

# ДИПЛОМНАЯ РАБОТА

## Совершенствование маркетинговой деятельности на предприятии общественного питания

Студент

ФМК, 5 курс, ЗММ-1

Вероника Сергеевна Акулич

Руководитель

д-р экон.наук, профессор

Иван Людвигович Акулич

***Объект исследования*** - ресторан «Клевер» (ООО БелГорФудСнаб).

***Предмет исследования*** - маркетинговые стратегии ресторана «Клевер».

***Цель работы:*** разработать предложения по повышению эффективности реализации маркетинга ресторана «Клевер».

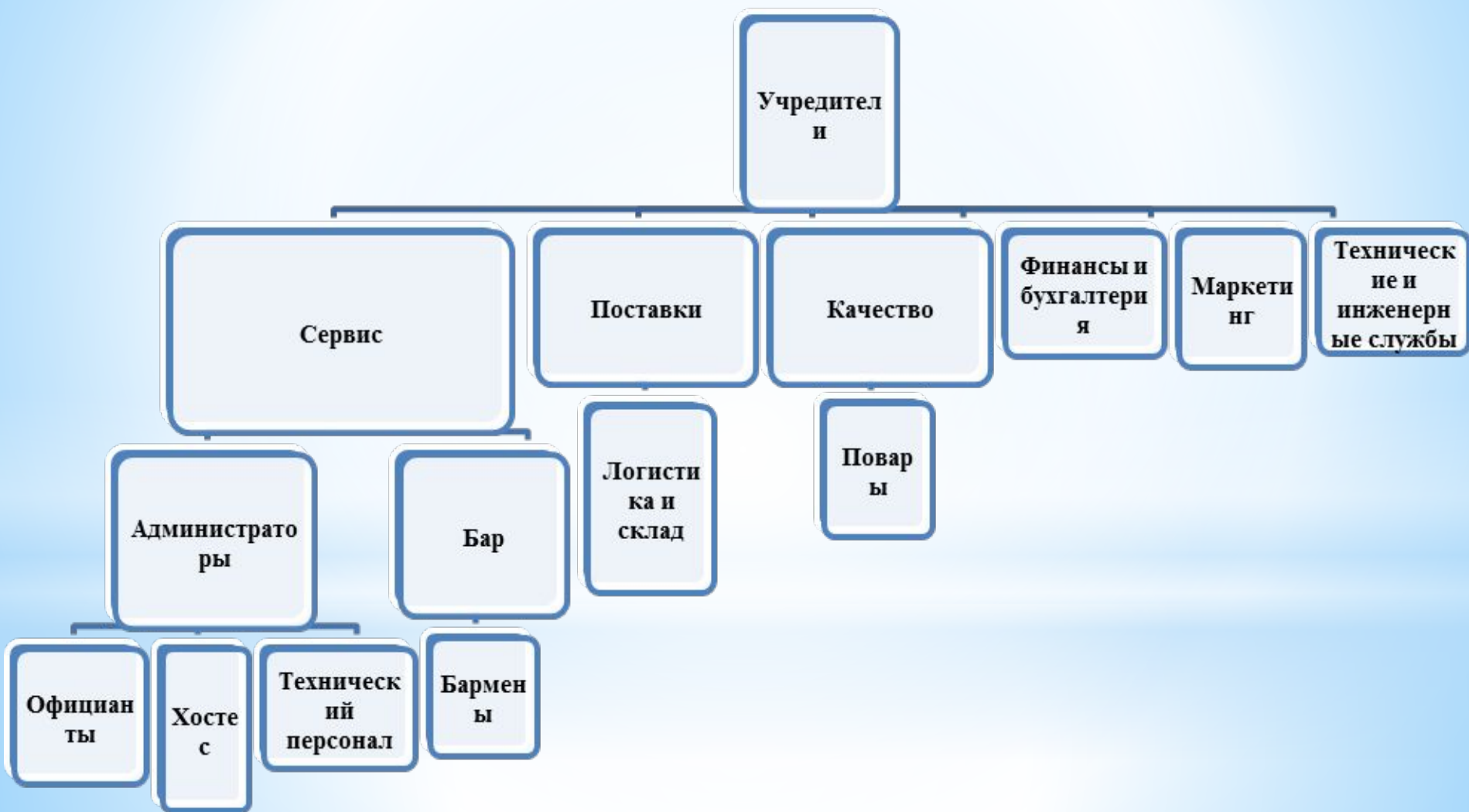
# СОДЕРЖАНИЕ

- 1 Теоретические основы маркетинговой деятельности предприятия сферы общественного питания
  - 1.1 Сущность маркетинговой деятельности
  - 1.2 Основные элементы маркетинговой деятельности
  - 1.3 Особенности маркетинговой деятельности предприятия сферы общественного питания
- 2 Анализ маркетинговой деятельности ресторана «Клевер»
  - 2.1 Ресторан «Клевер» как объект исследования
  - 2.2 Организация маркетинга в ресторане
  - 2.3 Маркетинг-микс ресторана «Клевер»
- 3 Совершенствование маркетинговой деятельности ресторана «Клевер»
  - 3.1 Возможности совершенствования маркетинговой деятельности
  - 3.2 Оценка эффективности маркетинговой деятельности
- Приложение А Стандарты и правила ресторана «Клевер»
- Приложение Б Пример расчета цен в меню ресторана «Клевер»
- Приложение В Пример договора оказания услуг общественного питания
- Приложение Г План мероприятий по совершенствованию маркетинговой деятельности ресторана «Клевер»

