



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

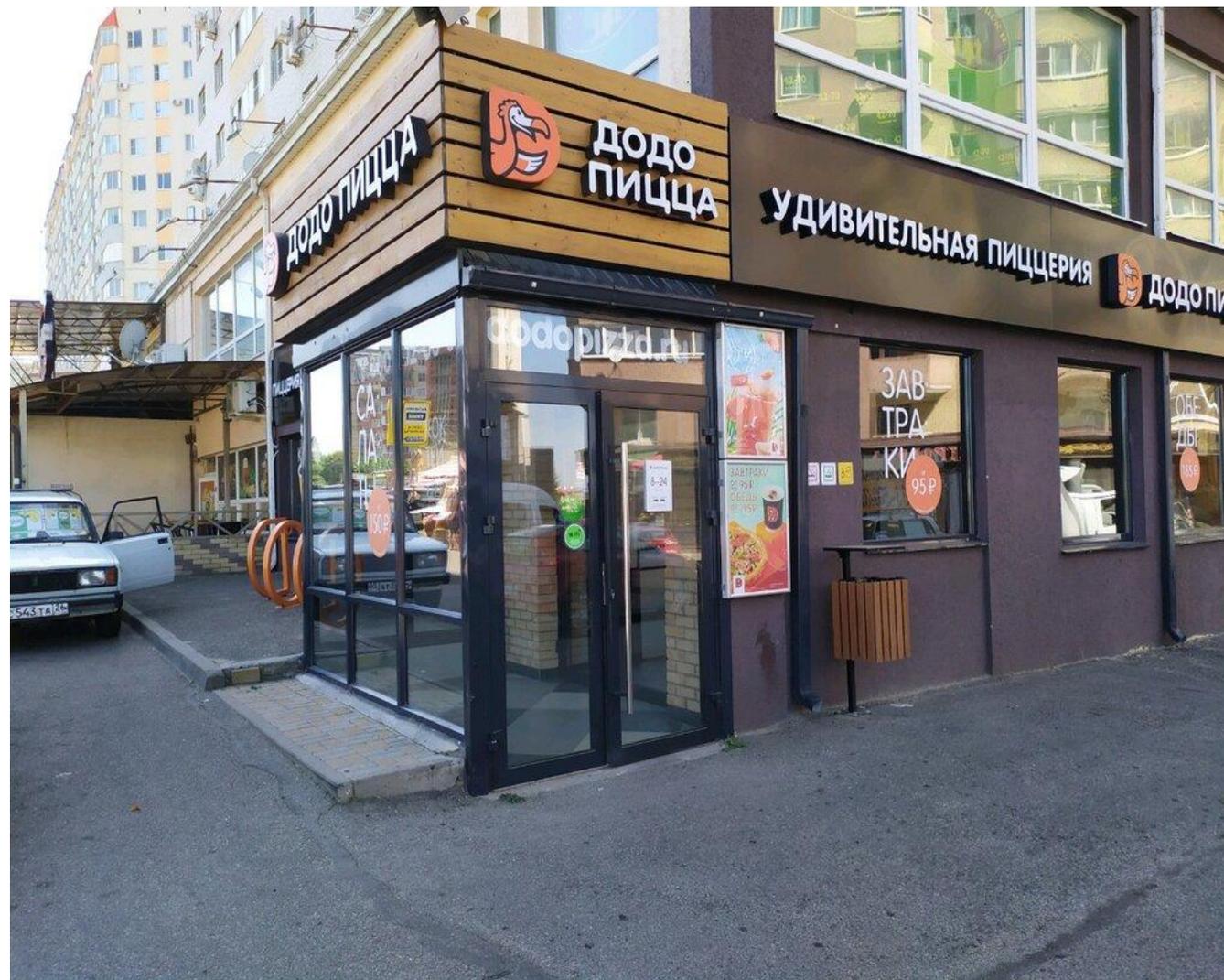
- **Время работы:** ежедневно,
08:00-00:00

- **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»

