



Технологический институт сервиса (филиал)
ФГБОУ ВО «Донской государственный технический университет»
в г. Ставрополе Ставропольского края

Выпускная квалификационная работа на тему:

**«Совершенствование сервисного обслуживания
клиентов в целях повышения конкурентоспособности
предприятий питания»**

Выполнил: Галадников Владислав Владимирович

Руководитель: к.э.н., доцент Семенова Л.В.

Цель работы - разработка мероприятий, направленных на совершенствование сервисного обслуживания клиентов в целях повышения конкурентоспособности предприятия питания пиццерии «Додо Пицца» (г. Ставрополь).

В рамках достижения цели были поставлены следующие задачи:

- изучить теоретические основы организации сервисного обслуживания посетителей предприятий питания;
- проанализировать общую организационно-экономическую характеристику кафе «Додо Пицца» в г. Ставрополе.
- исследовать отзывы клиентов анализируемого предприятия о качестве обслуживания;
- провести анализ факторов потребительской удовлетворенности и определить мероприятия, направленные на повышение удовлетворенности клиентов;
- предложить мероприятия по совершенствованию сервисной деятельности предприятия питания;
- дать экономическую оценку предложенных мероприятий;
- проанализировать опасные и вредные производственные факторы, влияющие на здоровье работников кафе.

Факторы успешной работы предприятий общественного питания

- Удобное местонахождение;
- Вкусная еда;
- Уютный интерьер;
- Высокий уровень обслуживания;
- Демократические цены;
- Высокий имидж заведения.

Уровни обслуживания клиентов предприятий питания

Уровень обслуживания	Характеристика
Первый «Минимальный уровень» Удовлетворите клиентов	<ul style="list-style-type: none">- Клиент останется доволен, если вы удовлетворите его основные потребности и желания таким образом, чтобы ему не на что было жаловаться.- Это минимальный уровень, позволяющий выжить в современном бизнесе. К сожалению, многие компании полагают, что «удовлетворение клиентов» это высшее достижение, хотя это всего лишь минимальное условие сохранения своих позиций.
Второй «Уровень развития» Превзойдите ожидания клиентов	<ul style="list-style-type: none">- Это основное требование для роста, поскольку главный принцип успеха звучит так: «Ваш успех всегда находится в прямой зависимости от того, что Вы делаете сверх ожиданий».- Если Вы делаете лишь то, что от Вас ждут, вам сложно позавидовать. Обязательно найдется кто-то, кто готов делать для клиентов больше, чем Вы, и тогда Вам не поздоровится.- Только превзойдя ожидания покупателей, Вы сможете вырваться вперед.
Третий «Уровень роста» Доставьте клиенту удовольствие	<ul style="list-style-type: none">- Работникам предприятия необходимо делать намного больше, чем просто соответствовать ожиданиям посетителей или превосходить их.
Четвертый «Высший уровень» Поразите своих клиентов	<p>Это высшая форма сервиса, которая должна соответствовать имиджу предприятия и служить залогом обязательного успеха.</p>

Кафе «Додо Пицца»

Адрес: Ставрополь,
Пер. Макарова д. 26 корп. Б

Кухня: [европейская](#), [итальянская](#),
[японская](#)

