

Дипломная работа

**Совершенствование качества
обслуживания посетителей
на примере кафе «ГОНГ»**

Цели и задачи

- Цель - разработка рекомендаций по повышению качества обслуживания посетителей предприятия общественного питания «Гонг».
- Задачи:
 - 1) Рассмотреть теоретические основы сферы общественного питания;
 - 2) Проанализировать нормативно-правовую базу, регулирующую сферу общественного питания;
 - 3) Дать характеристику предприятия ООО «Гонг»;
 - 4) Провести маркетинговый анализ, swot-анализ кафе «Гонг»;
 - 5) Провести социально-психологическое исследования и разработать ряд мероприятий по совершенствованию качества обслуживания посетителей кафе «Гонг».

Объект, предмет и гипотеза исследования

- Объектом - деятельность кафе «Гонг».
- Предмет - методы, способы организации обслуживания посетителей предприятия общественного питания, в частности, кафе «Гонг».
- Гипотеза данной работы состоит в том, что предложенные рекомендации и мероприятия повысят качество обслуживания и тем самым привлекут новых посетителей в кафе «Гонг».

Основные методы и актуальность

- Актуальность данной темы заключается в необходимости поддержания и совершенствования качества обслуживания на предприятиях сферы услуг. Коренным образом нужно улучшить качество и культуру обслуживания, увеличить объем реализации услуг, разработать и внедрить их новые виды и формы.
- Основными методами исследования дипломной работы явились:
- Метод анализа источников (библиографический);
- SWOT-анализ;
- Анкетирование;
- Беседа.

Общая характеристика предприятия

ООО «Гонг»

- ООО «Гонг» Кафе «Гонг» - было открыто в феврале 2006 года.
- Кафе располагается в ПГТ Звенигово, в Звениговском районе республики Марий Эл.
- Кафе «Гонг» относится к предприятиям общественного питания среднего класса, которое рассчитано на 60 посадочных мест. Интерьер зала кафе представлен в Приложении 1.

SWOT-анализ кафе «Гонг»

Сильные стороны:

1. Высокое качество блюд и напитков;
2. Оптимальное сочетание качества и цены на предоставляемые услуги;
3. Широкий ассортимент блюд и напитков,
4. Высококвалифицированный персонал;
5. Имидж кафе.

Слабые стороны:

1. Отсутствие чётко отлаженной рекламной компании;
2. Текучесть кадров на предприятии;
3. Отсутствие скидок и акций;
4. Отсутствие системы стратегического планирования;
5. Отсутствие компьютерной коммуникации между кухней и обслуживающим персоналом.

SWOT-анализ кафе «Гонг»

Возможности:

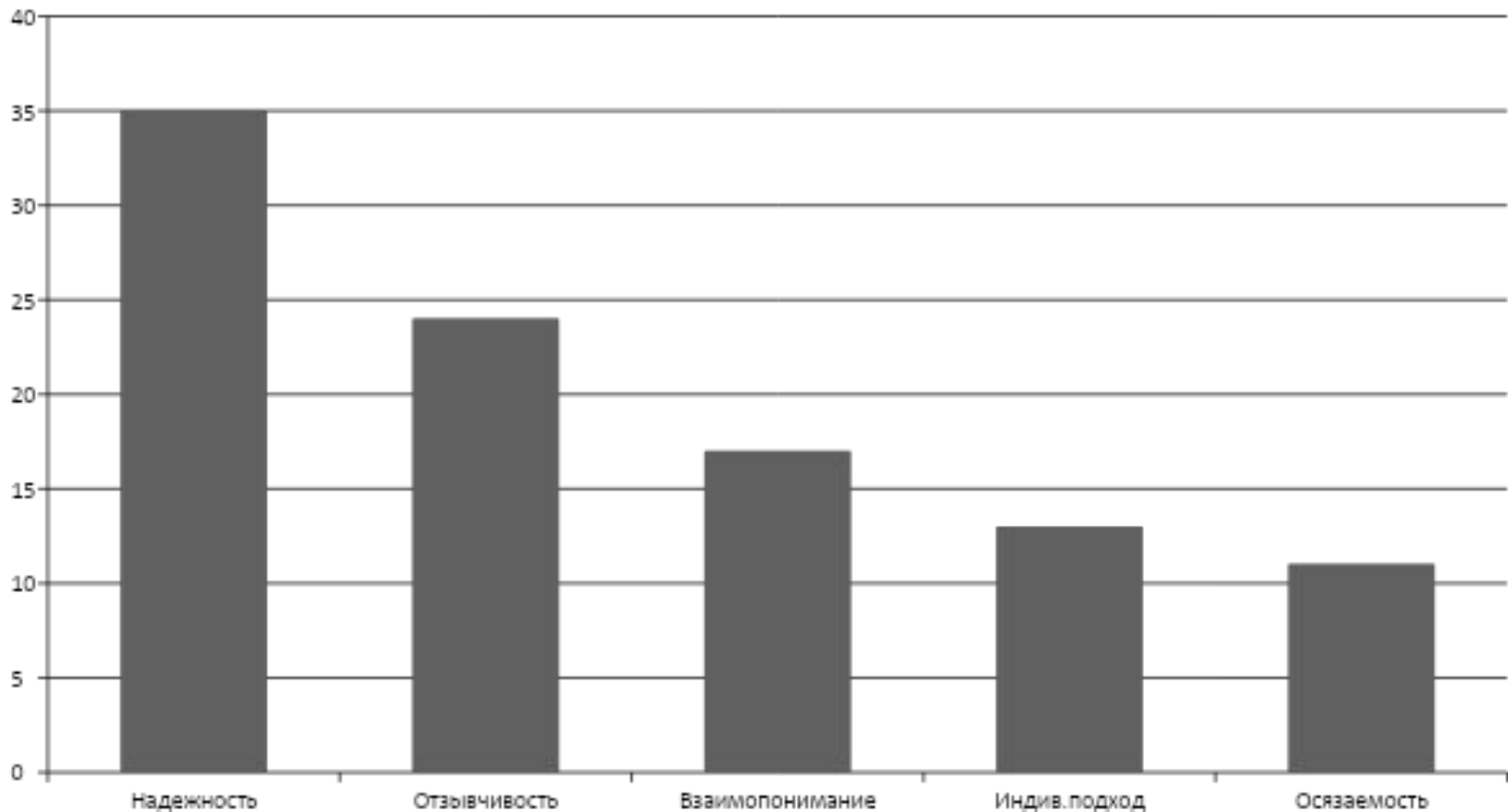
1. Разработка чёткой рекламной политики;
2. Планирование и проведение развлекательной программы для гостей в выходные дни;
3. Разработка и введение программы мотивации персонала;
4. Организация периодических собрания для решения организационных вопросов;
5. Укрепление корпоративной культуры персонала путем проведения совместных выездов;
6. Появление доп.услуг и расширение ассортимента меню.

Угрозы:

1. Появление новых сильных конкурентов;
2. снижение цен на услуги конкурентов;
3. Снижение уровня качества обслуживания гостей;
4. Увольнение персонала по собственному желанию

