

**Тема: Совершенствование  
управления процессами  
обслуживания на  
примере предприятия питания**

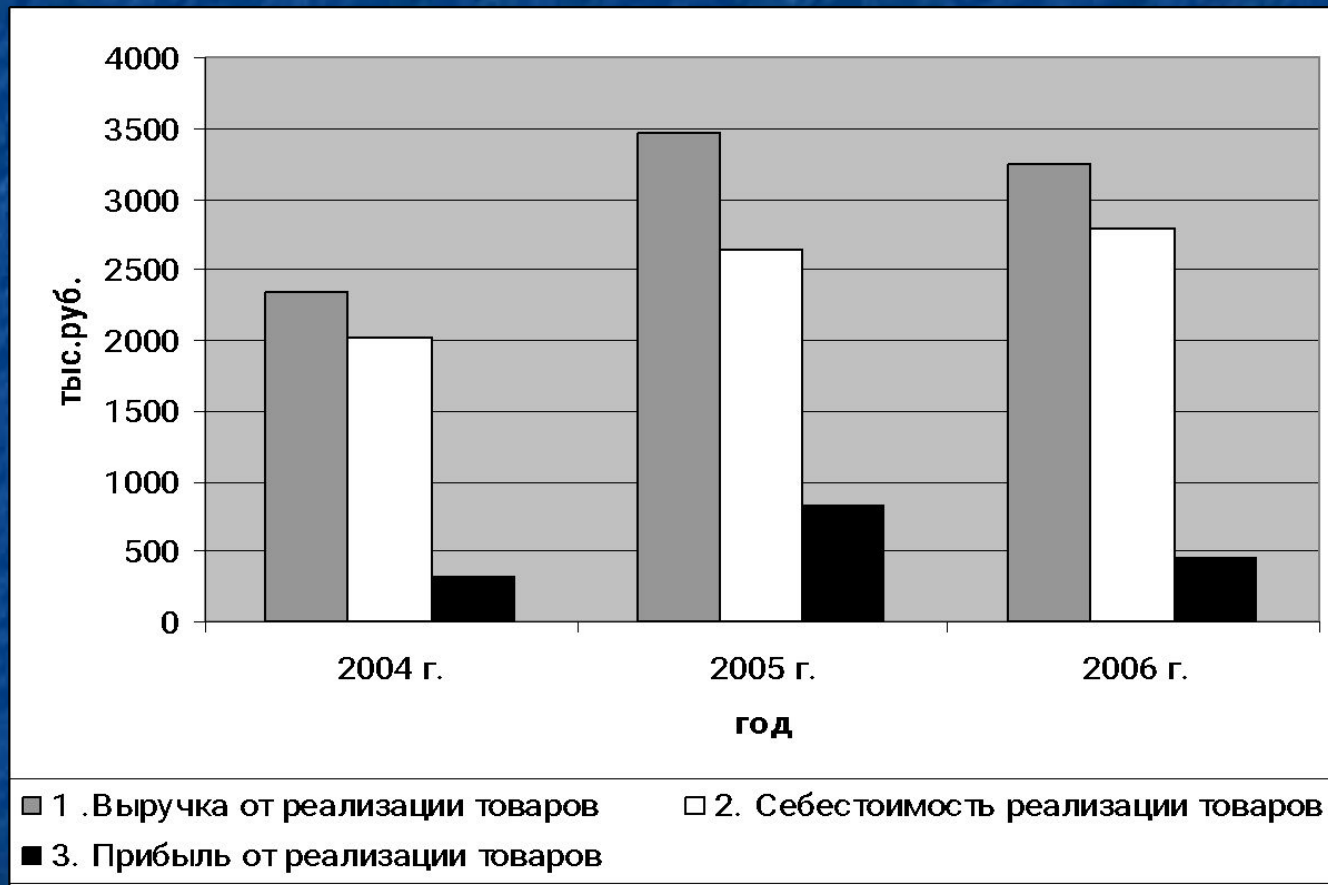
**Выполнил :**

- **Цель:** Всестороннее изучение теоретических основ и разработка путей совершенствования управления процессами обслуживания на предприятии питания.
- **Задачи:**
  - 1. Раскрыть особенности организации обслуживания на предприятии питания;
  - 2. Дать общую характеристику Ресторана «Изумрудный»;
  - 3. Провести финансово-экономический анализ деятельности ресторана «Изумрудный»;
  - 4. Описать основные технологии, применяемые для обслуживания в ресторане «Изумрудный».
  - 5. Разработать и экономически обосновать мероприятия по совершенствованию технологии обслуживания на исследуемом предприятии.

