

МУРМАНСКИЙ ТЕХНОЛОГИЧЕСКИЙ КОЛЛЕДЖ СЕРВИСА

ВЫПУСКНАЯ КВАЛИФИКАЦИОННАЯ РАБОТА на тему: **«НАПРАВЛЕНИЯ СОВЕРШЕНСТВОВАНИЯ КУЛЬТУРЫ ОБСЛУЖИВАНИЯ В ОРГАНИЗАЦИИ ОБЩЕСТВЕННОГО ПИТАНИЯ »**

Выполнил:

Научный руководитель:

Цель и задачи

Цель – 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:

1. раскрыть теоретические основы организации услуг питания;
2. проанализировать организацию услуг питания на основе предприятия общественного питания кафе «Губернский»
3. выявить существующие проблемы организации услуг питания в кафе «Губернский»;
4. разработать рекомендации по совершенствованию услуг питания и произвести оценку эффективности рекомендаций.

Основные показатели деятельности кафе Губернский

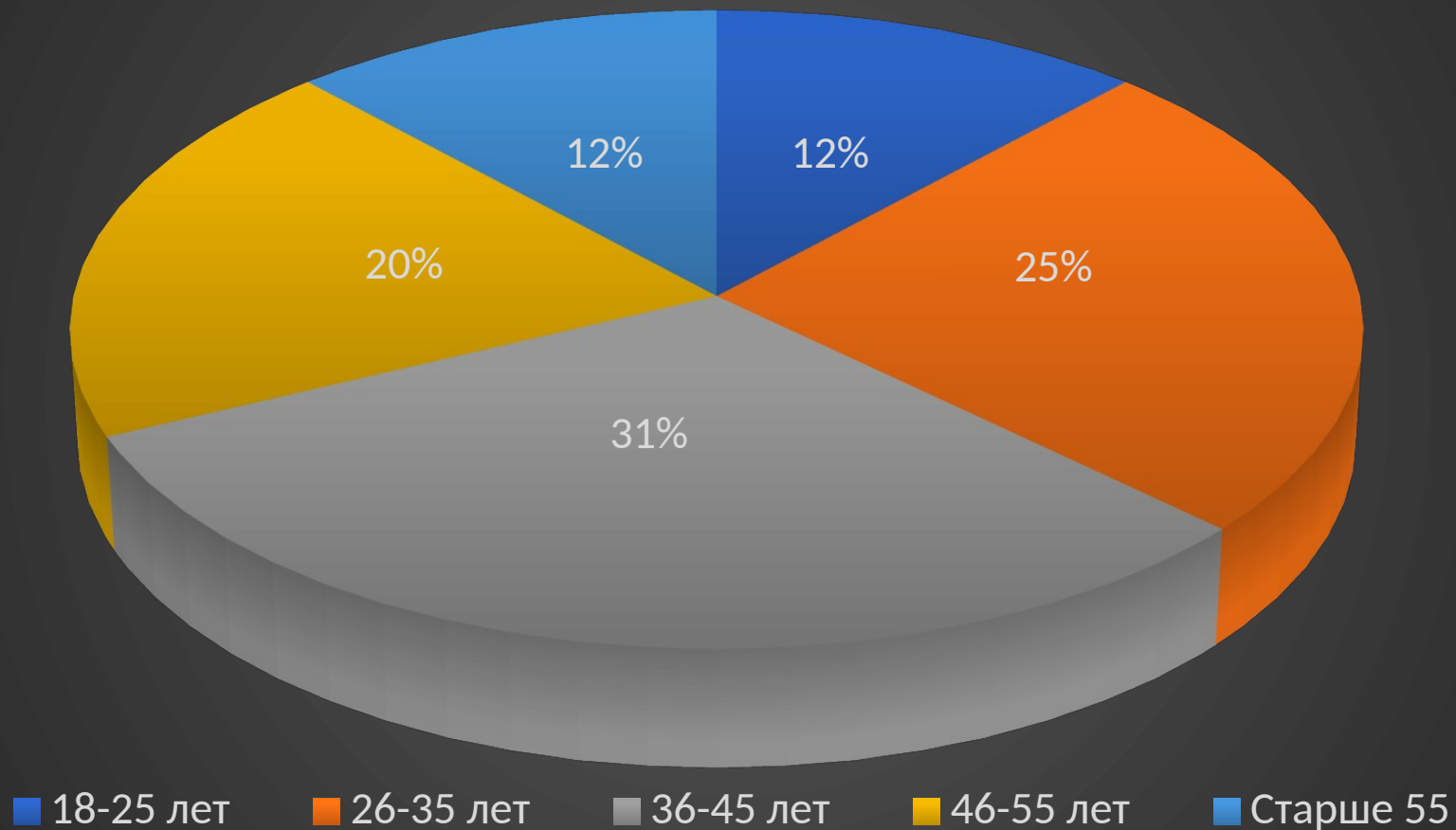
Наименование показателя	Ед. изм.	2018	2019	2020	Изменение 2020/2019		Изменение 2020/2007	
					+/-	%	+/-	%
Товарооборот	Тыс. руб.	143060	149806	148806	- 1000	99,33	5746	104,02