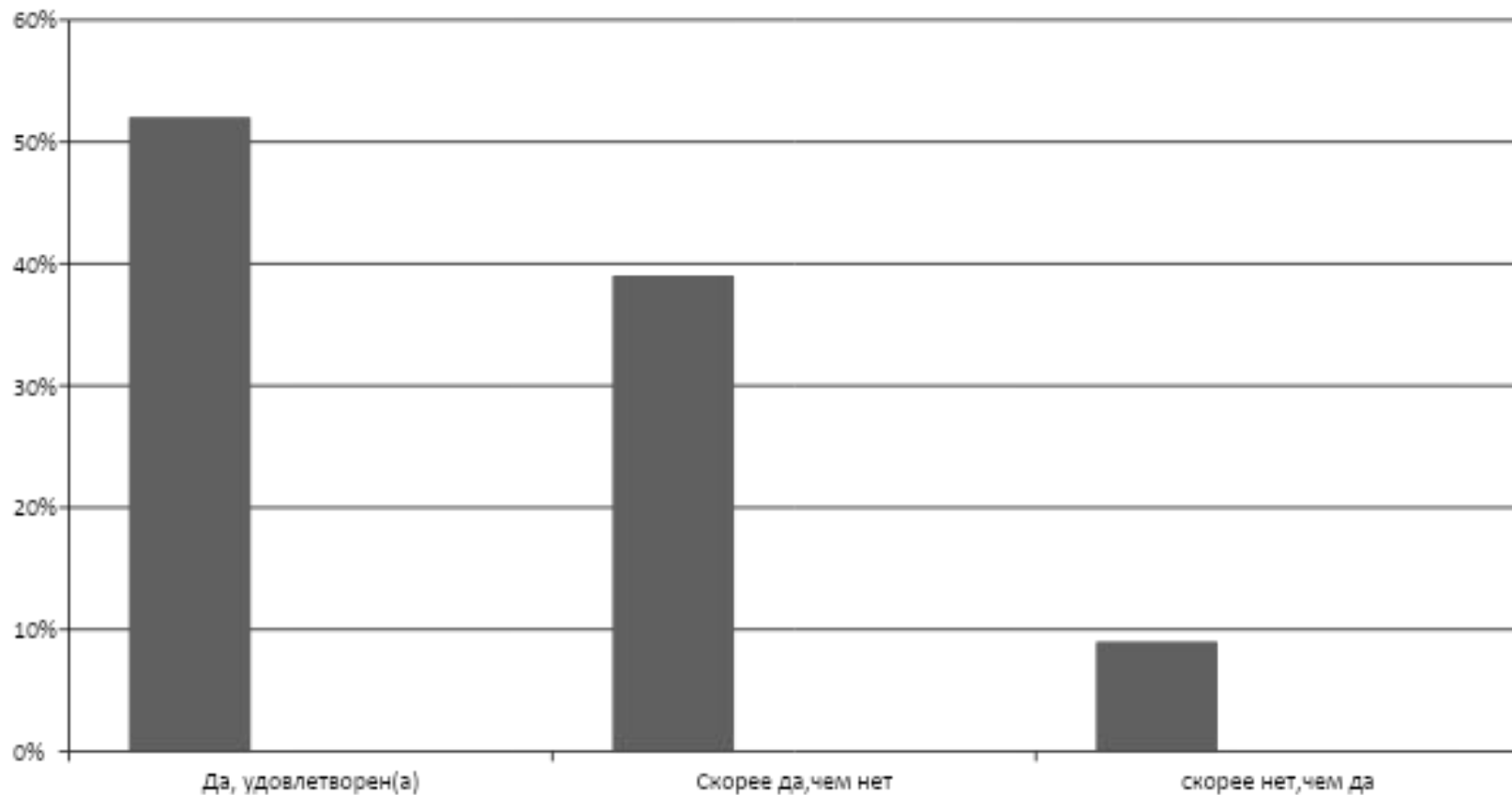
Социально-психологическое исследование

Пять основных критериев, основываясь на которых, клиенты судят о качестве и выбирают заведение.



