

Слайд 1

Здравствуйте, уважаемые члены аттестационной комиссии!

Тема моей выпускной квалификационной работы - **«Анализ и совершенствование сервисной деятельности предприятия (на примере ООО «Ресторанный дворик», г. Кемерово)».**

Актуальность темы обусловлена тем, что общественное питание относится к тем отраслям, которые постоянно привлекают предпринимателей, поскольку питаться люди не прекратят никогда. В этой связи, особенно в крупных городах постоянно растет число предприятий общественного питания, относящихся к разным ценовым и ассортиментным категориям. Такая ситуация способствует усилению конкуренции и ужесточению борьбы за выживание в сфере общественного питания.

Слайд 2

Целью работы является анализ предприятия и разработка мероприятий по совершенствованию сервиса на примере ООО «Ресторанный дворик».

Для реализации цели был поставлен и решен ряд **задач**.

Объектом исследования является ООО «Ресторанный дворик».

Предметом исследования являются сервис как объект управления на предприятии.

Слайд 3

В ходе работы были рассмотрены теоретические аспекты сервисной деятельности.

Для достижения цели, во второй главе работы производится анализ и характеристика предприятия ООО «Ресторанный дворик».

ООО «Ресторанный дворик» является обществом с ограниченной ответственностью, который является управляющей компанией ресторана «Friday. Ресторан специализируется на европейской кухне. Потенциальными клиентами заведения является мужское население города в возрасте от 18-50 лет. Зал заведения рассчитан на 140 посадочных мест.

Организационная структура и штатное расписание ООО «Ресторанный дворик» представлены на слайде.

Правильный подбор персонала и умение настроить сотрудников на рабочий лад, по мнению управляющего, представляют собой две важнейшие составляющие организации хорошего банкетного обслуживания в ООО «Ресторанный дворик».

Квалификация персонала высока, однако, обучение в ресторане не проводится. Исключение составляют семинары и тренинги, посещаемые управляющим не реже 2 раз в год. В то же время, не проводится обучение обслуживающего персонала.

Слайд 4

В ходе работы была изучена информация о конкурентах, какие услуги они предлагают, какова цена на услуги и какой круг обслуживаемых клиентов.

Характеристика ООО «Ресторанный дворик» и сравнительная оценка конкурентов представлены на слайде.

После проведенного анализа выявилось следующее: на рассматриваемом рынке общественного питания основным конкурентом предприятия является ООО «Хмельной базар». Для повышения конкурентоспособности ООО «Ресторанный дворик» необходимо осуществлять деятельность в области рекламы и ценообразования, используя свои сильные стороны: такие как выгодное место расположения, новизну предлагаемого товара, отличающегося от товаров конкурентов и высокое качество продукции, получаемое за счет качественного сырья и высокопрофессиональных кадров.

Слайд 5

Анализ структуры товарооборота ООО «Ресторанный дворик» по ассортиментным группам представлен на слайде.

В 2015 году получен незначительный рост товарооборота ООО «Ресторанный дворик». В 2014 году было отмечено снижение товарооборота преимущественно за счет второй половины года. После спада в 2013 году выросла доля салатов, супов, холодных закусок и алкоголя. При этом уменьшились доли горячих закусок, горячего и напитков. В течение всего периода снижается доля гарниров и десертов. В целом, можно говорить о том, что происходит изменение ассортимента в сторону уменьшения среднего чека. Также произошло смещение реализации в сторону более дорогих, но и при этом более изысканных блюд, что положительно сказывается и на товарообороте ресторана в целом – меню от шеф-повара. ООО «Ресторанный дворик» в 2015 году начало делать акцент на удержание клиентов уникальностью предлагаемых услуг и блюд.

Слайд 6

Динамика среднего чека и динамика изменения загрузки ООО «Ресторанный дворик» представлены на слайде.

После роста среднего чека в 2014 году под влиянием роста доходов населения, в 2015 году он снова снизился, однако, выше 2013 года. В 2016 году ожидается небольшой рост среднего чека ООО «Ресторанный дворик».

В 2015 году произошло снижение загрузки в течение дня. По вечерам кафе традиционно заполнено, хотя произошел спад на 9%. И значительный спад посещаемости кафе произошел в дневное время, по сравнению с 2014 годом на 13%.

Слайд 7

Финансовые показатели предприятия отображены в таблице на слайде.

Финансовое положение ООО «Ресторанный дворик» в 2015 году стабильно, несмотря на кризис и снижение коэффициентов ликвидности. Произошел рост кредиторской задолженности после снижения в 2014 году, кроме того, снизились средства на счетах. В целом, показатели ликвидности находятся в пределах рекомендуемых значений, поэтому нельзя пока говорить об угрозе банкротства.

Исходя из проведенного исследования, можно предположить, что совершенствование деятельности ООО «Ресторанный дворик» позволит не только повысить эффективности его деятельности, но и станет своего рода антикризисной программой для ресторана.

