

**«Особенности организации
обслуживания потребителей в
сельском кафе «Лидер»»**

Актуальность исследования:

В настоящее время в России вопросам развития общественного питания в сельской местности следует уделять особое внимание. Основная особенность сервисной деятельности сельских предприятий питания заключается в значительных различиях в уровне и качестве жизни в сельской местности по сравнению с городскими территориями, большая часть сельских кафе работает по принципу столовых, общественное питание вне дома слабо развито, основную часть потребителей составляют приезжие люди, в результате эффективность деятельности предприятий общественного питания снижается.

Объект исследования:

Кафе «Лидер»

Предмет исследования:

Деятельность по организации обслуживания потребителей в сельском кафе.

Цель работы:

на основании изучения теоретических материалов проанализировать процесс обслуживания посетителей ООО «Лидер» и разработать рекомендации по его совершенствованию.

Задачи исследования:

- ▶ 1. Изучить теоретические материалы, характеризующие основные особенности организации обслуживания на предприятиях общественного питания.
- ▶ 2. Исследовать особенности сервисной деятельности сельского кафе.
- ▶ 3. Проанализировать организацию обслуживания в кафе «Лидер»
- ▶ 4. Разработать рекомендации по совершенствованию обслуживания потребителей в кафе «Лидер».

Этапы обслуживания гостей официантом

Этапы обслуживания гостей официантом

```
graph TD; A[Этапы обслуживания гостей официантом] --> B[Подготовка к обслуживанию]; B --> C[Встреча гостей]; C --> D[Обслуживание гостей]; D --> E[Расчет];
```