# Поставленная цель исследования определила постановку и реализацию следующего комплекса задач:

- 1) охарактеризовать сущность и концептуальные основы маркетинговой деятельности;
- 2) изучить основные элементы маркетинговой деятельности;
- 3) проанализировать особенности маркетинговой деятельности предприятия сферы общественного питания;
- 4) провести анализ и оценку маркетинговой деятельности ресторана;
- 5) разработать программу совершенствования маркетинговой деятельности ресторана «Клевер»;
- 6) определить эффективность разработанных мероприятий.

# Организационная структура ресторана «Клевер»



# Стандарты ресторана «Клевер»

<b>1. Стандарт внешнего вида</b>	Каждый сотрудник заведения обязан носить форменную одежду утвержденного образца, которая является символом ресторана и создает благоприятный профессиональный имидж.
<b>2. Стандарт обслуживания</b>	<ul style="list-style-type: none"><li>• Обслуживание Гостей происходит на самом высоком уровне.</li><li>• Каждый из сотрудников должен относиться к нашему Гостю вежливо и тактично.</li><li>• Наши Гости - особенные и желанные, потому что они выбрали нас.</li></ul>
<b>3. Стандарт чистоты</b>	В заведении Клевер строго соблюдаются все принятые санитарные нормы, создан и поддерживается идеальный порядок в гостевой и рабочей зонах.
<b>4. Стандарт качества</b>	Ирландский ресторан Клевер производит только высококачественную продукцию по утвержденным стандартам, требованиям и образцам. Внешний вид блюд, напитков, сервировки должны соответствовать стандарту, принятому к работе и изображенному в зоне раздачи.

