественном питании.
- Описать особенности сервисной деятельности в общественном питании.
- Определить методы оценки сервисной деятельности.
- Описать опыт сервисной деятельности в общественном питании зарубежных и отечественных компаний.
- Провести анализ хозяйственной деятельности предприятия ООО «Ресторанный дворик».
- Предложить комплекс мероприятий по совершенствованию сервисной деятельности предприятия ООО «Ресторанный дворик».
- Дать оценку экономической эффективности предложенным рекомендациям по совершенствованию сервисной деятельности.

Анализ и характеристика предприятия ООО «Ресторанный дворик»

Организационная структура ООО «Ресторанный дворик»



Штатное расписание ООО «Ресторанный дворик»

Должность	Кол-во, чел.	Оклад, тыс. руб.	Итого, тыс. руб.
Управляющий	1	32	32
Шеф-повар	1	32	32
Администратор	2	23	46
Су-шеф	2	23	46
Повар	4	18	72
Посудомойщик-уборщик	2	10	20
Официант	4	15	60
Бармен	2	15	30
Итого	17	-	328

Анализ и характеристика предприятия ООО «Ресторанный дворик»

Характеристика ООО «Ресторанный дворик»

Показатели	Описание
Сильные стороны	1. Новизна предлагаемого товара; 2. Высокое качество предоставляемых услуг; 3. Высококвалифицированный персонал; 4. Выгодное месторасположение.
Слабые стороны	1. Отсутствие доверия со стороны потребителей; 2. Отсутствие места для парковки клиентов; 3. Отсутствие специального меню.
Возможности	1. Расширение рынка; 2. Повышение спроса на подобные услуги; 3. Возможность расширения гаммы предоставления услуг; 4. Расширение сферы деятельности.
Угрозы	1. Сильные конкуренты; 2. Аренда помещения у физического лица; 3. Нестабильная экономическая и социально-политическая ситуация в стране.

Сравнительная оценка конкурентов

Предприятие	Качество продукции	Репутация	Производственные возможности	Стоимость услуг	Обслуживание потребителей	Маркетинг	Средний балл
Ресторанный дворик	8	6	6	7	8	9	7,5
Хмельной базар	9	9	8	8	6	7	7,8
Парк ИТ	6	4	5	6	5	4	5,2

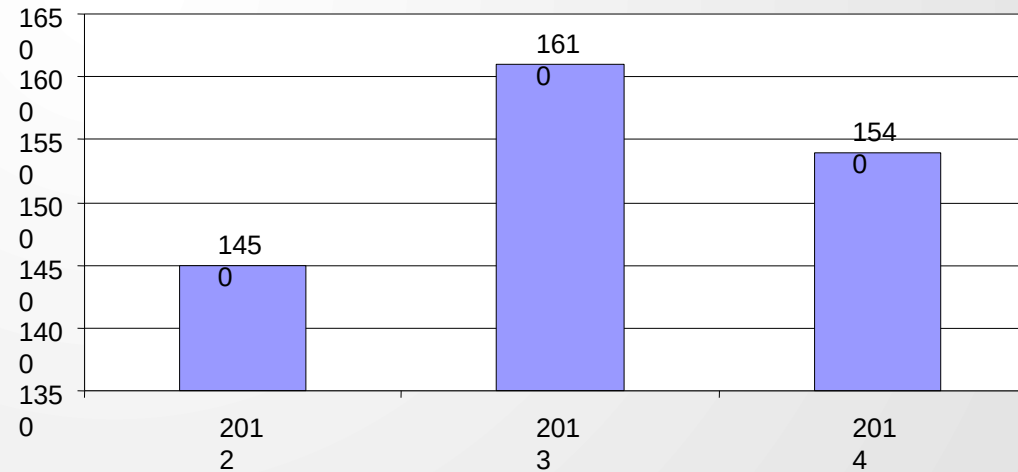
Анализ и характеристика предприятия ООО «Ресторанный дворик»