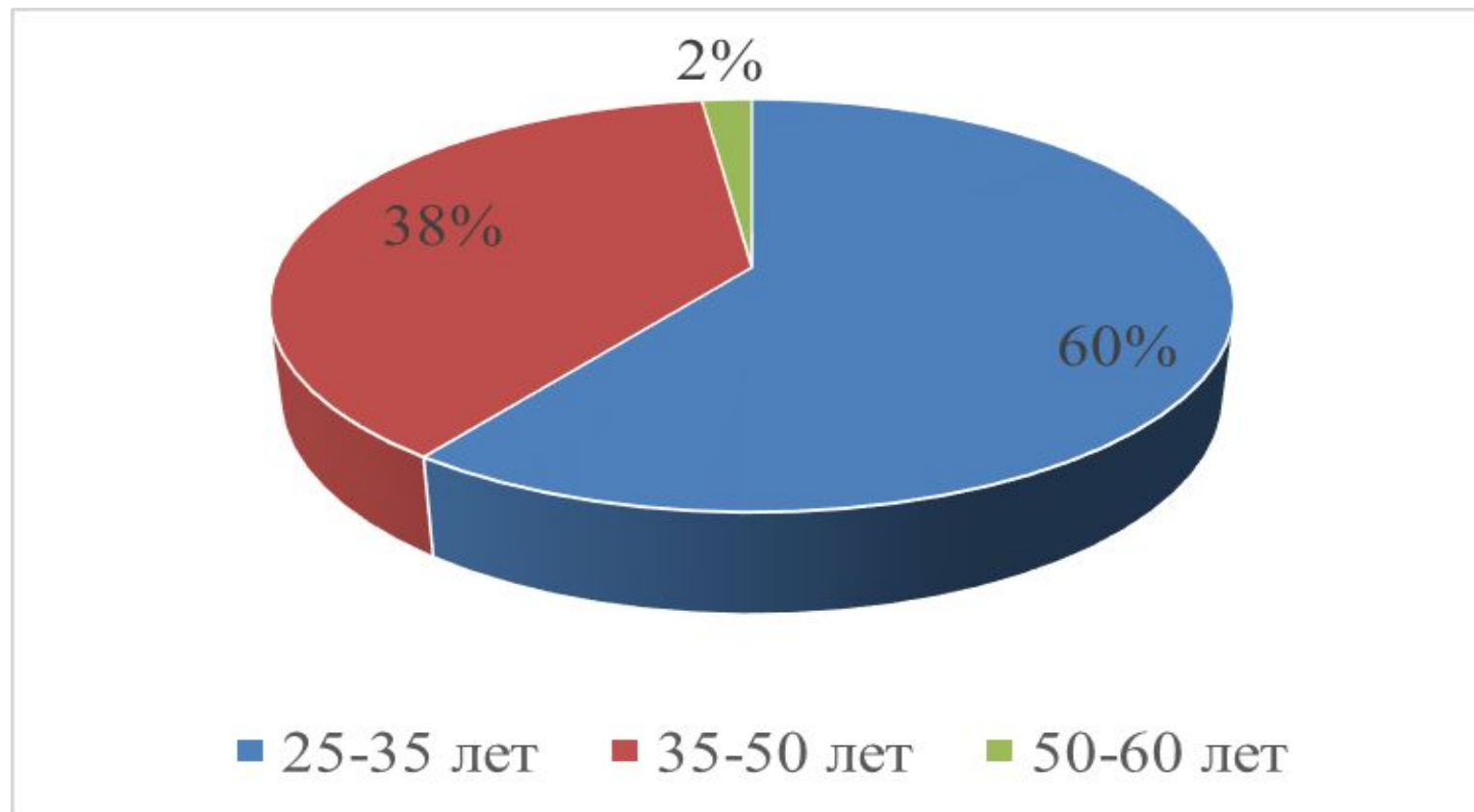
Подготовка к обслуживанию

Встреча гостей

Обслуживание гостей

Расчет

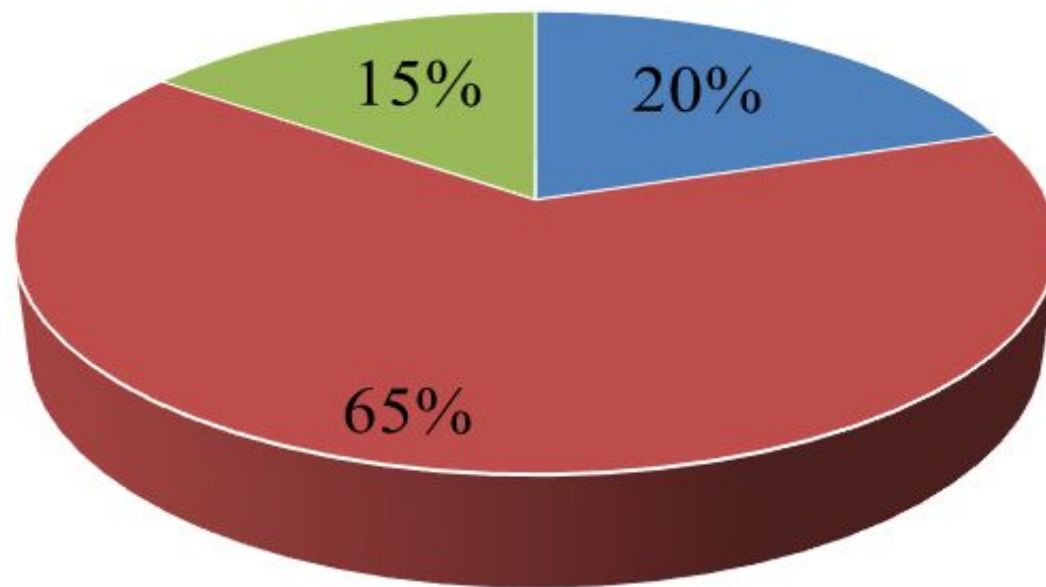
Целевая аудитория сельского кафе



Анализ финансово-экономической деятельности кафе «Лидер»