# Распределение функций маркетинга

Функция маркетинга	Должность работника	Должностные обязанности в связи с выполнением функции
Маркетинговые исследования	Специалист по маркетингу	Оценка целесообразности и организация приближения услуг к заказчику. Изучение потребительского рынка, формировании и расширении коммерческих связей с потребителями, в проведении анализа покупательского спроса, степени удовлетворения требований и запросов потребителей по предлагаемым услугам, уровня конкурентоспособности на рынке.
Реализация товарной политики предприятия	Специалист по маркетингу	Организация сбора, систематизации, обработки и анализа информации по конъюнктуре рынков, по уровню соответствия качества услуг. Участие в оценке конкурентоспособности услуг фирмы, сравнение ее потребительских свойств, издержек производства и обращения, ценовых и сбытовых показателей с данными по конкурентным аналогам.
Реклама	Специалист по маркетингу	Обеспечение регулярного обновления и распространения рекламно-информационных материалов фирмы. Организация сбора откликов на прямую почтовую рассылку рекламных материалов и рассылки информации по электронной почте.
Участие в реализации ценовой политики	Директор Главный бухгалтер	Регулярный поиск возможностей снижения цены и себестоимости услуг, включая анализ издержек обращения, коммерческих и представительских расходов, выявление и ликвидация экономически необоснованных затрат. Вносит предложения по корректировке цен на предлагаемую продукцию, объемам продаж, по выбору каналов сбыта, способов и времени выхода на рынок. Принимать меры по обеспечению своевременного поступления средств за реализованную продукцию.

Проект мероприятий по совершенствованию  
маркетинговой деятельности ресторана «Клевер»  
включает ряд направлений:

- 1) *Совершенствование товарной и сбытовой политики*
- 2) *Совершенствование ценовой политики*
- 3) *Совершенствование политики продвижения услуг ресторана «Клевер»*
- 4) *Разработка комплекса организационно-нормативных документов*
- 5) *Разработка формальных процедур контроля сервиса*



## Расчет капитальных (единовременных) затрат на введение должности сомелье

Наименование	Количество	Цена, руб.
Компьютер Samsung 1.7 GHz, 512 Mb,80 Gb, DVD-ROM, FDD	1	7.000.000
Установка программного обеспечения	1	300.000
Компьютерный стол	1	2.000.000
Письменный стол	1	4.000.000
Стул	1	1.000.000
Итого	5	14.300.000

## Расчет текущих затрат на введение должности сомелье, тыс.руб.

Показатель	Количество	Затраты в мес, руб.	Затраты в год, руб.
Заработная плата сомелье	1	4.000.000	48.000.000
Канцтовары, в том числе:	-	324	3888
Бумага	2 пачки	100.000	1.200.000
Ручка	1 шт.	5000	60.000
Карандаш	1 шт.	5000	60.000
Штрих	1 шт.	8.000	96.000
Папки	2 шт.	10.000	120.000
Диск CD-RW	1 шт.	7.000	84.000
Файлы	10 шт.	5.000	60.000
Итого	-	7.140.000	49.680.000

# ЗАКЛЮЧЕНИЕ

## Ресторану «Клевер» необходимо:

- 1) Организовать и ввести маркетинговую информационную систему в ресторане.
- 2) Стандартизировать все рутинные процедуры: использовать стандарты МИС, информационно-аналитические отчеты.
- 3) Внедрить современную систему автоматизации ресторанов, что ускорит не только процессы обслуживания, но и упростит работу с чеками.
- 4) Регулярно проводить маркетинговые исследования, включая исследование состояния и возможностей собственного предприятия.
- 5) Осуществить создание новой и совершенствование выпускаемой продукции с учетом результатов маркетинговых исследований, оптимизация ассортимента в соответствии с запросами клиентов ресторанного комплекса (даже придерживаясь традиционных блюд, в связи с изношенным кухонным оборудованием, можно обновить меню, осовременив ингредиенты).
- 6) Более эффективно использовать трудовые ресурсы: в периоды, когда наблюдается минимальный объем товарооборота, было бы целесообразно планировать отпуска рабочих.
- 7) Необходимо выделять средства на постоянное повышение образовательного уровня подчиненных.
- 8) Обеспечивать руководство предприятия актуальной маркетинговой аналитической информацией.
- 9) Проработать общую стратегическую концепцию деятельности предприятия.
- 10) Усовершенствовать фирменный стиль компании.
- 11) Организовать работы по рекламе и стимулированию сбыта.
- 12) Наладить и поддерживать систему внутрифирменных коммуникаций.

**Спасибо за внимание!**