Телефон: +7-800-333-00-60

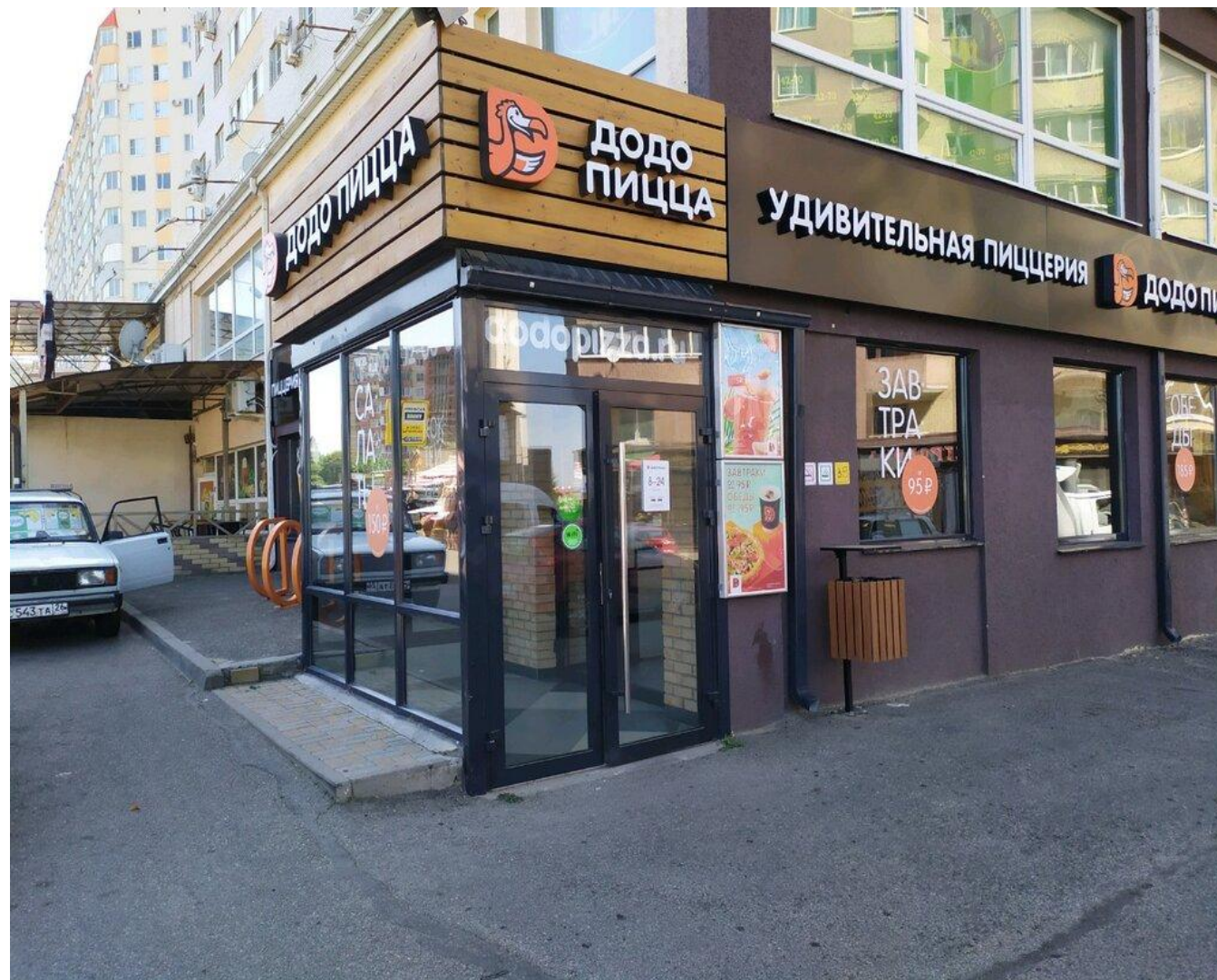
- **Время работы:** ежедневно,
08:00-00:00

- **Бесплатный Wi-Fi** для
посетителей кафе

- **Доставка** пиццы, суши,
роллов, пасты

- **Бесплатная парковка**

- **Оплата банковской картой**



Организационная структура управления кафе «Додо Пицца»



Штатное расписание кафе «Додо Пицца»