| Показатель | 2016 г. | 2017 г. | 2018 г. | Отклонение (+/-) | Темп изменения (%) |
|--|---------|---------|---------|------------------|--------------------|
| Выручка, тыс. руб. | 12750,8 | 14800 | 15674,2 | 2923,4 | 81 |
| Себестоимость реализованной продукции, тыс. руб. | 9980,59 | 11546,3 | 10213,8 | 233,21 | 97,1 |
| Валовая прибыль, тыс. руб. | 2770,21 | 3040,25 | 5460,4 | 2690,19 | 51,11 |
| Коммерческие и управленческие расходы, тыс. руб. | 500 | 500 | 500 | - | - |
| Прибыль (убыток) от продаж, тыс. руб. | 2270,21 | 3506,7 | 4960,4 | 2690,19 | 45,6 |
| Прочие расходы, тыс. руб. | 85 | 91 | 100 | 15 | 85 |
| Прибыль (убыток) до налогообложения, тыс. руб. | 2185,21 | 3487,32 | 4860,4 | 2675,19 | 22 |
| Налог на прибыль и иные обязательные платежи, тыс. руб. | 327,78 | 561,4 | 729,06 | 401,28 | 22,2 |
| Чистая прибыль, тыс. руб. | 1842 | 2092 | 4114 | 2272 | 44 |
| Рентабельность продаж, % | 14 | 14 | 26 | 12 | 35 |
| Среднегодовая численность работников, чел. | 2 | 2 | 2 | - | - |
| Фонд оплаты труда, тыс. руб. | 1020 | 1020 | 1020 | - | - |
| Затраты на 1 руб. выручки, руб. | 0,78 | 0,78 | 0,65 | -0,13 | 1,2 |

Целевая аудитория кафе «Лидер»

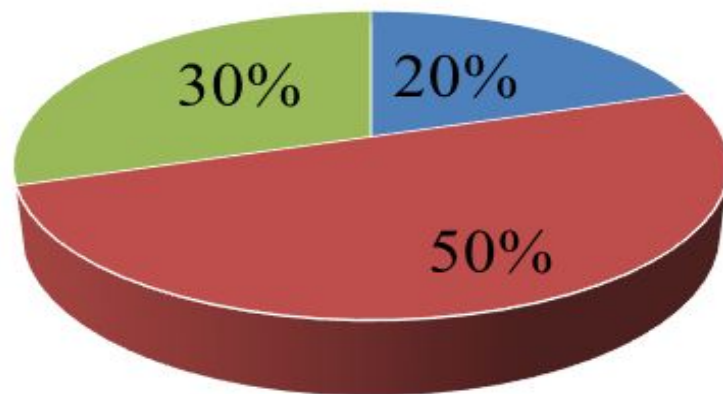


■ 18-25 лет ■ 25-45 лет ■ 45-65 лет

Ассортимент реализуемой продукции кафе «Лидер»

