

# **РАЗРАБОТКА ПЛАНА ПОВЫШЕНИЯ КАЧЕСТВА ОБСЛУЖИВАНИЯ В РЕСТОРАНЕ «ПОМИДОР»**

Студент гр. О-3681\_\_\_\_ Кофанова Н.В.

Руководитель \_\_\_\_\_ Косов В.Б.

---

Сфера услуг - одна из самых быстроразвивающихся отраслей экономики. В связи с этим, вопрос качества предоставления услуг является исключительно важным. В современных условиях наиболее эффективным способом борьбы в конкурентных условиях является метод повышения качества продукции.

Вот почему тема моей работы достаточно актуальна в настоящее время.

**Объектом исследования** является ресторан «Помидор».

**Предметом исследования** является качество услуг ресторана «Помидор».

**Цель ВКР:** разработка эффективных мероприятий, направленных на улучшение качества услуг в ресторане «Помидор».

**Задачи ВКР:**

1. Рассмотреть теоретические аспекты повышения качества услуг в ресторанном бизнесе
2. Дать организационно-экономическую характеристику ресторана «Помидор»
3. Изучить особенности маркетинговой деятельности ресторана «Помидор»
4. Провести анализ качества услуг ресторана «Помидор»
5. Разработать предложения по повышению качества услуг в ресторане «Помидор».

**Структура работы** состоит из введения, трех глав, заключения, списка литературы и приложений.

В первой главе дипломной работы рассмотрены теоретические аспекты изучения категории «качество» и изучены особенности оценки и критерии качества услуг в ресторанном бизнесе.

Сделаны выводы о том, что для фирм, оказывающих услуги, является необходимым проведение регулярного мониторинга качества своих услуг на основе изучения мнения потребителей данной услуги и сравнительной оценки собственных услуг с конкурентами.

Во второй главе осуществлен анализ деятельности ресторана «Помидор» - изучены основные услуги, проведен анализ финансово-экономических показателей.

ООО «Помидор» было создано в 2011 году.



В ресторане в лице

Генерального директора

реализуется линейная

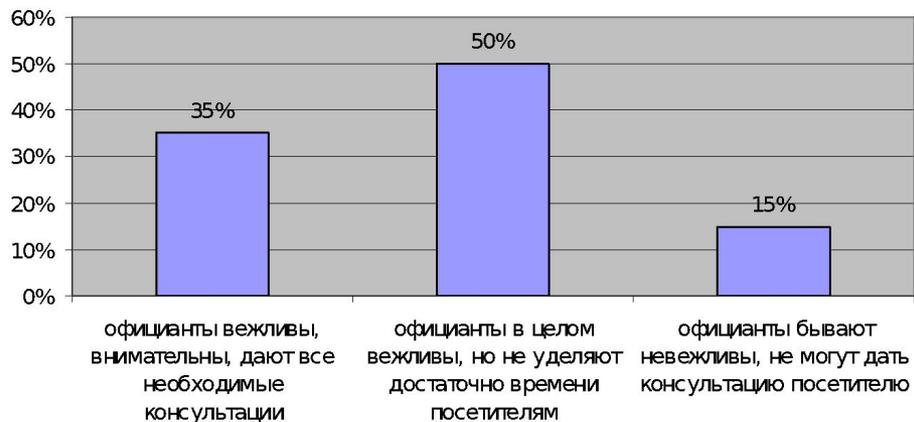
структура системы

управления.

