

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

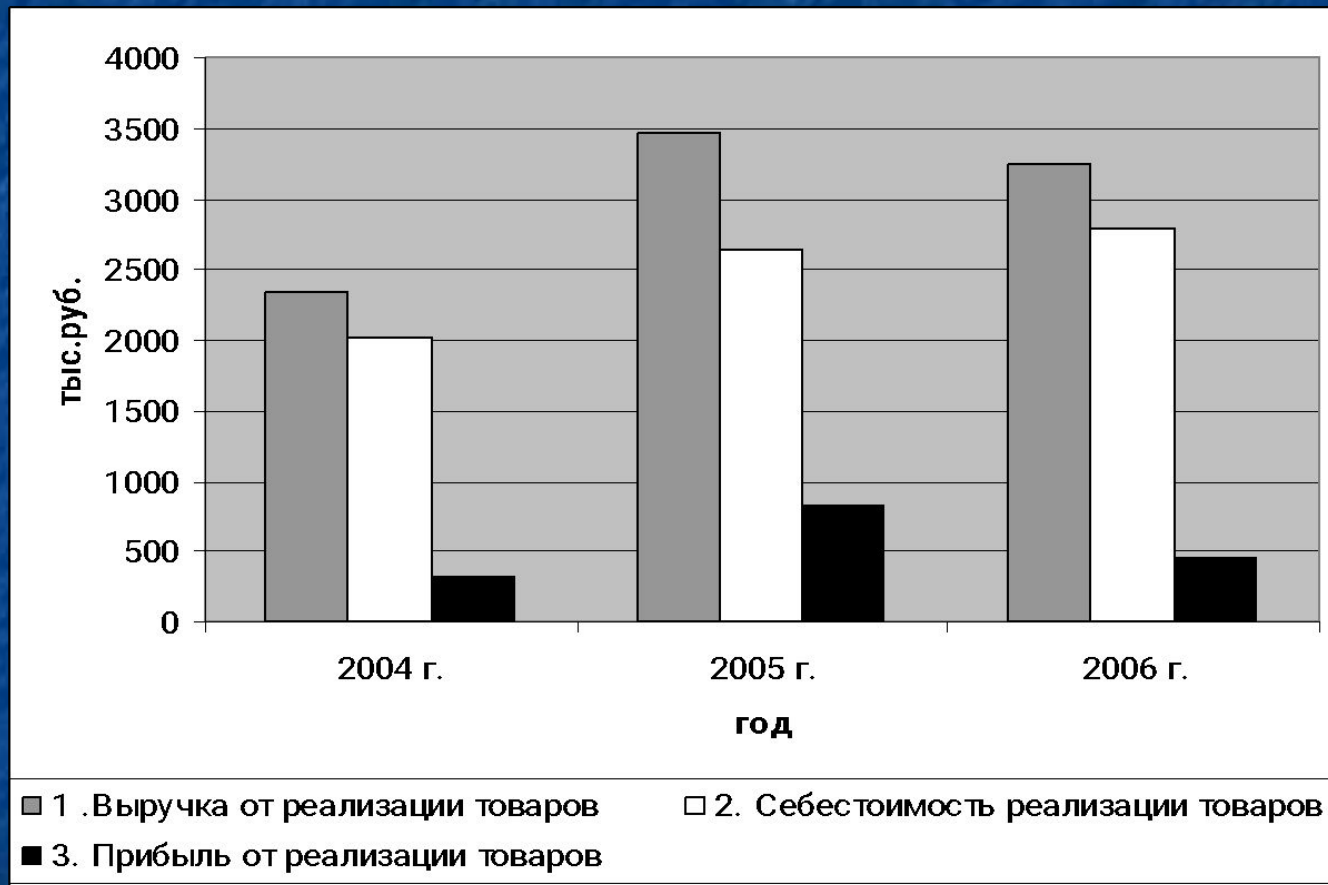
Выполнил :

- **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">1 Контроль правильности выписки счетов официантами и обязательности выдачи чека барменами2 Контроль возвратов, отказов, скидок3 Анализ продаж по официантам, барменам, кассирам4 Анализ почасовых продаж (для планирования персонала)
Шеф-повар	<ol style="list-style-type: none">1 Контроль выдачи заказов только по маркам2 Запись объема выпуска производства3 Контроль норм закладки продуктов4 Прием товара5 Заказ закупки6 Составление технологических карт и актов проработки7 Контроль закупочных цен
Снабженец	<ol style="list-style-type: none">1 Контроль оплаты поставщикам, Расчет расхода на производство и остатков на складах/кухнях2 Сравнение результатов инвентаризации с расчетными остатками3 Ввод и печать калькуляционных карт,4 Прием заказов и расчет продуктов для заказа

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.