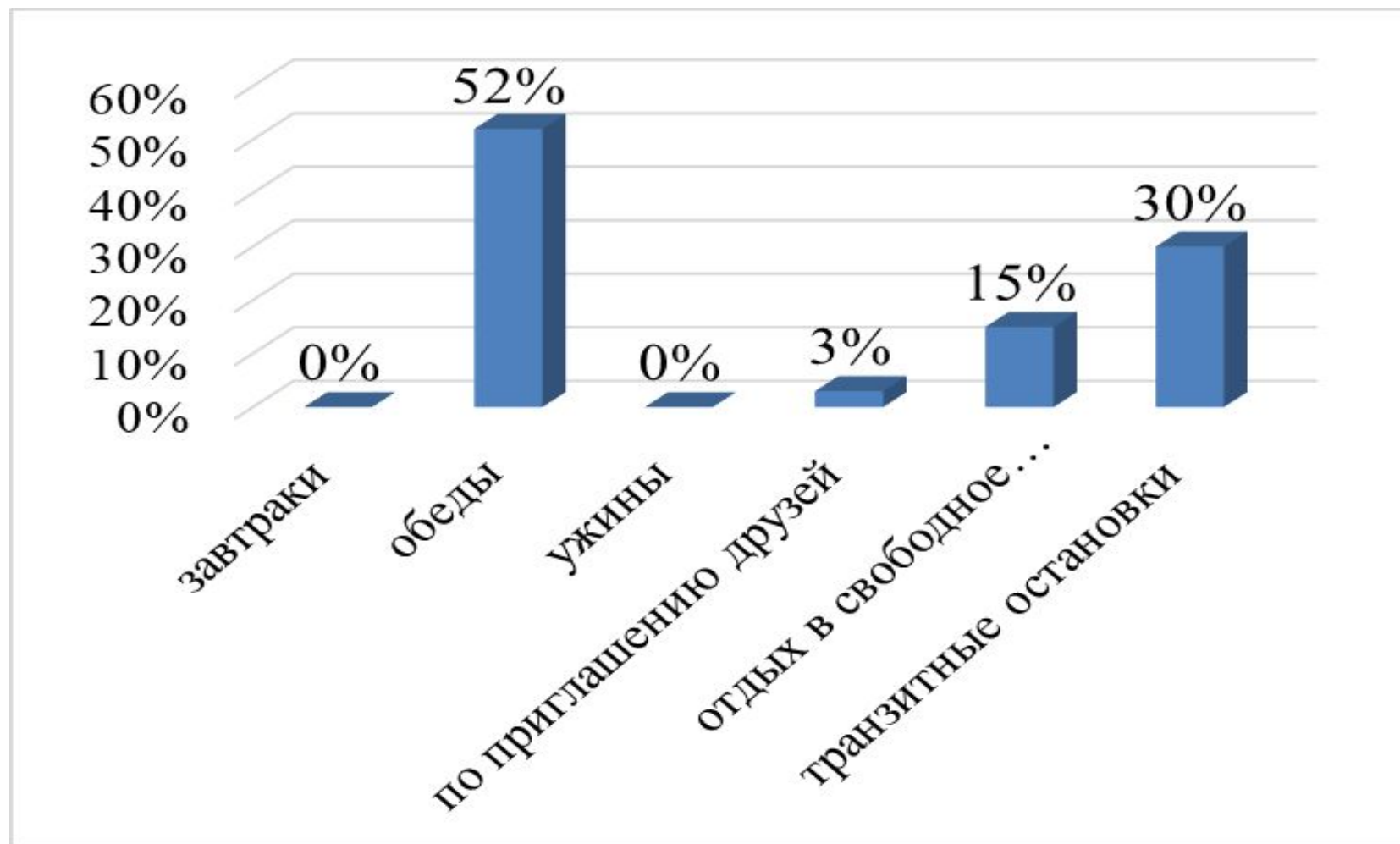
| Ассортиментный перечень блюд | Кол-во видов блюд в меню |
|------------------------------|--------------------------|
| Холодные блюда и закуски | 8 |
| Супы | 3 |
| Горячие блюда | 6 |
| Десерты | 5 |
| Безалкогольные напитки | 7 |
| Мучные хлебобулочные изделия | 5 |
| Алкогольные напитки | 3 |
| Фрукты | 6 |

Доля респондентов по степени приверженности кафе «Лидер»