# Эффективность деятельности ресторана «Изумрудный», тыс. руб.

Показатели	2004 г.	2005 г.	2006 г.
1. Выручка от реализации товаров (объем продаж)	2335,7	3461,0	3244,5
2. Себестоимость реализации товаров (включая коммерческие и управленческие расходы)	2017,1	2635,9	2790,2
3. Прибыль от реализации товаров	318,6	825,1	455,3
4. Рентабельность объема продаж (стр. 3/стр. 1*100),%	13,6	23,8	14,0

# Анализ прибыльности ресторана «Изумрудный»





# Анализ функций управления в ресторане «Изумрудный»

Должность	Вид деятельности
1	2
Генеральный директор	Организация и осуществление управленческой деятельности.
Бухгалтер	Организация и ведение бухгалтерского учета по предприятию, уплата налогов, составление и сдача бухгалтерской отчетности, работа с банком и т.д.
Зам. генерального директора	Организация юридической, маркетинговой, управленческой деятельности.
Снабженец	Снабженческая деятельность
Администратор	Управление обслуживающим персоналом в ресторане, организация бесперебойной работы торгового зала, выполнение функций метрдотеля ресторана.
Шеф-повар	Организация производственного процесса ресторана

# Функции должностей ресторана "Изумрудный"

Должность	Функции по учету
Администратор	<ol style="list-style-type: none"><li>1 Контроль правильности выписки счетов официантами и обязательности выдачи чека барменами</li><li>2 Контроль возвратов, отказов, скидок</li><li>3 Анализ продаж по официантам, барменам, кассирам</li><li>4 Анализ почасовых продаж (для планирования персонала)</li></ol>
Шеф-повар	<ol style="list-style-type: none"><li>1 Контроль выдачи заказов только по маркам</li><li>2 Запись объема выпуска производства</li><li>3 Контроль норм закладки продуктов</li><li>4 Прием товара</li><li>5 Заказ закупки</li><li>6 Составление технологических карт и актов проработки</li><li>7 Контроль закупочных цен</li></ol>
Снабженец	<ol style="list-style-type: none"><li>1 Контроль оплаты поставщикам, Расчет расхода на производство и остатков на складах/кухнях</li><li>2 Сравнение результатов инвентаризации с расчетными остатками</li><li>3 Ввод и печать калькуляционных карт,</li><li>4 Прием заказов и расчет продуктов для заказа</li></ol>

# Анализ выпуска обеденной продукции ресторана «Изумрудный» 2007 г

Вид обеденной продукции (блюда)	Фактически за прошлый год		Отчетный год					Изменение по сравнению с прошлым годом
	Количество, шт.	Удельный вес, %	Количество, шт.	Удельный вес, %	Количество, шт.	Удельный вес, %	Изменение по сравнению с планом	
Первые	38448	26,9	38100	26,4	38051	26,3	- 49	-397
Вторые	59904	42,0	61250	42,4	61380	42,5	+130	+1476



# Результаты расчета экономической эффективности по учету производства ресторана «Изумрудный»

Наименование Показателя	Обозначение	Единица измерения	Числовое значение
Прирост прибыли	П	Руб.	59846
Затраты на внедрение Проекта	К	Руб.	54000
Расчетный коэффициент экономической эффективности кап. вложений	Ер		1,1
Расчетный срок окупаемости кап.вложений	Ток	Год	0,9



- Проведенного исследование позволяет рекомендовать следующие **стратегии развития ресторана:**
- 1. расширение номенклатуры предоставляемых блюд;
- 2. разработка новых систем обслуживания;
- 3. создание системы учета и снижения затрат в ресторане;
- 4. создание системы заказов с доставкой товара.