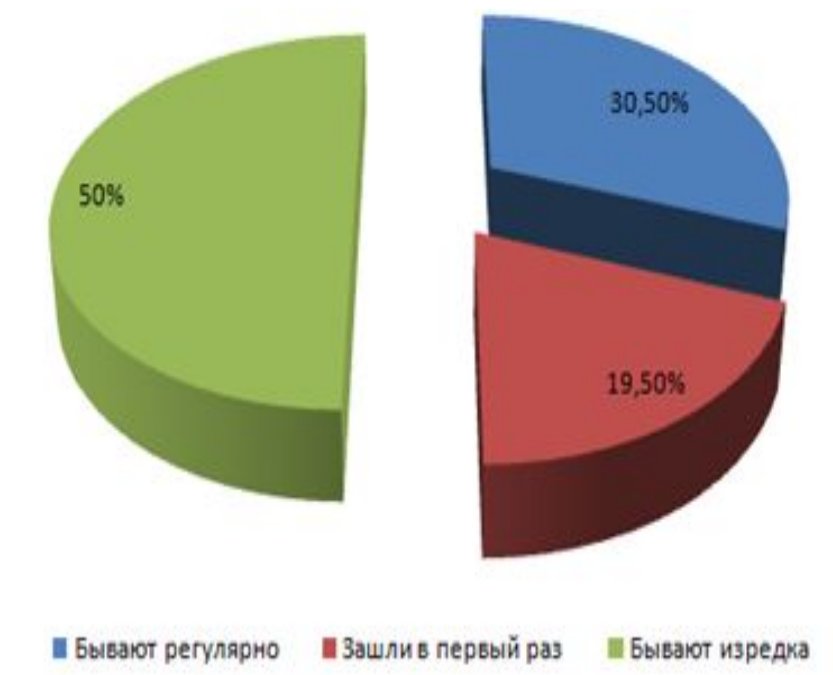
Должность	Численность	Оклад, руб	Сумма окладов, руб
Директор	1	35000,0	35000,0
Старший администратор	1	32000,0	32000,0
Заместитель администратора	1	30000,0	30000,0
Бухгалтер	1	25000,0	25000,0
Менеджер по закупкам	1	15000,0	15000,0
Повар	4	25000,0	100000,0
Официанты-бармены	4	20000,0	80000,0
Мойщик кухонной и столовой посуды	2	12000,0	24000,0
Водитель	1	17000,0	17000,0
Всего	16	211000,0	358000,0

Финансово-экономические показатели деятельности кафе «Додо Пицца»