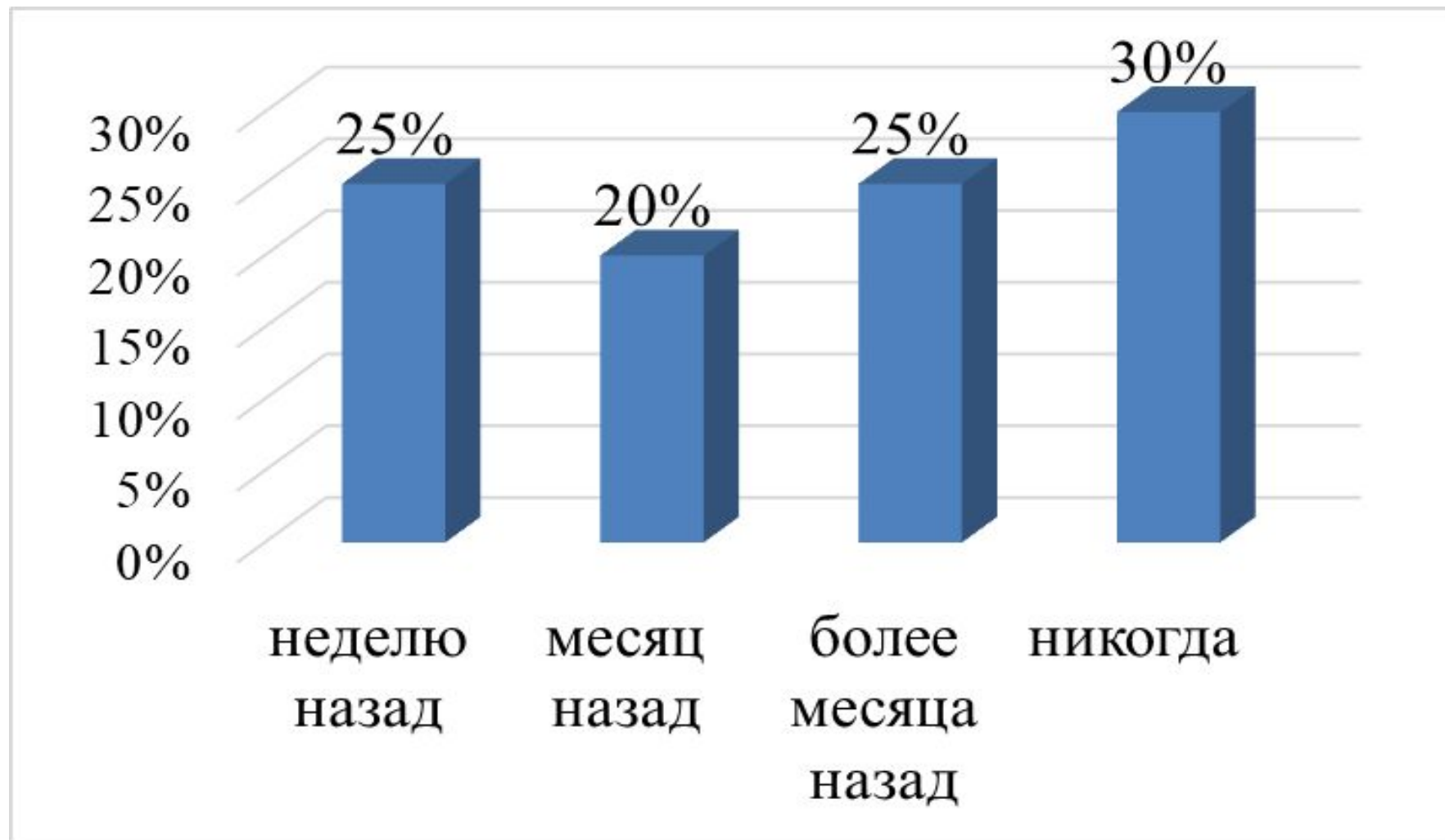


- Постоянные клиенты (1 год)
- Постоянные клиенты (3 года)
- Впервые воспользовались