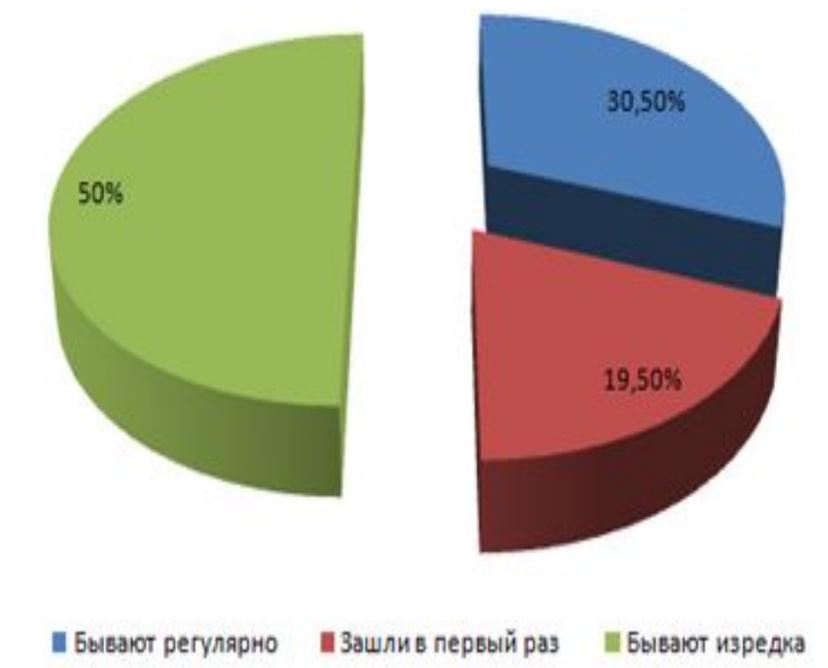
| Должность | Численность | Оклад, руб | Сумма окладов, руб |
|-----------------------------------|-------------|------------|--------------------|
| Директор | 1 | 35000,0 | 35000,0 |
| Старший администратор | 1 | 32000,0 | 32000,0 |
| Заместитель администратора | 1 | 30000,0 | 30000,0 |
| Бухгалтер | 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»

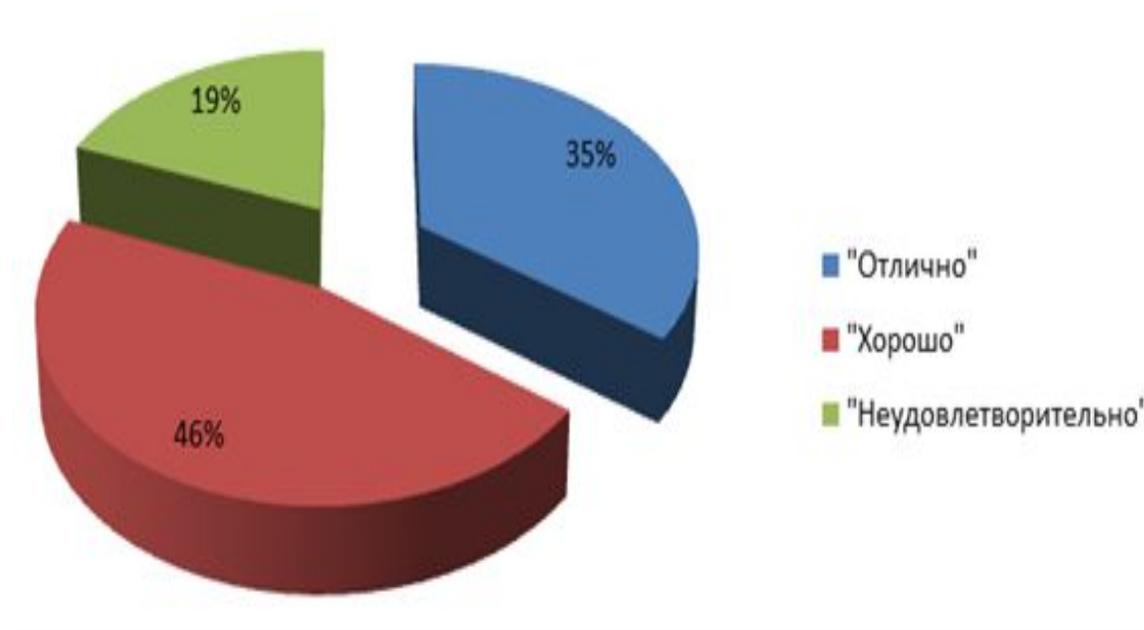
| Показатели | 2018г. | 2019г | 2020г. | Отклонения 2019 г. от 2018 г. | Отклонения 2020 г. от 2019г. | Темп роста (2019-2018 гг.), % | Темп роста (2020-2019 гг.), % |
|-------------------------------------|--------|-------|--------|----------------------------------|---------------------------------|----------------------------------|-------------------------------------|
| 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»