Анализ структуры товарооборота ООО «Ресторанный дворик» по ассортиментным группам

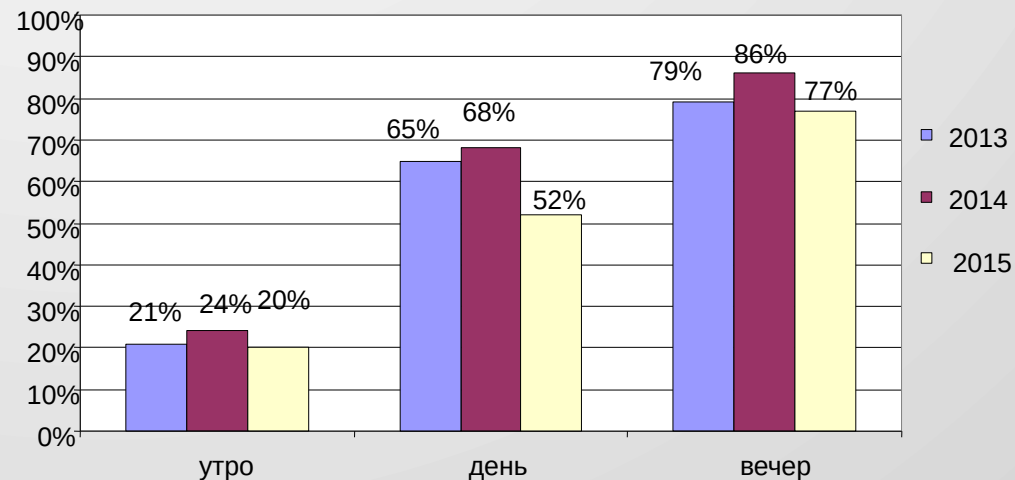
Ассортиментная группа	2013		2014		2015		Изменение 2015/2013		Изменение 2015/2014	
	тыс. руб.	%	тыс. руб.	%	тыс. руб.	%	тыс. руб.	%	тыс. руб.	%
горячие закуски	23319	16,3	23370	15,6	21428	14,4	-1942	91,69	-1891	91,89
гарниры	6867	4,8	6891	4,6	6547	4,4	-344	95,01	-319	95,35
горячее	24892	17,4	26216	17,5	25743	17,3	-473	98,20	851	103,42
салаты	13162	9,2	12883	8,6	12946	8,7	63	100,49	-215	98,36
десерты	4578	3,2	4344	2,9	4018	2,7	-327	92,48	-560	87,71
меню от шефа	8870	6,2	9588	6,4	11607	7,8	2019	121,06	2737	130,86
супы	6581	4,6	6442	4,3	6547	4,4	106	101,64	-33	99,49
холодные закуски	14735	10,3	14232	9,5	14434	9,7	203	101,42	-301	97,96
алкоголь	40057	28	41047	27,4	41070	27,6	24	100,06	1014	102,53
напитки	4435	3,1	4794	3,2	4464	3	-330	93,12	29	100,66
Итого	147495	100	149806	100	148806	100	-1000	99,33	1311	100,89

Анализ и характеристика предприятия ООО «Ресторанный дворик»

Динамика среднего чека ООО «Ресторанный дворик»



Динамика изменения загрузки ООО «Ресторанный дворик»



Анализ и характеристика предприятия ООО «Ресторанный дворик»

Финансовые показатели ООО «Ресторанный дворик»