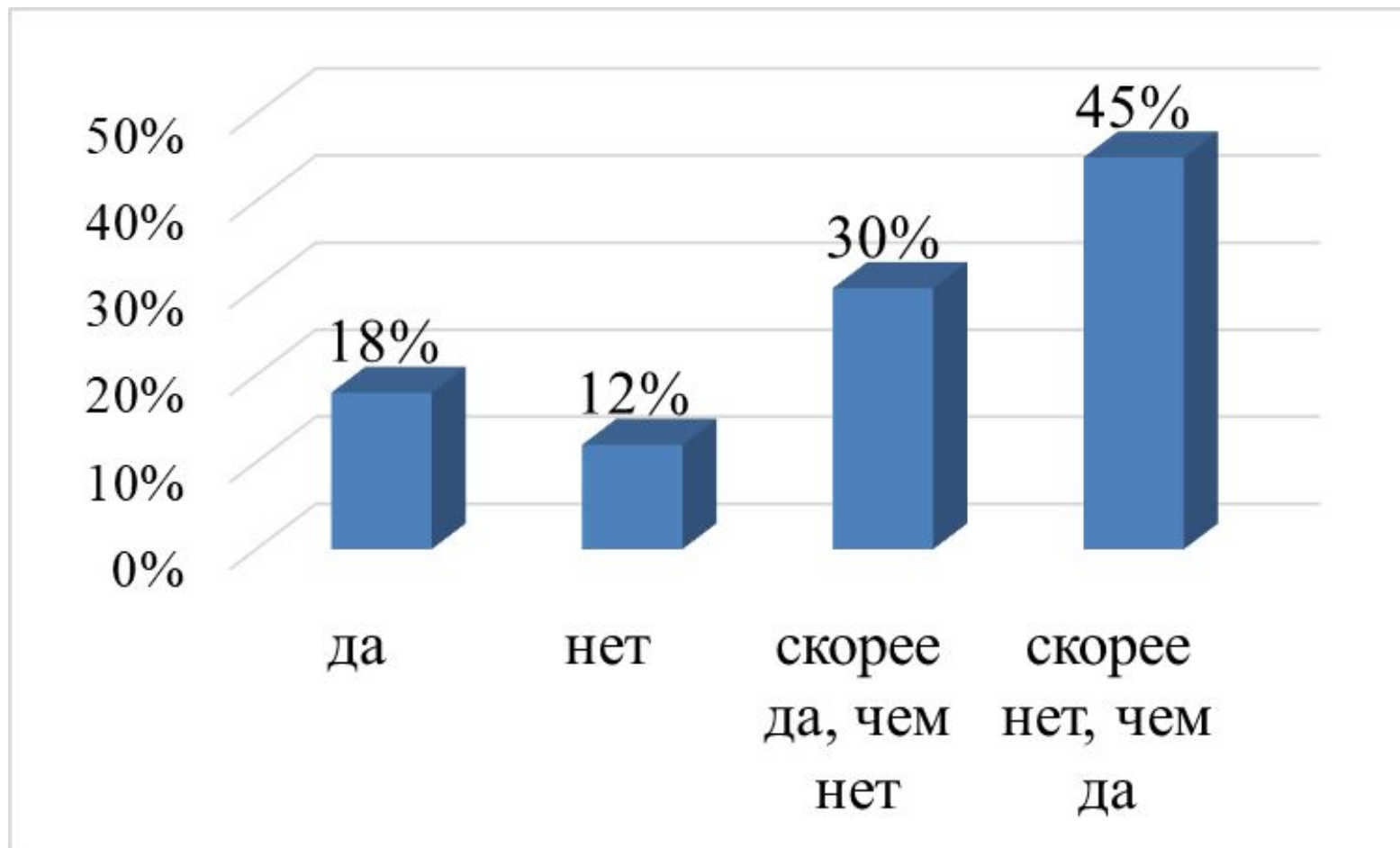
Мотив посещения кафе «Лидер»



Частота посещения кафе «Лидер» респондентами



Уровень удовлетворенности качеством обслуживания в кафе «Лидер»



Проект меню бизнес-ланч для кафе «Лидер»

| Выход (гр.) | Наименование блюда | Стоимость (руб.) |
|--------------------|------------------------------------|---------------------|
| Понедельник | | |
| 110 | Салат из свежих овощей со сметаной | 30 |
| 300 | Борщ со сметаной | 65 |
| 200 | Лазанья мясная | 80 |
| 200 | Морс брусничный | 30 |
| Вторник | | |
| 110 | Салат из свежей капусты с овощами | 30 |
| 300 | Щи со сметаной | 65 |
| 210 | Макароны с курицей | 120 |
| 200 | Морс смородиновый | 30 |
| Среда | | |
| 110 | Салат крабовый | 45 |
| 300 | Солянка мясная | 70 |
| 200 | Картофель жареный с грибами | 100 |
| 200 | Морс клюквенный | 30 |
| Четверг | | |
| 110 | Салат «Цезарь» с курицей | 65 |
| 300 | Уха из горбуши | 80 |
| 200 | Капуста тушеная | 40 |
| 200 | Чай с лимоном | 30 |
| Пятница | | |
| 110 | Салат «Оливье» | 45 |
| 300 | Куриный бульон | 60 |
| 200 | Азу по-татарски | 150 |
| 200 | Компот | 30 |

