

Российская международная академия туризма  
Факультет гостеприимства и туристской индустрии

ВЫПУСКНАЯ КВАЛИФИКАЦИОННАЯ  
(ДИПЛОМНАЯ) РАБОТА

«Оптимизация ассортимента сервисных услуг  
на предприятиях ресторанного бизнеса»

# Актуальность

В условиях рыночной экономики грамотная политика в сфере услуг прямо влияет на эффективность работы предприятия и ведет к увеличению прибыли.



# Задачи исследования

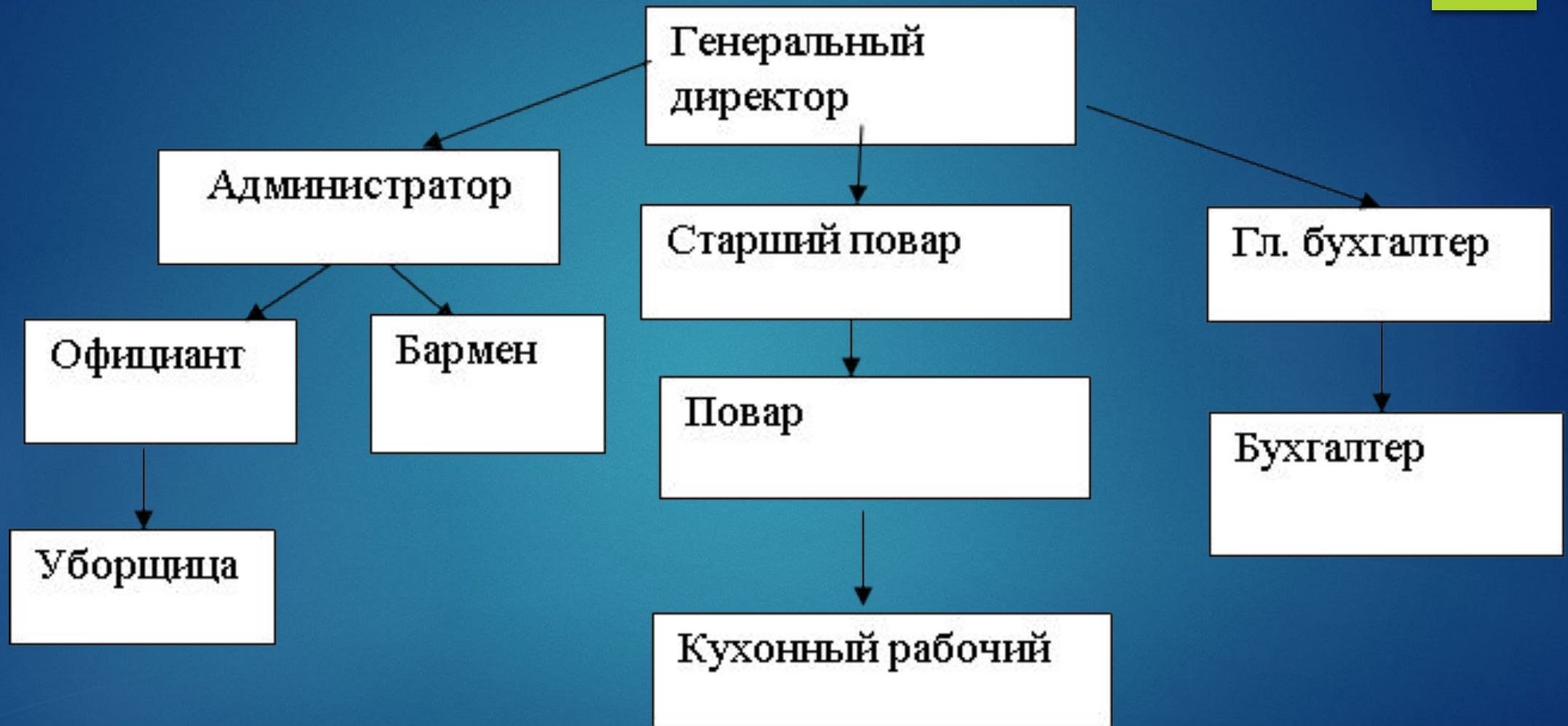
- ▶ изучить теоретические положения, нормативно-техническую документацию, статистические материалы, справочную и научную литературу по данной теме;
- ▶ провести анализ организации обслуживания и ассортимента сервисных услуг, применяемых в кафе «Бор на Волге»;
- ▶ разработать рекомендации по совершенствованию ассортимента сервисных услуг в кафе «Бор на Волге».



# Кафе «Бор на Волге»



# Организационная структура управления кафе «Бор на Волге»





## Услуги кафе «Бор на Волге»

- ▶ организация различных мероприятий (банкетов, праздников, корпоративных вечеров), плата составляет 1500 рублей за человека.
- ▶ бронирование мест в залах предприятия общественного питания по заказам гостей;
- ▶ упаковку продукции общественного питания, оставшейся после обслуживания, для гостей;
- ▶ предоставление Интернет-связи;
- ▶ предоставление условий для зарядки мобильных телефонов и переносных персональных компьютеров (ноутбуков);
- ▶ гарантированное хранение личных вещей гостей (верхней одежды, сумок);
- ▶ вызов такси по заказу гостя;
- ▶ предоставление гостю музыкального сопровождения
- ▶ Информационно-консультационные услуги

# Общая оценка по результатам мониторинга «Тайный гость»

- ▶ Отсутствует контроль за работой официантов и за процессом обслуживания гостей в целом со стороны администратора.
- ▶ В работе официантов отсутствуют методы активных продаж.
- ▶ Официанты не владеют техникой подачи блюд и напитков.
- ▶ Не выдерживаются сроки приготовления и подачи блюд гостям.

