

**«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];
```

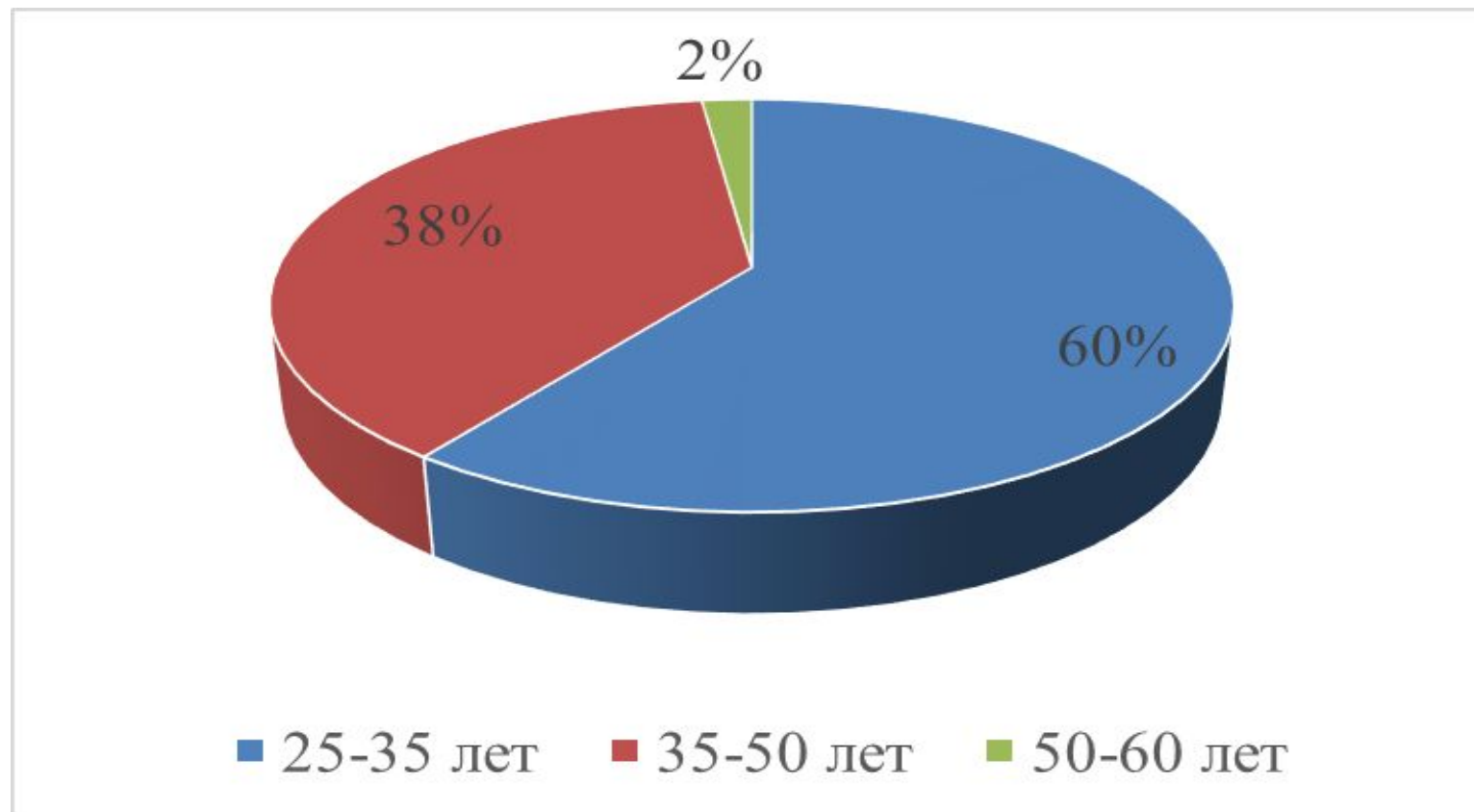
Подготовка к обслуживанию

Встреча гостей

Обслуживание гостей

Расчет

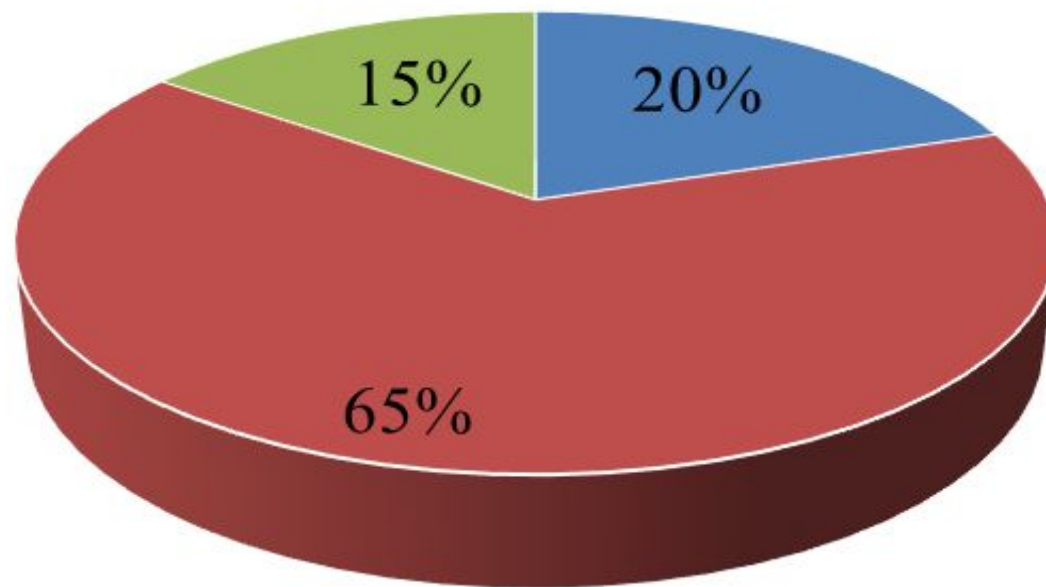
Целевая аудитория сельского кафе