Проект «туристского меню» для кафе «Лидер»

| Выход (гр.) | Название блюда | Стоимость (руб.) |
|---------------------------------|---|------------------|
| Холодные блюда и закуски | | |
| 120 | Салат из свежих овощей | 45 |
| 120 | Мясная нарезка | 120 |
| 110 | Салат «Чафан» | 100 |
| Супы | | |
| 300 | Борщ со сметаной | 60 |
| 300 | Щи со свежей капустой | 60 |
| 300 | Солянка мясная | 60 |
| Горячие блюда | | |
| 100 | Тефтели из свинины | 70 |
| 150 | Пельмени со сметаной и зеленью | 70 |
| 100 | Котлеты по-киевски | 70 |
| 100 | Куриное филе в сливочном соусе | 65 |
| Гарниры | | |
| 150 | Картофельное пюре | 30 |
| 150 | Макароны | 30 |
| 150 | Гречка | 30 |
| Десерты | | |
| 120 | Блины в ассортименте (с джемом, медом, сгущенкой) | 80 |
| 60 | Чизкейк | 50 |
| 60 | Пирожное «картошка» | 35 |
| Напитки | | |
| 200 | Газированная вода (кола, лимонад, Sprite, Fanta) | 40 |
| 200 | Чай/кофе | 30 |
| 200 | Морс в ассортименте (брусника, смородина клюква) | 30 |

Разработка фирменных десертов и напитков для кафе «Лидер»

| Выход | Наименование | Описание | Стоимость |
|--------------|----------------------------------|---|------------|
| 50г / 1 шт | Green Matcha Cheesecake | низкокалорийный десерт на основе протеиновой муки и натурального йогурта с добавлением чайной пудры Matcha, выпекается в печи | 50 рублей |
| 100 г / 1 шт | Милфей с чаем Matcha и клубникой | низкокалорийный десерт из миндальной муки с нежным муссом и чайной пудрой Matcha, выпекается в печи | 120 рублей |
| 150 г / 4 шт | Паровые кексы с чаем Matcha | низкокалорийный десерт из протеиновой муки с добавлением йогурта и порошка Matcha для выпечки, готовится при помощи паровой обработки | 250 рублей |
| 200 г | Matcha-латте | полезный тонизирующий напиток, приготовленный из топленого молока с добавлением чая Matcha для латте | 250 рублей |

Система премирования сотрудников кафе «Лидер»

| Показатель | Размер вознаграждения |
|--|-----------------------|
| Отсутствие дисциплинарных взысканий и жалоб посетителей в течение месяца | 30% от оклада |
| Активное участие в жизнедеятельности кафе | 15% от оклада |
| Благодарность от клиентов в книге отзывов | 20% от оклада |
| Внесение предложений по совершенствованию деятельности кафе | 10 % от оклада |
| Ежегодная премия за преданность предприятию | 5 000 рублей |

Планируемые экономические показатели кафе «Лидер» после внедрения мероприятий по совершенствованию информационного обеспечения процесса обслуживания посетителей

| Наименование показателей | Единицы измерения | Показатель |
|--------------------------|-------------------|------------|
| Общая выручка | Руб. | 4303000 |
| Общие издержки | Руб. | 1115200 |
| Прибыль | Руб. | 3187800 |
| Налоги и платежи | Руб. | 573804 |
| Чистая прибыль | Руб. | 2613996 |

Планируемые экономические показатели кафе «Лидер» после внедрения мероприятий по повышению качества обслуживания посетителей

| Наименование показателя | До внедрения мероприятий | После внедрения мероприятий |
|-------------------------|--------------------------|-----------------------------|
| Выручка от реализации | 501 000 | 1002000 |
| Расходы (тыс. руб.) | 438 000 | 877 000 |
| Прибыль | 63 000 | 125 000 |
| Налог | 11 340 | 22 500 |
| Чистая прибыль | 51 660 | 102 500 |

Спасибо за внимание!