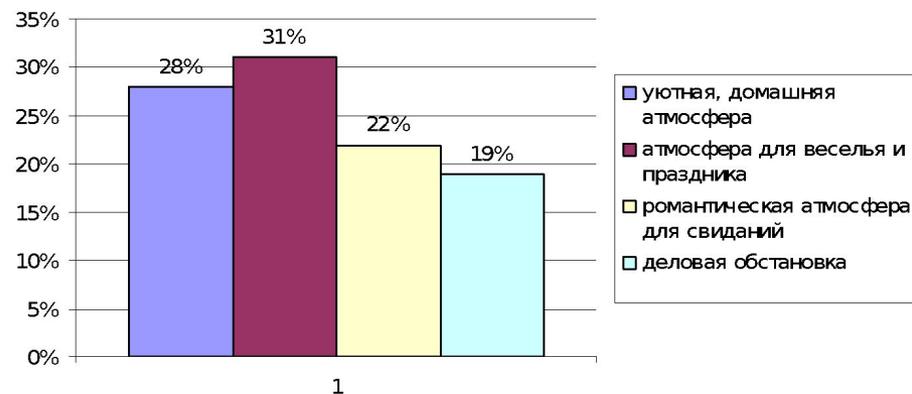
В настоящее время

работает 42 сотрудника.

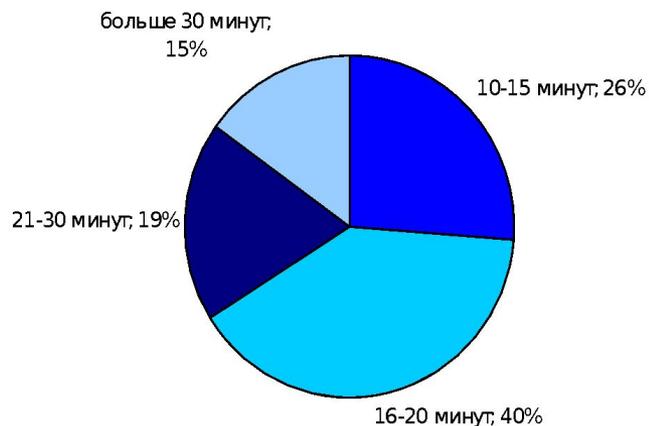




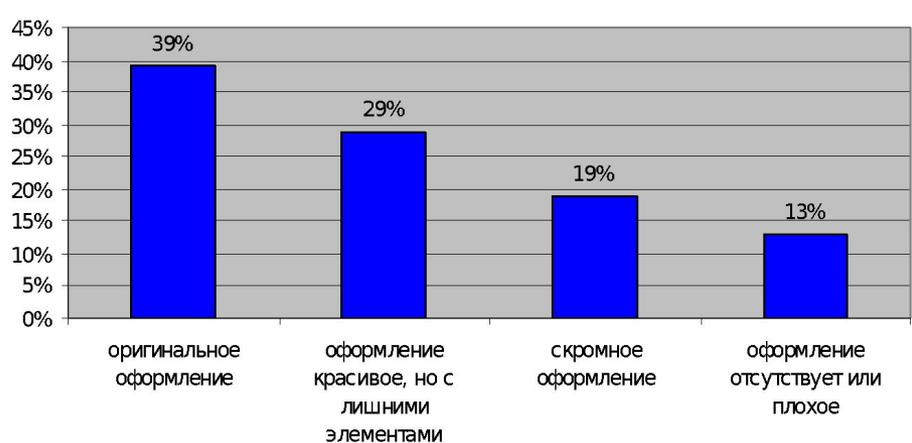
Оценка уровня обслуживания



Оценка посетителями интерьера и атмосферы



Время ожидания заказа



Оценка оформления блюд

Мероприятия, направленные на повышение качества услуг предприятия общественного питания:

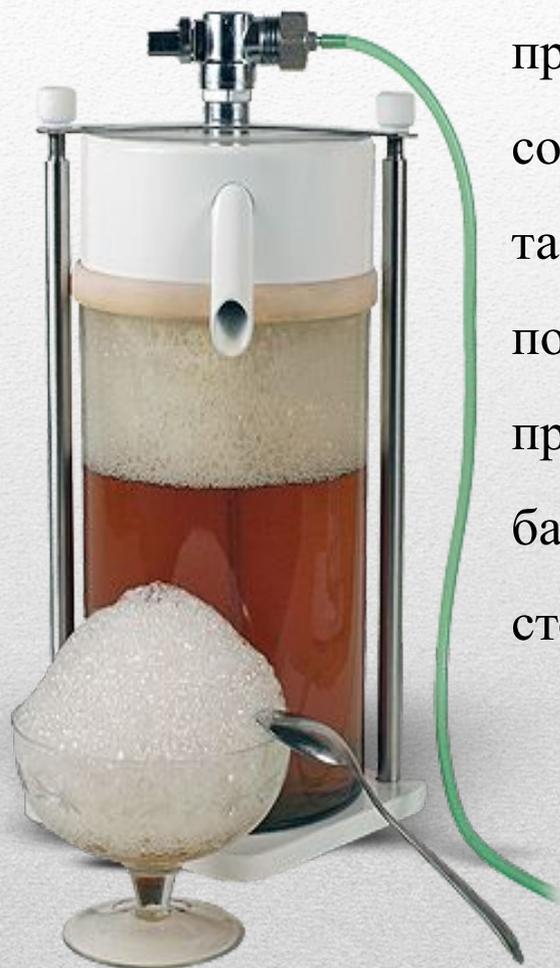
- Производство нового вида продукции (суши)
- Оказание нового вида услуг (производство кислородных коктейлей)
- Расширение меню для новой группы потребителей (организация тематических вечеров).
- Повышение квалификации персонала

Первое мероприятие подразумевает изготовление суши и продажа их в самом ресторане и доставку на дом по заказам.

Для производства нового вида продукции необходимо закупить новое оборудование. Потребуется активные маркетинговые мероприятия: печать буклетов с ассортиментом суши, подача рекламных объявлений, дополнительный лист в меню. Так же нужно включить суши в ассортимент уже существующей службы доставки для увеличения объемов продаж.



Второе мероприятие - это производство и продажа в ресторане кислородных коктейлей. Кислородный коктейль представляет собой воздушную пену из фитораствора или сока, которая насыщается кислородом. В настоящее время такие коктейли пользуются достаточно большой популярностью и не требуют много затрат. Нужно приобрести аппарат для их приготовления и установить в баре. А так же заказать и установить тэйбл тенты на столиках в ресторане с информацией о новой продукции.



Третье мероприятие - это проведение в ресторане «Помидор» тематических вечеринок. Для оказания услуги по организации тематических вечеринок необходимо приобрести микрофоны для ведущих и аппаратуру для подключения музыкальных инструментов на сумму 45 тысяч рублей.

Для развлечения посетителей можно приглашать различные томские музыкальные группы.



Четвертое мероприятие -  
повышение квалификации официантов  
и шеф-повара.

Следует провести тренинги,  
направленные на обучение официантов  
профессиональному общению, в том  
числе с англоязычными посетителями, и  
усовершенствование техники  
презентации меню.



Предполагается, что на курсах повышения квалификации шеф-повар получит навыки «нарезки карвинг». **Карвинг** — искусство художественной резки по овощам и фруктам, по шоколаду, по сыру.

Ожидаемый эффект от обучения персонала - повышение уровня обслуживания в ресторане и формирование собственного стиля оформления блюд.



№	Вид мероприятия	Прирост товарооборота	Прирост стоимости товаров в закупочных ценах	Прирост издержек обращения	Прирост чистой прибыли	Капитальные вложения	Срок окупаемости
1	Продажа и доставка суши	1474,2	742,6	402,6	178,4	505,1	3
2	Продажа кислородных коктейлей	900,0	240,0	259,7	389,1	42,0	0,1
3	Организация тематических вечеров	1560,0	576,0	601,9	372,5	45,0	0,1
4	Повышение квалификации персонала	1015,0	482,1	212,5	320,4	82,4	0,3
	<b>Итого</b>	4949,2	2040,7	1476,7	1260,4	675,5	0,6

Практическая значимость исследования заключается в возможности использования выводов и рекомендаций работы в качестве теоретической основы эффективного управления качеством предоставляемых услуг на предприятиях общественного питания.

**Спасибо за внимание!**