Себестоимость товаров и услуг	Тыс. руб.	92989	97524	97914	390	100,40	4925	105,30
Валовая прибыль	Тыс. руб.	50071	52282	50892	-1390	97,34	821	101,64
Коммерческие расходы	Тыс. руб.	6409	7131	5982	-1149	83,89	-427	93,33
Управленческие расходы	Тыс. руб.	13620	13842	13958	116	100,84	338	102,48
Прибыль от продаж	Тыс. руб.	30042	31309	30952	-357	98,86	910	103,03
Прочие доходы	Тыс. руб.	234	245	312	67	127,35	78	133,33
Прочие расходы	Тыс. руб.	56	78	102	24	130,77	46	182,14
Прибыль до налогообложения	Тыс. руб.	30220	31476	31162	-314	99,00	942	103,12
Налог на прибыль	Тыс. руб.	7253	7554	7479	-75	99,00	226	103,12
Чистая прибыль	Тыс. руб.	22967	23922	23683	-239	99,00	716	103,12
Рентабельность деятельности (прибыль от продаж/ себестоимость продукции)	%	32,31	32,10	31,61	-0,49	х	-0,70	х
Рентабельность продаж (прибыль от продаж/ объем реализации продукции)	%	21,00	20,90	20,80	0,20	х	-3,18	х