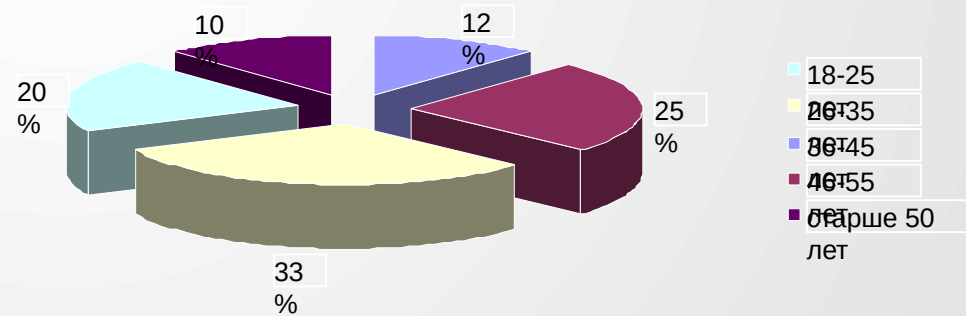
Показатель	2013	2014	2015	Изменение 2015/2014		Изменение 2015/2013	
				+/-	%	+/-	%
Товарооборот, тыс. руб.	143060	149806	148806	-1000	99,33	5746	104,02
Оборотные средства, тыс. руб.	33324	36841	38388	1547	104,20	5064	115,20
Средства на счетах, тыс. руб.	18932	19452	17641	-1811	90,69	-1291	93,18
Кредиторская задолженность, руб.	22541	20672	24568	3896	118,85	2027	108,99
Коэффициент оборачиваемости	4,293	4,066	3,876	-0,190	95,33	-0,42	90,30
Длительность оборота в днях	85	90	94	4	104,90	9	110,75
Собственные оборотные средства, тыс. руб.	10783	16169	13820	-2349	85,47	3037	128,16
Коэффициент текущей ликвидности	1,299	1,548	1,377	-0,171	x	0,077	x
Коэффициент абсолютной ликвидности	2,432	2,657	2,346	-0,311	x	-0,087	x
Коэффициент быстрой ликвидности	0,603	0,731	0,649	-0,082	x	0,046	x

Анализ и пути совершенствования сервисной деятельности ООО «Ресторанный дворик»

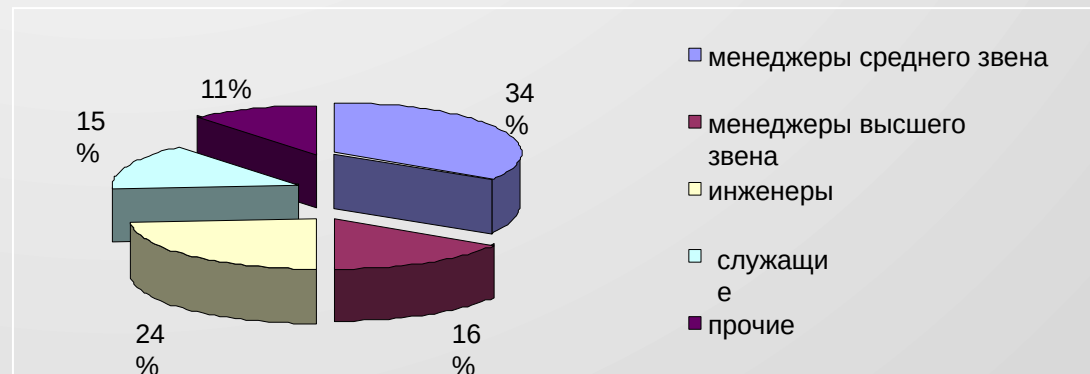
Анализ сервисной деятельности

предприятия

Распределение клиентов ресторана по возрасту



Распределение клиентов ресторана по статусу



Анализ и пути совершенствования сервисной деятельности ООО «Ресторанный дворик»

Анализ сервисной деятельности

предприятия

Распределение клиентов ресторана по способам проведения досуга и по критериям выбора ресторанов

