

ВУЗ

**ВЫПУСКНАЯ КВАЛИФИКАЦИОННАЯ РАБОТА
на тему:
«Организация обслуживания в общественном
питании»**

Выполнил:

Научный руководитель:

Актуальность, цель и задачи

Цель – достижение наивысшего удовлетворения клиентов с помощью постоянной работы над качеством обслуживания.

Актуальность обусловлена тем, что любой человек, не владеющий определёнными навыками, правами или возможностями может обратиться в специализированную на производстве конкретной продукции фирму, для удовлетворения потребностей взамен на денежную плату. Однако на торговом рынке услуг уже имеется огромное количество конкурентноспособных организаций, которые производят одни и те же товары, оказывают одинаковые услуги. Именно на этой стадии развития большое влияние на превосходство оказывает качество обслуживания клиентов.

Задачи:

1. Изучение теоретических основ работы ресторана;
2. Изучение особенностей обслуживания в ресторане с национальной кухней;
3. Анализ деятельности предприятия «Чинар»;
4. Совершенствование уровня обслуживания в кафе «Чинар».

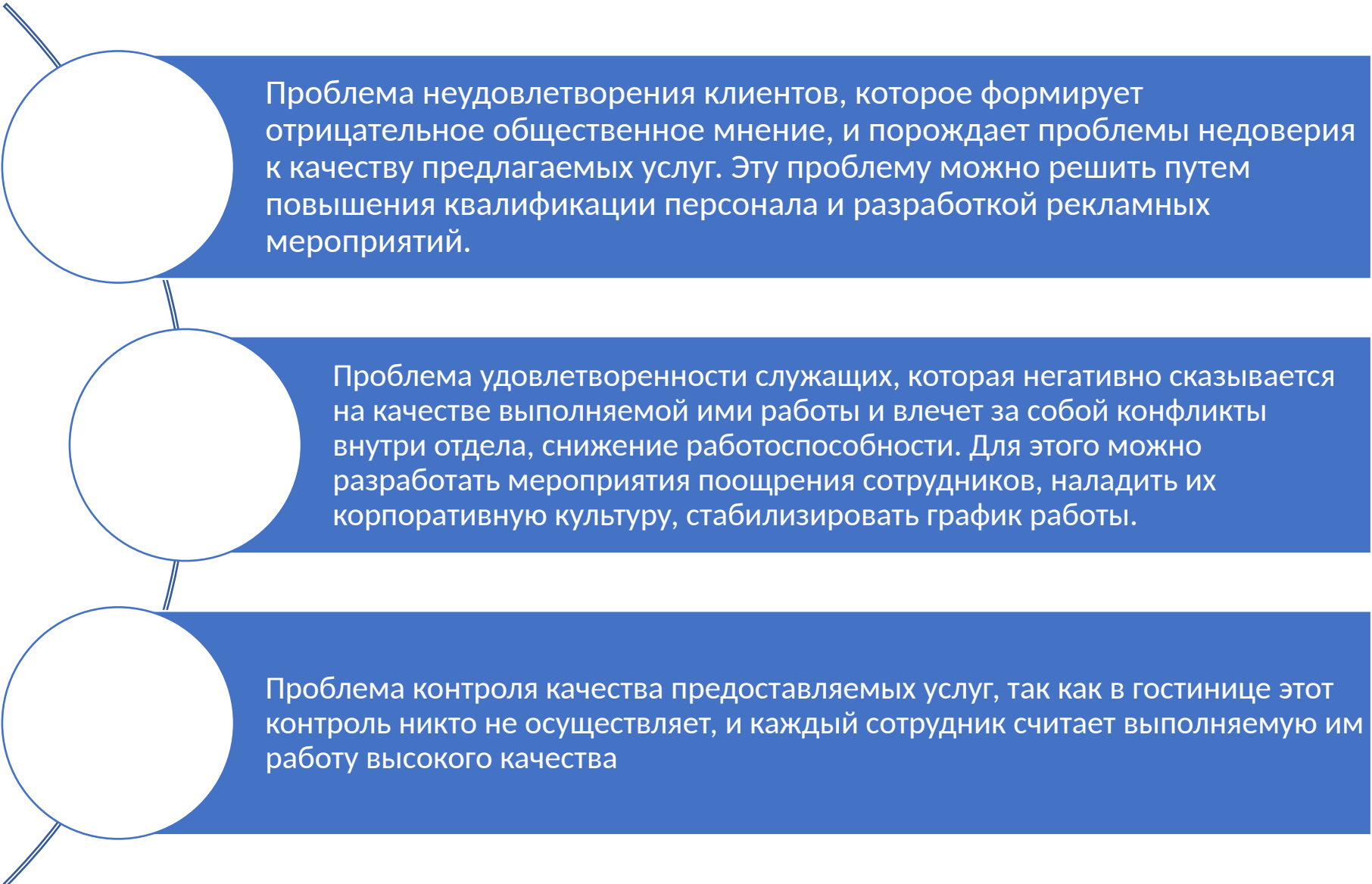
Финансовые показатели деятельности предприятия