Финансовые показатели ООО «Губернский»

№ п/п	Показатель	2018	2019	2009	Изменение 2020/2019		Изменение 2020/2018	
					+/-	%	+/-	%
1	Товарооборот, тыс. руб.	143060	149806	148806	-1000	99,33	5746	104,02
2	Оборотные средства, тыс. руб.	33324	36841	38388	1547	104,20	5064	115,20
3	Средства на счетах, тыс. руб.	18932	19452	17641	-1811	90,69	-1291	93,18
4	Кредиторская задолженность, руб.	22541	20672	24568	3896	118,85	2027	108,99
5	Коэффициент оборачиваемости	4,293	4,066	3,876	-0,190	95,33	-0,42	90,30
6	Длительность оборота в днях	85	90	94	4	104,90	9	110,75
7	Собственные оборотные средства, тыс. руб.	10783	16169	13820	-2349	85,47	3037	128,16
8	Коэффициент текущей ликвидности	1,299	1,548	1,377	-0,171	х	0,077	х
9	Коэффициент абсолютной ликвидности	2,432	2,657	2,346	-0,311	х	-0,087	х
10	Коэффициент быстрой ликвидности	0,603	0,731	0,649	-0,082	х	0,046	х

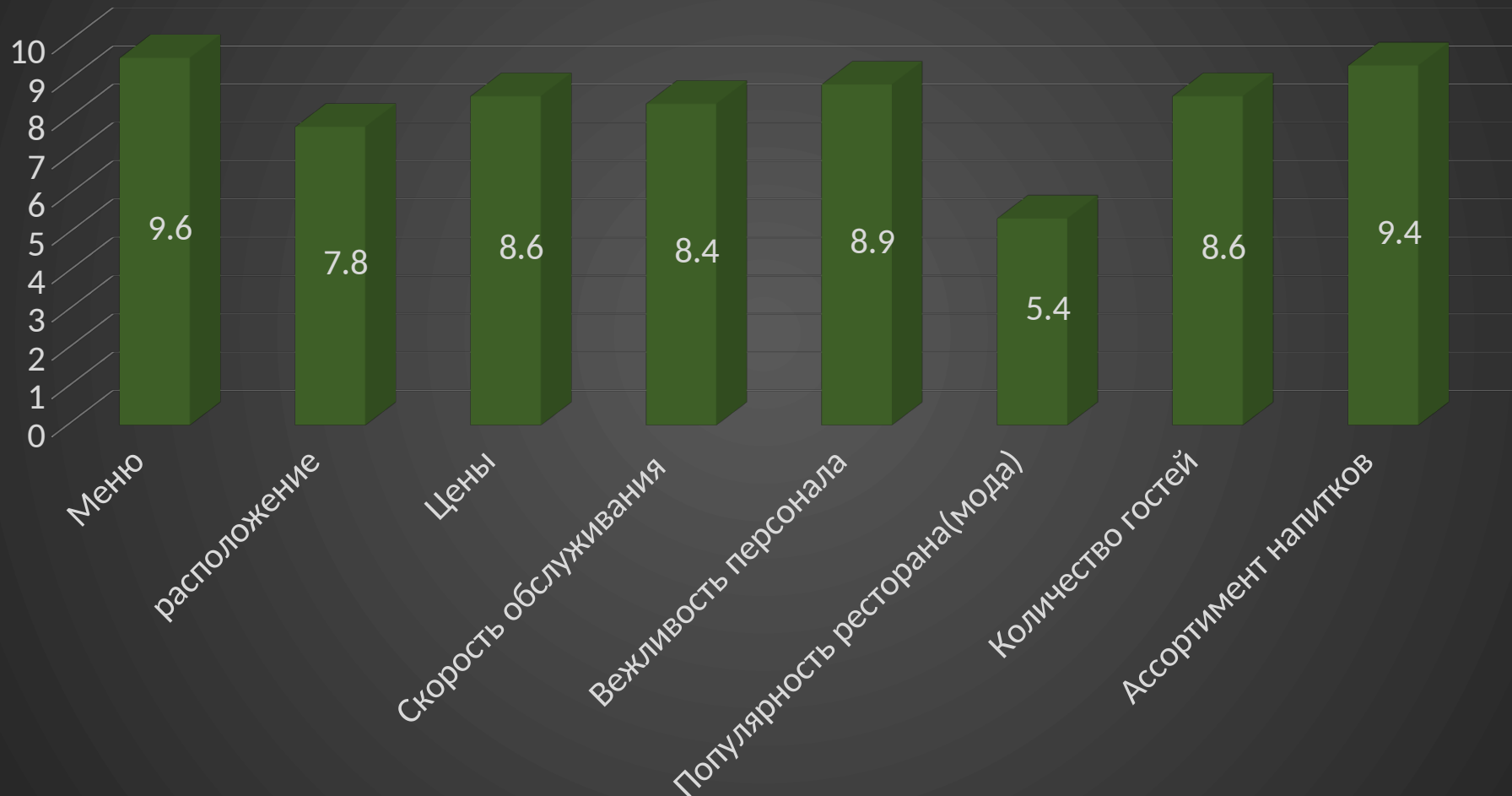
Контингент кафе «Губернский»

Контингент ООО "ГУБЕРНСКИЙ"