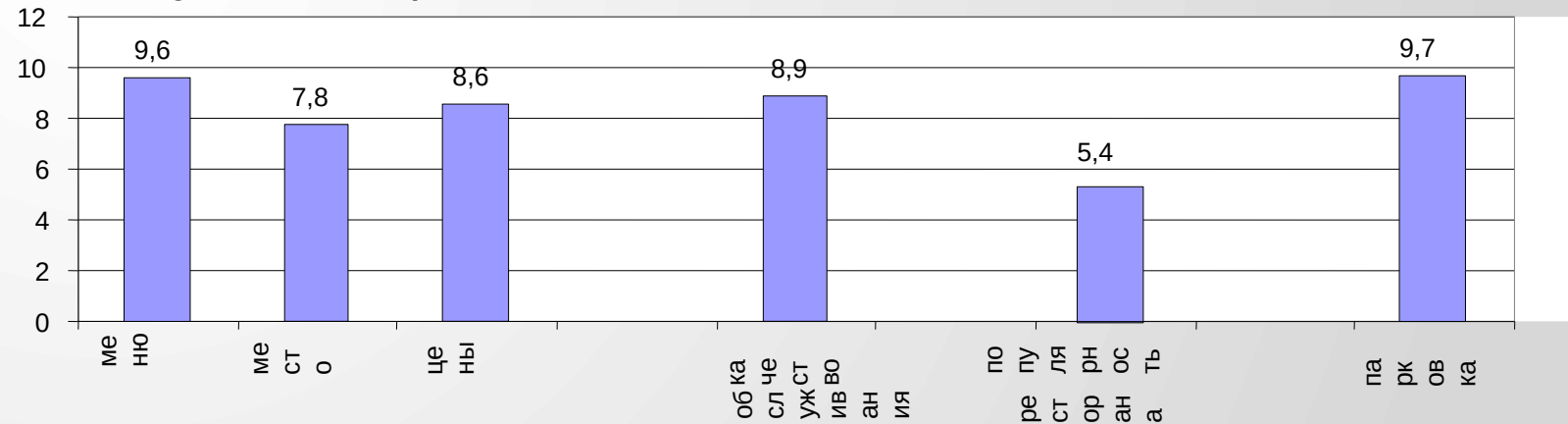


Анализ и пути совершенствования сервисной деятельности ООО «Ресторанный дворик»

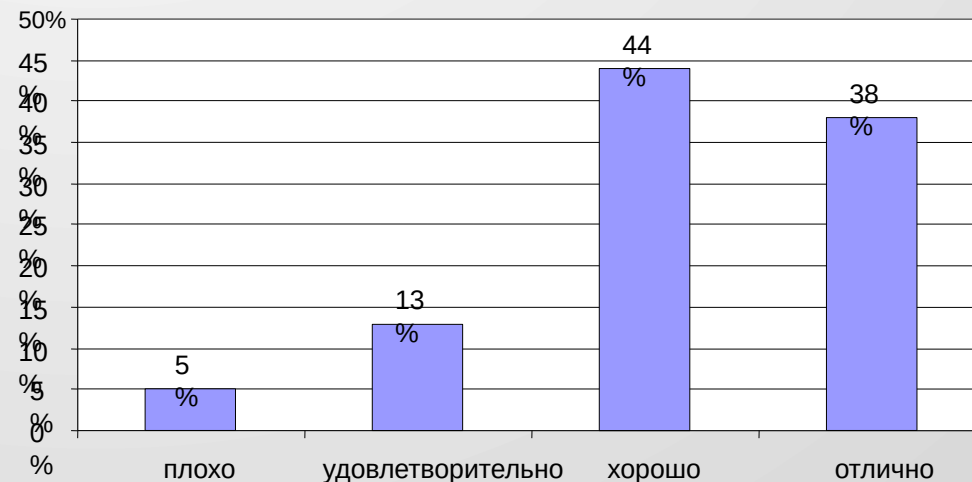
Анализ сервисной деятельности

предприятия

Оценка удовлетворенности клиентов



Распределение клиентов по общей оценке своей удовлетворенности



Анализ и пути совершенствования сервисной деятельности ООО «Ресторанный дворик»

Рекомендации по совершенствованию сервисной деятельности предприятия общественного питания

Рекламные затраты представлены маркетинговым агентством «Marketing Konsul»

Средство рекламы	Количество	Стоимость
Заказ ручек с логотипом	1000 шт.	12 050руб.
Рекламные буклеты	1000 шт.	35 000 руб.
Тэйбл-стенды	1000 шт.	19 600 руб.
Визитки	1000 шт.	25400 руб.
Итого		131 450 руб.