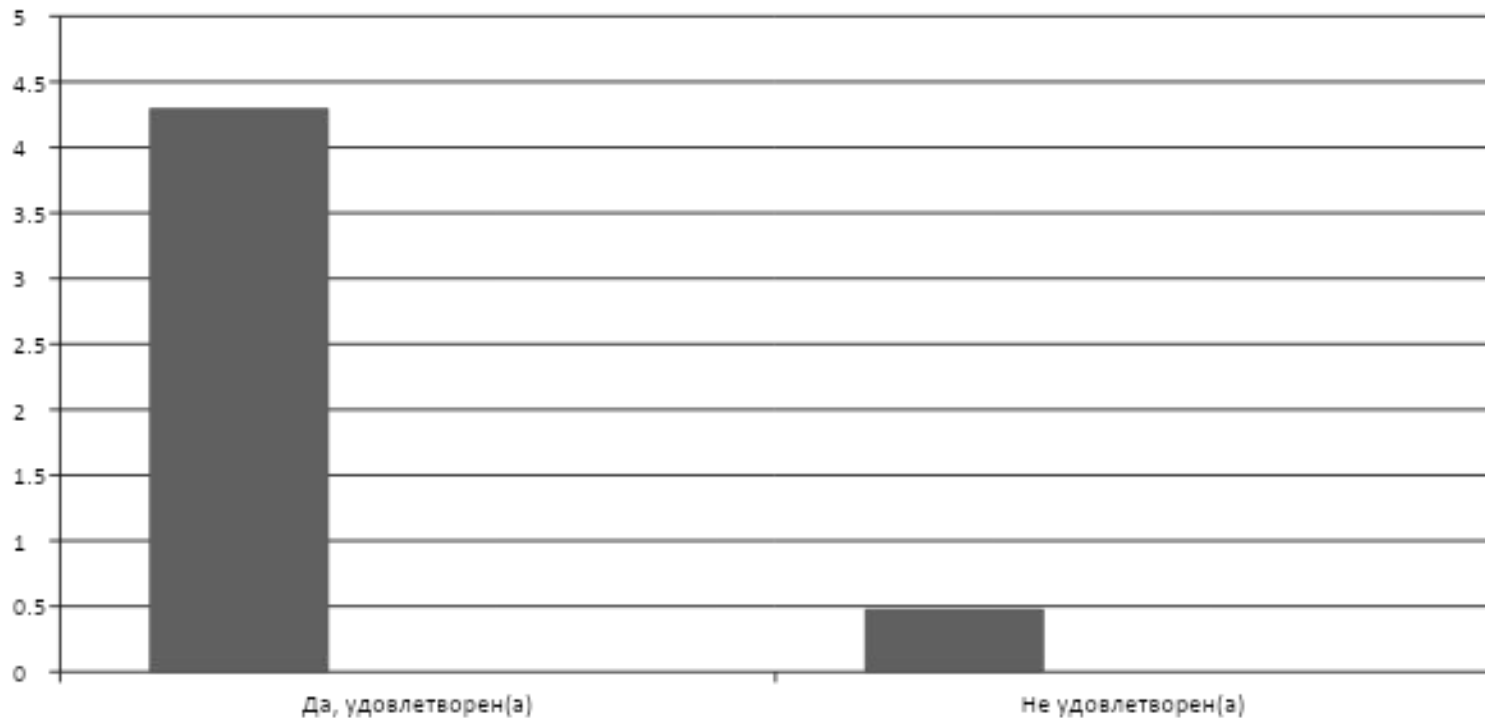
Социально-психологическое исследование

Вопрос: Удовлетворены ли Вы качеством блюд в кафе «Гонг»?



Социально-психологическое исследование

Вопрос: Удовлетворены ли Вы поведением официанта во время обслуживания?



Предлагаемые рекомендации

- Введение нового меню, а именно японской кухни и детского меню.
- Открытие летнего кафе.
- Введение дополнительных услуг: караоке и бесплатный Wi-Fi.
- Доставка и кейтеринг.
- Активное продвижение кафе в социальных сетях (акции, конкурсы, новые блюда, реклама).
- Повышение квалификации обслуживающего персонала.

Затраты на открытие летнего кафе

- 1) Аренда шатра-15 000 руб. в месяц;
 - 2) Настольная охлаждаемая витрина-13 000 руб.
 - 3) Холодильники для напитков предоставляются поставщиками.
 - 4) Мебель: комплект 4 пластиковых стула и стол-2500 руб.
Шесть комплектов-15000 руб.
 - 5) Барная стойка-5000 руб.
 - 6) Кассовый аппарат-20000 руб.
 - 7) Дополнительное оборудование (кулер, микроволновка)-7000 руб.
 - 8) Зарплата сотрудников летнего кафе (два охранника, два бармена, два официанта)-45 тыс. руб.
 - 9) Электроэнергия-10000 руб.
- Стоимость оборудования-55 000 руб. Постоянные расходы-70 000 руб.

Расчет рентабельности летнего кафе

- Выручка от продажи блюд, приготовленных на кухне – 150 000 руб. (наценка 150%) Прибыль - 90 000 руб.
- Выручка от продажи бакалейной продукции – 200 000 (наценка 100%) прибыль – 100 000 руб.

Общая рентабельность рассчитывается следующим образом:

$R = V/P$, где V- совокупный объем капиталовложений,
П- поступления в предприятие

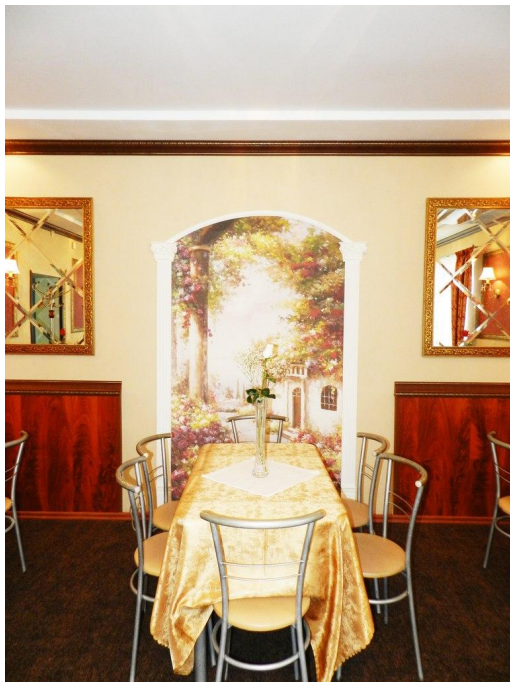
Произведем расчет на 3 месяца:

$$R = (55\,000 + 3 \cdot (160\,000 + 70\,000)) / 3 \cdot 350\,000 = 0,71$$

(рентабельность составляет 71 %)

Повышение квалификации обслуживающего персонала

- Видеокурс «Лучший официант. Продажи – это просто». Стоимость семинара - 12500 рублей.
- Прохождения курсов повышения квалификации в учебном центре «Парк знаний» в г. Казань. Стоимость данного курса - 7000 рублей на двоих человек.



Спасибо за внимание!