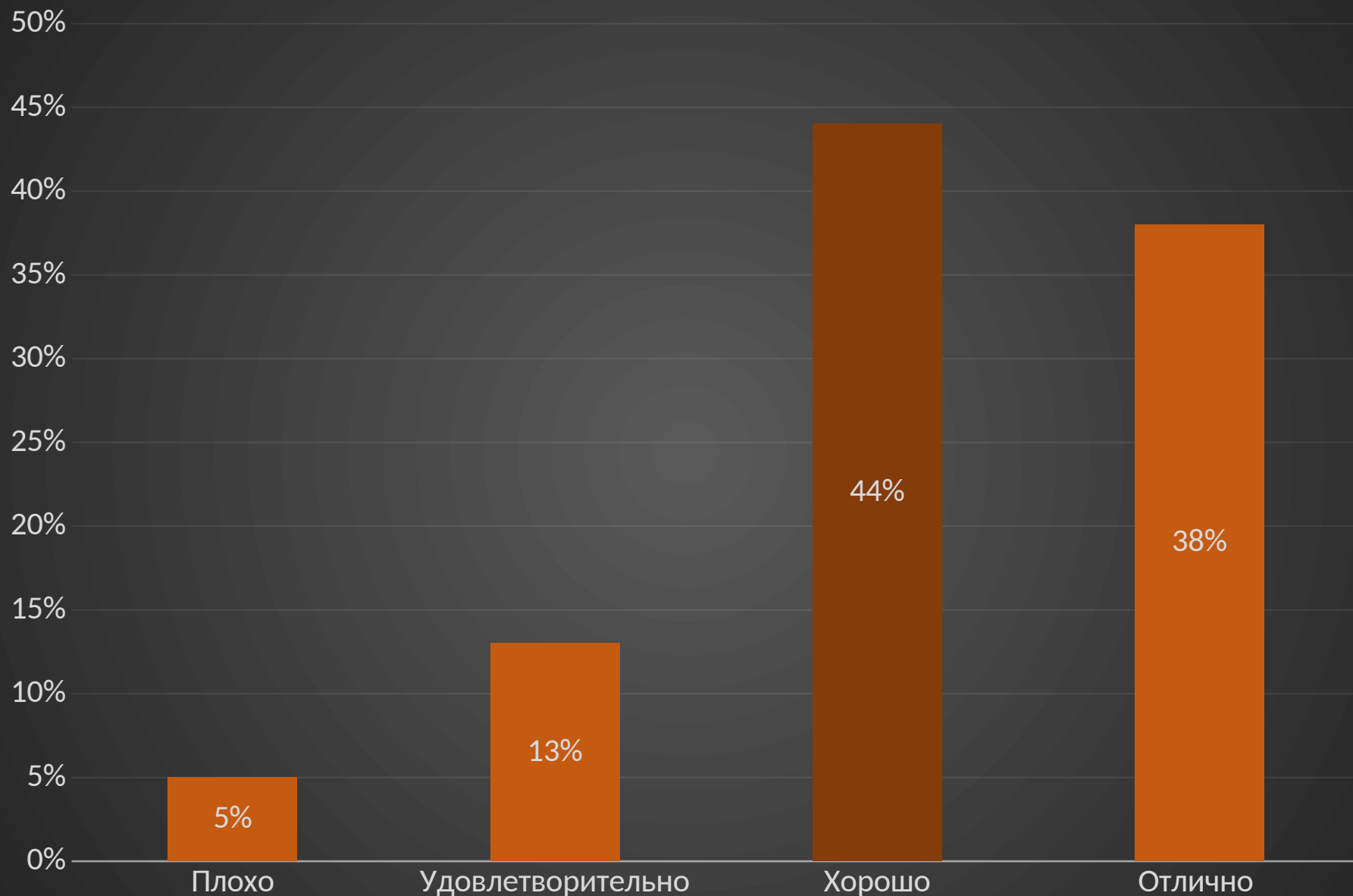


Оценки посетителей по 10-ти бальной шкале

Оценка удовлетворенности посетителей той или иной позиции кафе



Результаты анкетирования



Расчет трат на мероприятия

Средство рекламы	Количество	Стоимость
Печать календарей с логотипом	1000 шт.	50 руб. x 1000 шт. = 50 000 руб.
Заказ ручек с логотипом	1000 шт.	Стоимость ручек 9 руб. * 1000 шт. = 9000 руб. Подготовительные работы = 450 руб. Нанесение фирменной символики методом штампопечати 3,6 * 1000 шт. = 3600 руб. Итого: 12 050 руб.
Заказ папок для документов с логотипом	1000 шт.	Стоимость папки с нанесением логотипа в один цвет 9 руб. * 1000 шт. = 9000 руб.
Рекламные буклеты	1000 шт.	35 руб. x 1000 шт. = 35 000 руб.
Информация на столах в ресторане	1000 шт.	19 600 руб. (обновление по мере необходимости)
Визитки	1000 шт.	25400 руб.
Итого		131 450 руб.

Затраты и результаты от реализации проведенных мероприятий

Вид мероприятия	Прирост объема реализации, %	Прирост объема реализации, тыс. руб.	Прирост постоянных затрат, тыс. руб.	Объяснение
Введение в штат менеджера банкетного обслуживания	7	10416,42	$288 + 131,45 + 12 = 431,45$	Более активное привлечение потребителей банкетных услуг, повышение эффективности работы с клиентами
Предложения по совершенствованию системы И т мотивации персонала	3	4464,18	$10\% \text{ от уровня оплаты труда} = 497 * 12 * 0,1 = 596,4$	Рост удовлетворенности клиентов от индивидуальных и банкетных услуг, повторные обращения
Обучение персонала	1	1488,06	130	Повышение эффективности работы с клиентами за счет повышения квалификации персонала
Итого	11	16368,66	1157,85	

Выводы

- 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 «Губернский» 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.

Заключение

- В результате исследования был разработан ряд рекомендаций по повышению культуры и качества индивидуального и банкетного обслуживания клиентов ООО «Губернский». 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%.
- После внедрения предложения по совершенствованию системы мотивации персонала прирост товарооборота ООО «Губернский» 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 на 111% за счет повышения удовлетворенности покупателей от обслуживания и повторного посещения ресторана, а также за счет привлечения частных и корпоративных клиентов.

БЛАГОДАРЮ ЗА ВНИМАНИЕ!