Наименование показателя	Единица измерения	Величина показателя	Отклонение		
		2019 г.	2020 г.	Абсолют.	Темп роста,
Объём реализации услуг	Тыс. руб.	75050,8	86683,9	11633,1	115,5
Численность работников	Чел.	35	37	2	105,7
Производительность труда 1-го работника	Тыс. руб.	2144,3	2342,81	198,51	109,2
Фонд заработной платы персонала	Тыс. руб.	10755,5	11899,2	1143,7	110,6
Среднегодовая зарплата 1-го сотрудника	Тыс. руб.	307,3	321,6	14,3	104,7
Полные издержки	Тыс. руб.	57789,1	64146	6356,9	111,0
Затраты на 1 руб. реализации услуг	Руб.	77	74	-3	96
Прибыль от реализации услуг	Тыс. руб.	17261,7	22538	5276,3	130,6
Рентабельность продаж	%	23	26	3	-
Рентабельность деятельности	%	30	35	5	

Ассортимент блюд кафе Чинар

Наименование	2019г.	2020г.		
	Сумма выручки, тыс.руб.	Уд. вес, %	Сумма выручки, тыс.руб.	Уд. вес, %
Холодные блюда	4453	17,8	5006	17,5
Горячие блюда	10507	42	12873	45
Десерт	2377	9,5	2002	7
Алкогольная продукция	7680	30,7	8725	30,5
Итого	25017	100	28606	100

Основные проблемы качества обслуживания



Проблема неудовлетворения клиентов, которое формирует отрицательное общественное мнение, и порождает проблемы недоверия к качеству предлагаемых услуг. Эту проблему можно решить путем повышения квалификации персонала и разработкой рекламных мероприятий.

Проблема удовлетворенности служащих, которая негативно сказывается на качестве выполняемой ими работы и влечет за собой конфликты внутри отдела, снижение работоспособности. Для этого можно разработать мероприятия поощрения сотрудников, наладить их корпоративную культуру, стабилизировать график работы.

Проблема контроля качества предоставляемых услуг, так как в гостинице этот контроль никто не осуществляет, и каждый сотрудник считает выполняемую им работу высокого качества

Программа тренингов для повышения качества банкетного обслуживания

№ п\п	Наименование дисциплины	
1.	Тренинги	
1.1.	Знание номеров телефонов, правильный ответ на звонок	
1.2.	Мир текстиля	
1.3.	Сервировка различных видов банкета	
1.4.	Основные подаваемые блюда	
1.5.	Культура общения с гостем, решение конфликтных ситуаций	
1.6.	Внешний вид сотрудника, правильное обращение к начальству	
1.7.	Пожарная безопасность	

Выводы

В заключение следует отметить, что внедрение в жизнь предлагаемых мероприятий и рекомендаций позволит улучшить систему управления персоналом, что напрямую повлияет на результаты деятельности гостиницы, поможет повысить качество предоставляемых услуг в отеле и привлечь большее количество клиентов, то есть увеличит загрузку.

Повышение квалификации персонала, мотивация ведут к общему уровню увеличения знаний работников, удовлетворенности работников своей работой, что, в свою очередь, ведет к высокому уровню культуры и качества обслуживания гостей. Привлекая наших гостей высоким качеством обслуживания и культурой обслуживания, было спрогнозировано увеличение загрузки банкетного ресторана, что соответственно увеличивает выручку от реализации наших услуг, прибыль.

БЛАГОДАРЮ ЗА ВНИМАНИЕ!