

Слайд 1

Уважаемый председатель, уважаемые члены государственной аттестационной комиссии!

Тема моей выпускной квалификационной работы – **«НАПРАВЛЕНИЯ СОВЕРШЕНСТВОВАНИЯ КУЛЬТУРЫ ОБСЛУЖИВАНИЯ В ОРГАНИЗАЦИИ ОБЩЕСТВЕННОГО ПИТАНИЯ».**

Слайд 2

Итак, **целью** работы является исследование методологических основ обеспечения и управления качеством оказываемых услуг в сфере сервиса и разработка мероприятий по совершенствованию услуг питания в организациях общественного питания на примере кафе «Губернский».

Задачи исследования представлены на слайде.

Слайд 3

Итак, организационно-правовая форма предприятия «Отель Губернский» – общество с ограниченной ответственностью. Кафе находится при гостинице «Губернский». Подходит как для будничного питания, так и вечернего досуга. Именно потому в меню ресторана алкогольная карта, широкий ассортимент супов, салатов, мясных и рыбных изысков, авторских закусок и оригинальных гарниров. Русская и европейская кухня, искусно приготовленные блюда, высокое качество обслуживания, гостеприимство и профессионализм сотрудников кафе - всё это в центре города Мурманска, по привлекательным ценам. Анализ структуры и динамики финансовых результатов кафе «Губернский» проведем на основе данных таблицы.

По данным таблицы видно, что за 2020 год снизился товарооборот «Губернский», при этом одновременно выросла себестоимость за счет роста цен на закупаемые товары, о чем говорилось выше. Итогом стало снижение показателей деятельности ООО «Губернский» в 2020 году, снизились в режиме экономии коммерческие расходы.

В целом же рентабельность снизилась незначительно, поэтому путем наращивания товарооборота и экономии затрат можно привести к тому, что будет получен рост рентабельности и ресторан сможет получить положительную динамику развития в 2021 году.

Слайд 4

Далее рассчитаем финансовые показатели, характеризующие ООО «Губернский». Автор делает вывод о том, что финансовое положение ООО

«Губернский» в 2020 году стабильно, несмотря на кризис и снижение коэффициентов ликвидности. Произошел рост кредиторской задолженности после снижения в 2019 году, кроме того, снизились средства на счетах. В целом, показатели ликвидности находятся в пределах рекомендуемых значений, поэтому нельзя пока говорить об угрозе банкротства.

Таким образом, исходя из проведенного ранее исследования, автор предполагает, что совершенствование деятельности ООО «Губернский» позволит не только повысить эффективности его деятельности, но и станет своего рода антикризисной программой для ресторана.

Слайд 5

Продолжим исследование с результатов опроса клиентов ООО «Губернский», проведенного в марте 2020 года (опрошены 110 человек). Распределение клиентов ресторана по возрасту представлено на рисунке.

Итак, можно говорить о том, что целевая аудитория ООО «Губернский» соответствует целевой аудитории в целом по рынку для кафе и ресторанов средней ценовой категории, т.е. ООО «Губернский» нужно ориентироваться на клиентов в возрасте 26–55 лет.

Слайд 6

Далее перейдем к оценке удовлетворенности клиентов ООО «Губернский». Их попросили по 10-балльной шкале оценить привлекательность для них ресторана.

Слайд 7

Также клиентов попросили оценить в целом свою удовлетворенность рестораном. Было получено следующее распределение.

Таким образом, у ресторана есть необходимость повышения удовлетворенности клиентов, т.к. они могут выбрать другое заведение общественного питания, а не питаться в ООО «Губернский». После опроса посетителей кафе можно сделать вывод о том, что требуется совершенствование качества обслуживания ООО «Губернский».

Слайд 8

По итогам анализа был сделан вывод о том, что в ООО «Губернский» организация работы с точки зрения работы с клиентами по вопросам организации банкетов не может быть названа качественной, в связи с этим будет целесообразным ввести в штат должность менеджера банкетного

обслуживания, в руках которого будут сконцентрированы функции по взаимодействию с клиентами по вопросам организации банкетов. Это также позволит разгрузить управляющего.

Итак, несмотря на кризис, целесообразно ввести такую должность, т. к. все равно остаются компании и частные лица, желающие провести мероприятия в ресторанах, поэтому задачей менеджера будет не только взаимодействовать с потенциальными клиентами, но и привлекать их посредством личной продажи.

Таким образом, рекомендуется в штат ООО «Губернский» ввести должность менеджера банкетного обслуживания, как и конкурентов. На сотрудника будут возложены функции поиска корпоративных клиентов, которые на сегодняшний день сами обращаются в ООО «Губернский», как правило, по советам деловых партнеров или знают о существовании кафе от своих сотрудников, а также взаимодействие с частными лицами, планирующими провести банкет. Для реализации стратегии по привлечению корпоративных клиентов потребуются также рекламные затраты, представленные в таблице.

Как было выявлено, привлечение клиентов должно сопровождаться рекламными материалами.

Слайд 9

Далее представим расчет результатов от реализации мероприятий. При этом нужно разделить затраты на постоянные, переменные, а также определить результаты от проводимых мероприятий. Капитальных затрат нет. Себестоимость товаров и услуг будет расти пропорционально товарообороту. Проведенный анализ позволили сделать выводы о том, что совокупность мероприятий приведет к росту товарооборота на 111% за счет повышения удовлетворенности покупателей от обслуживания и повторного посещения ресторана, а также за счет привлечения частных и корпоративных клиентов.

Слайд 10

Таким образом, проведенная в работе диагностика текущего положения ООО «Губернский», позволило выявить некоторые проблемы в текущем функционировании предприятия. Обобщая результаты проведенного анализа, можно сделать следующие выводы относительно ООО «Губернский»:

- в целом, в 2020 году ООО «Губернский» показало положительную динамику роста показателей, однако, продолжает сказываться влияние кризиса;
- в 2019 году также произошло снижение количества банкетов во второй половине года, также под влиянием кризиса, в 2020 году ситуация начала стабилизироваться;

- для проведения банкетов в ООО «Губернскийж» 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 («унизительная работа») и нестабильным качеством работы;
- ООО «Губернский» практически не проводит рекламную политику по привлечению клиентов для проведения банкетного обслуживания;
- выявлены проблемы в обслуживании посетителей ООО «Губернский» как в индивидуальном, так и в банкетном формате;
- целесообразно совершенствование системы мотивации персонала.

Слайд 11

Таким образом, в результате исследования был разработан ряд рекомендаций по повышению культуры и качества индивидуального и банкетного обслуживания клиентов ООО «Губернский».

В свою очередь, эти рекомендации позволят еще на этапе предварительных переговоров настроить клиентов в пользу проведения банкетного обслуживания в ООО «Губернский». Ожидаемый прирост товарооборота ООО «Губернский» после внедрения должности менеджера банкетного обслуживания – 7%.

Слайд 12

Таким образом, Цель работы достигнута.

Спасибо за внимание! Доклад окончен.