Слайд 8

В сентябре 2015 года было проведено маркетинговое исследование ресторана «Friday» ООО «Ресторанный дворик» маркетинговым агентством «Marketing Konsul» на основе метода анкетирования. Было опрошено 150 человек, в том числе корпоративные клиенты.

Распределение клиентов ресторана по возрасту и по статусу представлено на слайде.

Как видно из рисунков целевой аудиторией ООО «Ресторанный дворик» являются менеджеры среднего звена в возрасте от 26 до 35 лет.

Слайд 9

Распределение клиентов ресторана по способу проведения досуга и по критериям выбор ресторанов представлено на слайде.

Выбор ресторана определяется, прежде всего, его меню, расположением, ценовой политикой и качеством обслуживания.

Слайд 10

Оценка удовлетворенности и распределение клиентов ресторана по общей оценке удовлетворенности представлено на слайде.

Опрос 110 потенциальных клиентов ООО «Ресторанный дворик», проведенный в мае 2016 года на предприятии, позволил выявить наиболее проблемные моменты организации работы:

- слишком долгое обслуживание;
- персонал позволяет себе навязывать свое мнение посетителю относительно выбора блюда;
- бывают случаи, когда какого-то блюда в данный момент нет в наличии, хотя оно указано в меню.

Часть замечаний носит субъективный характер, однако, любые замечания являются основой для совершенствования сервисной деятельности предприятия общественного питания.

Слайд 11

По результатам анализа сервисной деятельности, сделан вывод о том, что в ООО «Ресторанный дворик» организация работы с клиентами по вопросам организации банкетов не качественная, в связи с этим целесообразно ввести в штат должность менеджера банкетного обслуживания, который будет заниматься вопросами организации банкетного обслуживания, что позволит разгрузить управляющего.

Подчиняться менеджеру банкетного обслуживания будет управляющему:

Для реализации стратегии по привлечению корпоративных клиентов потребуются также рекламные затраты, представленные в таблице на слайде.

В рамках совершенствования системы мотивации персонала ООО «Ресторанный дворик» предлагается базовый размер оплаты труда увеличивать за счет дополнительных выплат, тесно привязанных к сроку работы сотрудника в ресторане (поправочный коэффициент) и за счет поправочных коэффициентов, тесно увязанных с качеством работы каждого сотрудника. Кроме того, предлагается предусмотреть и систему понижающих коэффициентов. Таким образом, будет получена дифференциация оплаты труда. Также может быть введен коэффициент оценки вознаграждения по уровню образования: три группы – имеющие среднее полное общее образование, среднее профессиональное образование, высшее образование. В зависимости от стажа работы по специальности и образования может присваиваться коэффициент оценки вознаграждения по итогам работы за год.

Система показателей для оценки работы персонала отображена в таблице на слайде.

Поддержание высокого уровня обслуживания в ООО «Ресторанный дворик», может быть обеспечено с помощью периодического обучения персонала. Для этой цели можно обратиться к услугам коуч-клуба «Диалог». Стоимость обучения составляет порядка 75 тыс. рублей в год.

Слайд 12

Основные показатели деятельности предприятия после проведенных мероприятия представлены в таблице на слайде.

Проведенный анализ позволил сделать вывод о том, что совокупность мероприятий приведет к росту товарооборота за счет повышения удовлетворенности

клиентов от сервисной деятельности предприятия и повторного посещения ресторана, а также за счет привлечения корпоративных клиентов.

Слайд 13

В результате исследования был разработан ряд рекомендаций по повышению культуры и качества индивидуального и банкетного обслуживания клиентов ООО «Ресторанный дворик». Эти рекомендации позволят еще на этапе предварительных переговоров настроить клиентов в пользу проведения банкетного обслуживания в ООО «Ресторанный дворик». Ожидаемый прирост товарооборота ООО «Ресторанный дворик» после внедрения должности менеджера банкетного обслуживания – 7%.

После внедрения предложения по совершенствованию системы мотивации персонала прирост товарооборота ООО «Ресторанный дворик» должен составить 3%.

Ожидаемый эффект от обучения персонала – 1% за счет повышения качества работы персонала и повышения его квалификации.

Совокупность всех мероприятий приведет к росту товарооборота за счет повышения удовлетворенности покупателей от обслуживания и повторного посещения ресторана, а также за счет привлечения частных и корпоративных клиентов.

Таким образом, предложенные мероприятия позволят ООО «Ресторанный дворик» повысить свою привлекательность в глазах потенциальных и существующих клиентов, а также решить проблемы, связанные с наполняемостью и качеством обслуживания.

Таким образом, Цель работы - анализ предприятия и разработка мероприятий по совершенствованию сервиса на примере ООО «Ресторанный дворик» – **достигнута.**

Спасибо за внимание! Доклад окончен.