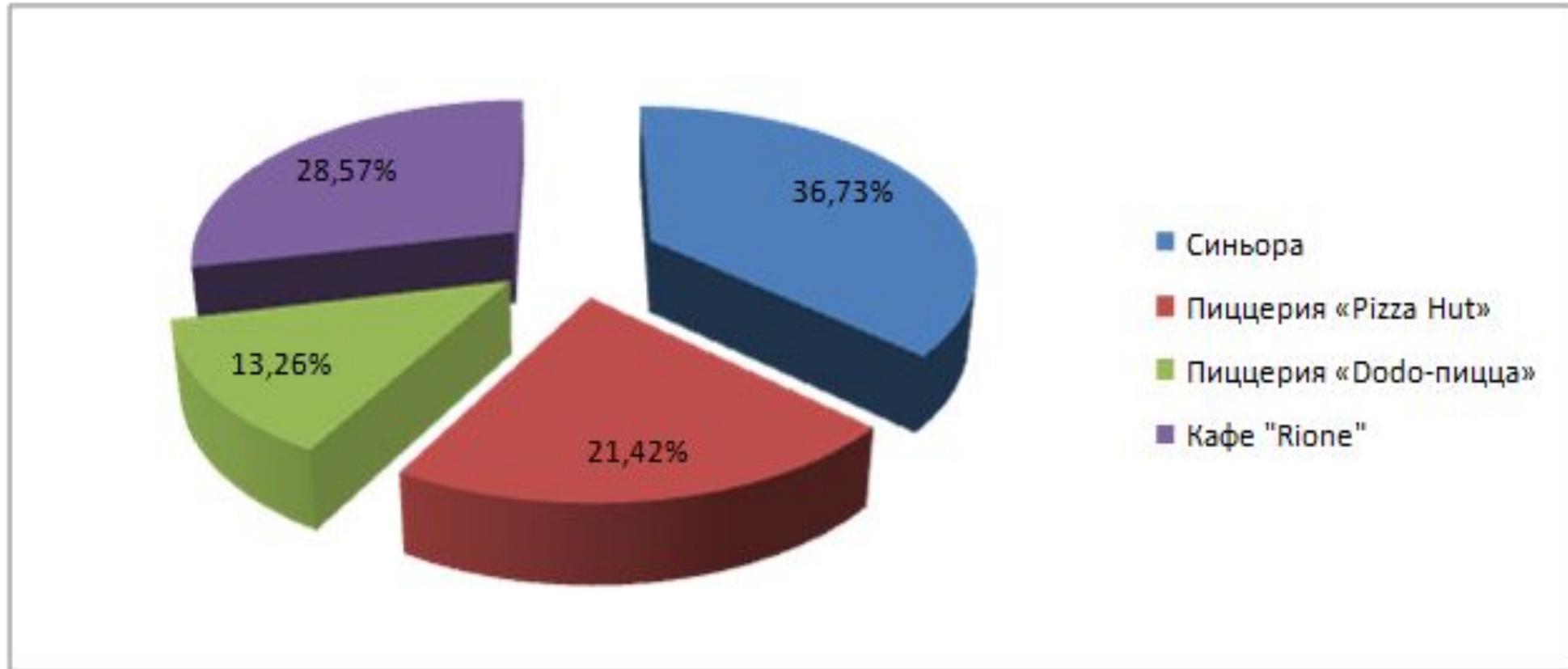
сегментация потребителей кафе
по частоте посещения:



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!