# SWOT-анализ кафе «Бор на Волге»

<b>Сильные стороны</b>	<b>Слабые стороны</b>
<ul style="list-style-type: none"><li>- качество продукции</li><li>- привлекательное месторасположение в летнее время</li><li>- новое предприятие</li></ul>	<ul style="list-style-type: none"><li>- часы работы заведения</li><li>- малая вместимость</li><li>- уровень обслуживания</li></ul>
<b>Возможности</b>	<b>Угрозы</b>
<ul style="list-style-type: none"><li>- совершенствование качества обслуживания</li><li>- расширение ассортимента услуг</li><li>- изменение времени работы</li></ul>	<ul style="list-style-type: none"><li>-рост числа конкурентов</li><li>-слабая маркетинговая политика</li><li>- плохой спрос на услуги кафе в зимнее время</li></ul>



**Динамика оценки  
качества  
продукции и  
услуг  
посетителями  
кафе**

<b>№ п/п</b>	<b>Вопросы анкеты, задаваемые посетителям ресторана в возрасте 25-40 лет.</b>	<b>Оценка посетителя й кафе за 2015 г.</b>	<b>Оценка посетителя й кафе за 2016 г.</b>
1	Оцените количество состава блюд меню	3	4
2	Оцените качество обслуживания	4	3
3	Оцените удобство графика работы	5	4
4	Оцените удобство пользование услугами	4	4
5	Оцените ценовую политику	3	4
6	Оцените рекламу	4	3
7	Оцените он-лайн услуги	4	3
8	Оцените качества блюд и напитков	4	5
9	Оцените стиль и оформление	5	4
10	Оцените изменения и новшества в интерьере	4	4
11	Месторасположение	4	4
12	Средняя оценка по опросу	4,4	3,8
13	Основные конкуренты	Кафемолка , Шоколад	Кафемолка , Шоколад.

# Многоугольник конкуренции кафе «Бор на Волге», «Шоколад» и «Кафемолка»





# Результаты анализа деятельности кафе

- ▶ производственные услуги кафе, такие как услуги питания и услуги по изготовлению продукции общественного питания в кафе находятся на высоком уровне.
- ▶ привлекательное расположение дает возможность увеличения посадочных мест хотя бы в летний период времени за счет открытия сезонного кафе.
- ▶ сервисные услуги, связанные непосредственно с обслуживанием и консультированием гостей, находятся на низком уровне и требуют работы в данном направлении.
- ▶ небольшой объем ассортимента услуг не дает возможности кафе извлекать дополнительную прибыль.

## Старое меню

- ▶ дешевые обеды
- ▶ банкетное меню.
- ▶ холодные закуски,
- ▶ салаты,
- ▶ горячие закуски,
- ▶ первые блюда,
- ▶ горячие блюда,
- ▶ гарниры
- ▶ десерты.

**Коммерческая информация  
отсутствует**

## Новое меню

- ▶ Холодные закуски
- ▶ Салаты
- ▶ Горячие закуски
- ▶ Супы
- ▶ Основные блюда
- ▶ Гарниры
- ▶ Десерты

## Коммерческая информация

- ▶ Логотип и название кафе (краткое описание концепции)
- ▶ Адрес, номер телефона, режим работы
- ▶ Особенности кухни
- ▶ Предложения по оказанию специальных услуг
- ▶ Условия бронирования



# Программы обучения персонала

- ▶ Обслуживание и организация повышения продаж в кафе «Бор на Волге» - для официантов и барменов
- ▶ Менеджер предприятия питания: организация эффективного обслуживания – для администраторов.

## Расчет стоимости на оборудование для сезонного кафе

<b>№</b>	<b>Наименование инвентаря и оборудования</b>	<b>Количес т во</b>	<b>Стоимость за единицу рублях.</b>	<b>Стоимость за кол-во в руб.</b>
<b>1</b>	Шатер	1	30 000	<b>30 000</b>
<b>2</b>	СтолЫ	8	2 500	<b>20 000</b>
<b>3</b>	СтульЯ	32	1 000	<b>32 000</b>
<b>4</b>	Холодильник	3	50 000	<b>150 000</b>
<b>5</b>	Стаканчики (пластмассовые)	1 000	80 коп.	<b>8 000</b>
<b>7</b>	Документы	3 шт	15 500	<b>15 500</b>
	<b>Итого</b>			<b>255 500</b>



## Расчет стоимости на оборудование для летнего кафе при помощи пивоваренной компании.

№	Наименование инвентаря и оборудования	Количество, шт.	Стоимость за единицу, руб	Стоимость за кол-во, руб
1	Шатер	1	бесплатно	—
2	Стол	8	бесплатно	—
3	Стулья	32	бесплатно	—
4	Холодильник	3	бесплатно	—
5	Стаканчики (пластмассовые)	1 000	бесплатно	—
6	Документы для открытия кафе	3	15 500	<b>15500</b>
	<b>Итого</b>			<b>15 500</b>



*Доклад окончен*  
*Спасибо за внимание!*