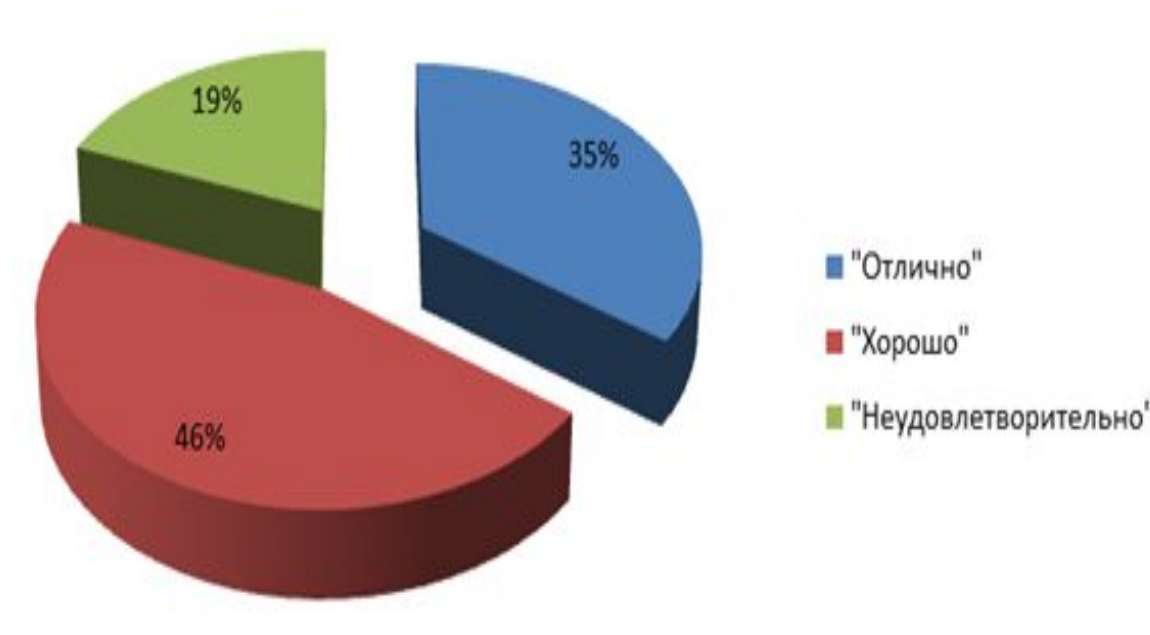
Показатели	2018г.	2019г	2020г.	Отклонения 2019 г. от 2018 г.	Отклонения 2020 г. от 2019г.	Темп роста (2019-2018 гг.), %	Темп роста (2020-2019 гг.), %
Товарооборот, тыс.руб.	2679	1604	3946	-1075	2342	59,8	245,9
Себестоимость, тыс.руб.	2272	1285	3463	-986	2177	56,5	269,3
Валовой доход, тыс.руб.	407	319	483	-878	164	78,4	151,3
Издержки обращения, тыс.руб.	346	282	388	-644	106	81,4	137,5
Прибыль от реализации, тыс. руб.	604	324	950	-240	586	60,2	260,9
Чистая прибыль, тыс.руб.	483	291	760	-192	469	60,2	261,2
Рентабельность, %	0,05	2,24	0,27	2,19	-1,97	-	12,05
Численность, чел.	16	15	16	-1	+1	93,8	106,7
Средняя з/п, руб.	24010	24252	26760	242	2508	101,7	117,6

Сегментация потребителей кафе «Додо Пицца»

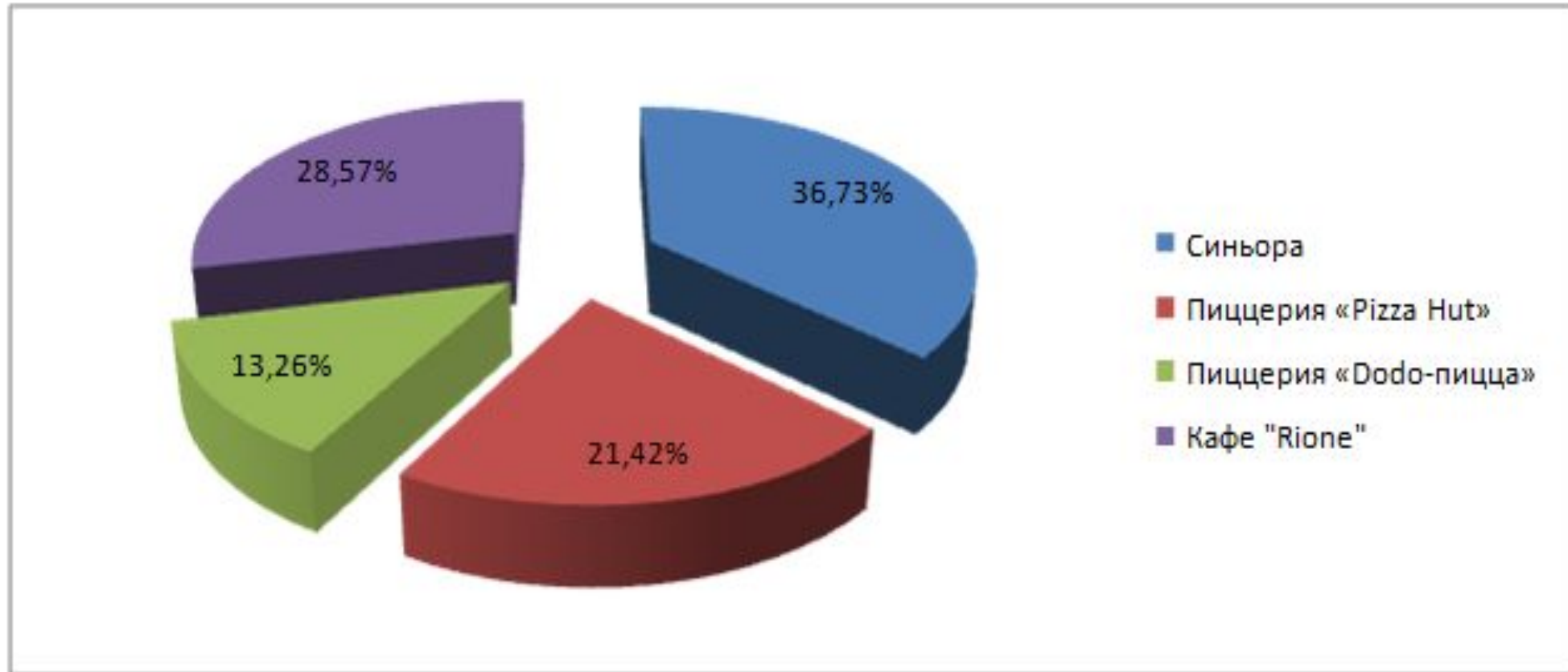
сегментация потребителей кафе
по частоте посещения:



сегментация потребителей кафе
по оценке обслуживания:



Анализ конкурентной среды



Сравнительная характеристика основных конкурентов кафе «Додо Пицца»

Оцениваемый параметр	«Синьора»	«Pizza Hut»	«Dodo-пицца»	«Rione»
1	2	3	4	5
Местонахождение заведения	улица 50 лет ВЛКСМ, дом 43А	улица Доваторцев, дом 75 А	улица 50 лет ВЛКСМ, дом 43 корп. Б	улица Мира, дом 266/3
Наличие специальных мест для парковки автомобилей	+	+	+	+
Близость к остановке общественного транспорта	+	+	+	+
Характеристика ассортимента, в т.ч.:	Пицца, салаты, напитки, молочные коктейли (порошковые), роллы, десерты	Пицца, напитки, салаты	Пицца, салаты, спагетти, роллы, гарниры	Блюда итальянской, японской и американской кухни, алкогольные напитки, салаты, соки, десерты
Количество видов пиццы	50	38	32	29
Количество видов салатов	14	9	7	12
Дополнительные услуги	Пицца на вынос, бронирование столиков	Бизнес-ланч, доставка продукции	Пицца на вынос, доставка продукции	Бронирование столиков, доставка продукции
Средняя цена пиццы (весом около 500 гр.), руб.	595	520	540	569
Средняя цена салата (весом около 200 гр.), руб.	260	281	308	259
Количество посадочных мест в заведении	24	20	25	60

Затраты для реализации планируемых мероприятий

Мероприятия	Затраты на реализацию, тыс.руб.
Рекламная деятельность	106,8
Обучение персонала	50,0
Дизайнерское оформление летней площадки	257,5
Организация бизнес-ланча	531,4
Итого:	945,7

Экономические показатели реализации проекта

Наименование	Единица измерения	Сумма
Валовой доход предприятия	тыс. руб.	8674,0
Полная себестоимость	тыс. руб.	6769,2
Капиталовложения в оборотные средства	тыс. руб.	2447,6
Чистая прибыль	тыс. руб.	1904,8
Среднесписочная численность работников	чел.	16
Производительность труда	тыс. руб.	47,6
Фонд оплаты труда	тыс. руб.	4296,0
Среднемесячная заработная плата работников	тыс. руб.	22,4
Капиталовложения в основные фонды	тыс. руб.	945,7
Срок окупаемости	лет	1,2

Доклад окончен.

Спасибо за
внимание!