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»

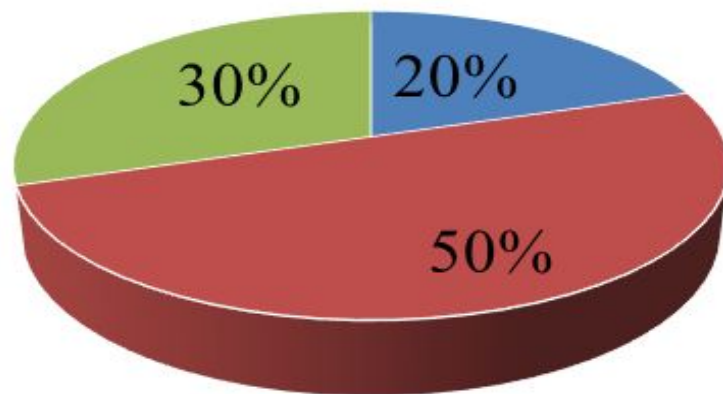


■ 18-25 лет ■ 25-45 лет ■ 45-65 лет

Ассортимент реализуемой продукции кафе «Лидер»

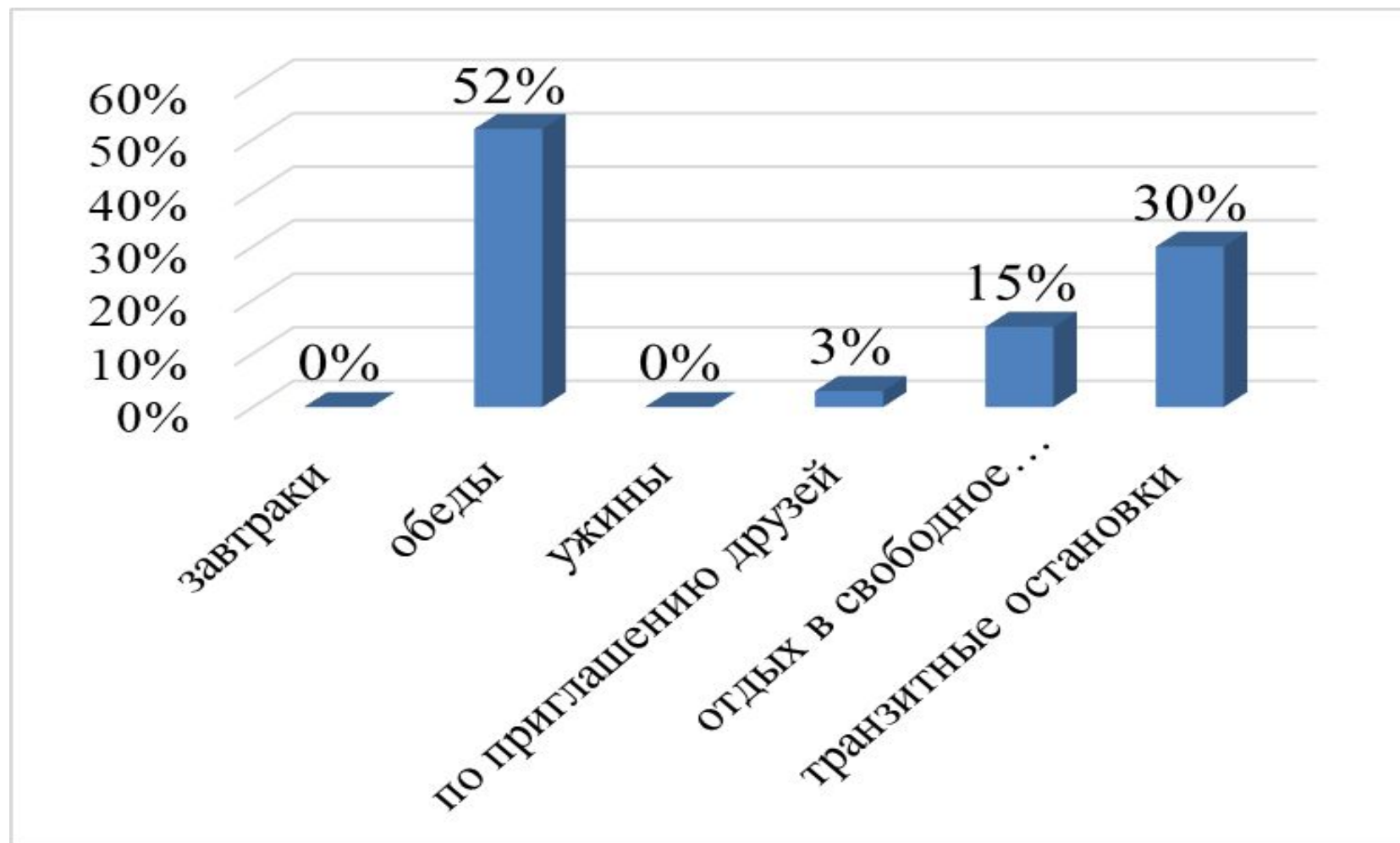