Система показателей для оценки работы обслуживающего персонала

Показатель	Влияние на результат
Повышающие коэффициенты	
Положительные отзывы посетителей о сотруднике	5%
Вклад в изучение покупательского спроса	5%
Соблюдение стандарта обслуживания	5%
Совершенствование работы с покупателями (самообучение, учет замечаний и жалоб)	7%
Отсутствие замечаний при внешнем контроле	9%
Отсутствие замечаний при внутреннем контроле	5%
Качество обслуживания посетителей	10%
Понижающие коэффициенты	
Нарушение трудовой дисциплины	7%
Наличие обоснованных жалоб посетителей	12%
Небрежное отношение к сохранности оборудования	3%
Несоблюдение стандарта обслуживания	7%
Несоблюдение требований относительно формы одежды и внешнего вида	4%
Несоблюдение правил техники безопасности, сроков прохождения медосмотра и т.п.	10%

Анализ и пути совершенствования сервисной деятельности ООО «Ресторанный дворик»

Рекомендации по совершенствованию сервисной деятельности предприятия общественного питания

Основные показатели деятельности ООО «Ресторанный дворик»

Наименование показателя	Ед. изм.	2 009	Менеджер	Мотивация	Обучение	2016	Изменение	
							+/-	%
Товарооборот	Тыс. руб.	148806	10416	4464	1488	165175	16369	111,00
Себестоимость товаров и услуг	Тыс. руб.	97914	6854	2937	979	108685	10771	111,00
Валовая прибыль	Тыс. руб.	50892	3562	1527	509	56490	5598	111,00
Коммерческие расходы	Тыс. руб.	5982	143	0	0	6125	143	102,40
Управленческие расходы	Тыс. руб.	13958	288	596	130	14972	1014	107,27
Прибыль от продаж	Тыс. руб.	30952	3131	930	379	35392	4440	114,35
Прочие доходы	Тыс. руб.	312	0	0	0	312	0	100,00
Прочие расходы	Тыс. руб.	102	0	0	0	102	0	100,00
Прибыль до налогообложения	Тыс. руб.	31162	3131	930	379	35602	4440	114,25
Налог на прибыль	Тыс. руб.	7479	626	186	76	8367	888	111,87
Чистая прибыль	Тыс. руб.	23683	2505	744	303	27235	3552	115,00
Рентабельность деятельности	%	31,61	45,68	31,67	38,70	32,56	0,95	x
Рентабельность продаж	%	20,80	30,06	20,84	25,46	21,43	0,63	x

Вывод

В ООО «Ресторанный дворик»:

- в целом, в 2015 году ООО «Ресторанный дворик» показало положительную динамику роста показателей, однако, продолжает сказываться влияние кризиса;
- для проведения банкетов в ООО «Ресторанный дворик» предполагается приглашение дополнительного персонала, численность которого зависит от количества участников банкета. При этом используется конкурентная почасовая оплата труда. Однако, с приглашенным персоналом иногда наблюдаются проблемы, связанные с низкой оценкой своей деятельности и нестабильным качеством работы;
- ООО «Ресторанный дворик» практически не проводит рекламную политику по привлечению клиентов для проведения банкетного обслуживания;
- выявлены проблемы в обслуживании посетителей ООО «Ресторанный дворик» как в индивидуальном, так и в банкетном формате;
- целесообразно совершенствование системы мотивации персонала.

Спасибо за внимание!