Ассортиментный перечень блюд	Кол-во видов блюд в меню
Холодные блюда и закуски	8
Супы	3
Горячие блюда	6
Десерты	5
Безалкогольные напитки	7
Мучные хлебобулочные изделия	5
Алкогольные напитки	3
Фрукты	6

Доля респондентов по степени приверженности кафе «Лидер»

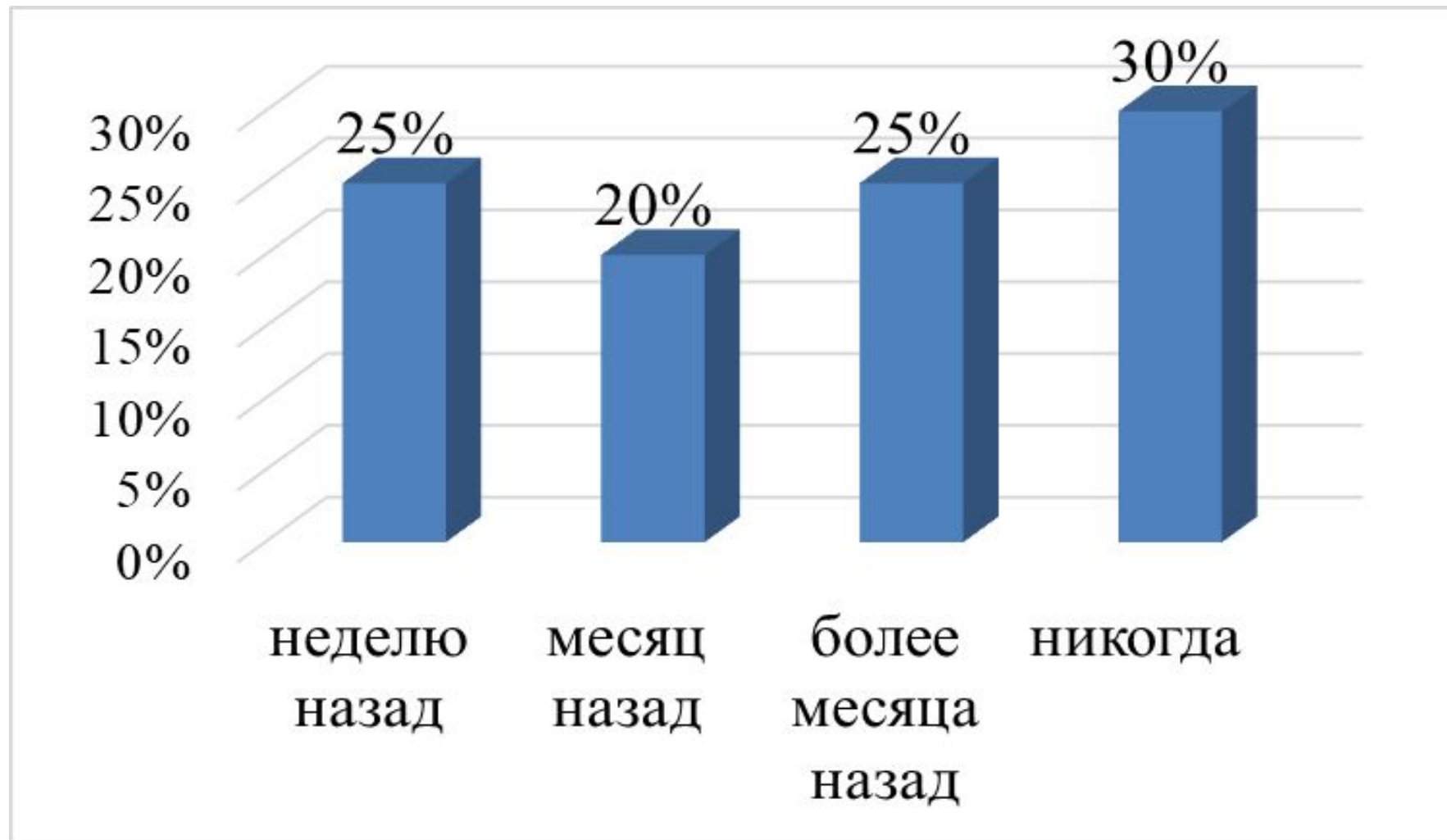


- Постоянные клиенты (1 год)
- Постоянные клиенты (3 года)
- Впервые воспользовались

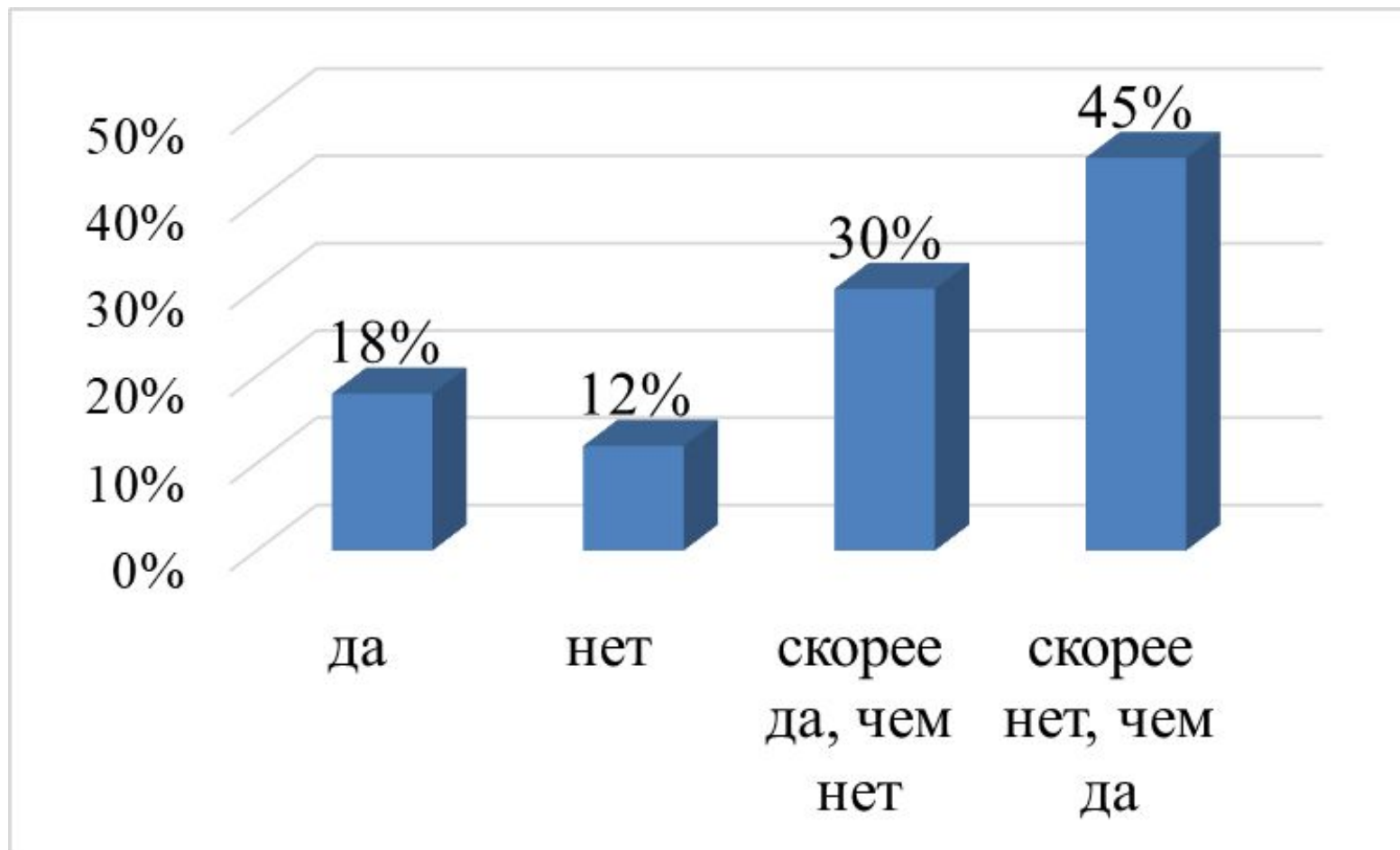
Мотив посещения кафе «Лидер»



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!

The background features abstract, overlapping geometric shapes in various shades of green, ranging from light lime to dark forest green. These shapes are primarily located on the right side of the frame, creating a modern, layered effect against the white background.