

**PIZZA MIA®**

Оценка компонентов  
культуры  
обслуживания  
предприятия сервиса  
(на примере пиццерии «Pizza Mia»)

# Культура обслуживания

- ▣ это организационная культура, направленная на обслуживание клиентов на основе выработки определенных правил, процедур, практических навыков и умений. Культура обслуживания диктуется политикой предприятия, поддерживается системой поощрений персонала обслуживания и рядом других мероприятий.

- **Название:** «Pizza Mia»
- **Местоположение:** г.Екатеринбург, ул.Вокзальная 23
- **Часы работы:** в основном с 10:00 до 23:00
- **Цены:** демократичные
- **Детское меню:** имеется
- **Интерьер:** выполнен в яркой цветовой гамме
- **ТВ и музыка:** присутствует
- **Концепция:** молодежное и семейное кафе-пиццерия

# PIZZA MIA®





# PIZZA MIA®



# PIZZA MIA®



# Оценка этики обслуживания

Критерий оценивания	Оценка	Обоснование
Вежливость и приветливость	3	Девушка разговаривала грубовато и без улыбки на лице
Культура речи	5	У девушки была грамотная и понятная речь
Честность	5	Мы получили все, что заказывали, и нас не обсчитали
Ориентированность на клиента	4	Во время моего заказа разговаривала с другим кассиром
Выполнение профессиональных обязанностей	5	Заказ был собран быстро, присутствовали все составляющие моего заказа



**PIZZA MIA®**





**PIZZA MIA®**







**PIZZA MIA®**





# Оценка эстетики обслуживания

Критерий оценивания	Оценка	Обоснование
Соответствие стиля фасада и внутреннего оформления	5	И фасад и интерьер выполнены в одном стиле, основной цвет-красный
Чистота	4	В принципе чисто, но был грязный пол
Освещение	5	Освещение соответствует нормам
Внешний вид работника	5	Аккуратный внешний вид: убраны волосы, чистая выглаженная одежда
Расстановка столов и оформление	5	Много столов, что очень хорошо. Они расположены удобно, проход свободный

**PIZZA MIA®**





ПИЦЦА



КОМБО ДЛЯ ТЕБЯ  
Фридей-комбо 120р.  
Чизки-комбо 132р.  
Подробнее...



КОМБО НА ВСЕХ  
Цена: 460р.  
Подробнее...



ПИЦЦА  
«БАВАРСКАЯ» КРУГ  
Вес: 880г.  
Цена: 400р.  
Подробнее...



ПИЦЦА  
«БАВАРСКАЯ» СЛАЙС  
Вес: 110г.  
Цена: 50р.  
Подробнее...



ПИЦЦА  
«ГРЕЧЕСКАЯ» КРУГ  
Вес: 880г.  
Цена: 480р.  
Подробнее...



ПИЦЦА  
«ГРЕЧЕСКАЯ» СЛАЙС  
Вес: 110г.  
Цена: 60р.  
Подробнее...



ПИЦЦА  
«ДЕРЕВЕНСКАЯ С ГРИБАМИ» КРУГ  
Вес: 1280г.  
Цена: 336р.  
Подробнее...



ПИЦЦА  
«ДЕРЕВЕНСКАЯ С ГРИБАМИ» СЛАЙС  
Вес: 160г.  
Цена: 42р.  
Подробнее...



ПИЦЦА  
«ДЕРЕВЕНСКАЯ С КОЛБАСОЙ» КРУГ  
Вес: 1280г.  
Цена: 304р.  
Подробнее...



ПИЦЦА  
«ДЕРЕВЕНСКАЯ С КОЛБАСОЙ» СЛАЙС  
Вес: 160г.  
Цена: 38р.  
Подробнее...



ПИЦЦА  
«ДЕРЕВЕНСКАЯ С КУРИЦЕЙ» КРУГ  
Вес: 1360г.  
Цена: 440р.  
Подробнее...



ПИЦЦА  
«ДЕРЕВЕНСКАЯ С КУРИЦЕЙ» СЛАЙС  
Вес: 170г.  
Цена: 55р.  
Подробнее...



ПИЦЦА  
«ПЕПЕРОНИ А-ЛЯ РУС» КРУГ  
Вес: 880г.  
Цена: 384р.  
Подробнее...



ПИЦЦА  
«ПЕПЕРОНИ А-ЛЯ РУС» СЛАЙС  
Вес: 110г.  
Цена: 48р.  
Подробнее...

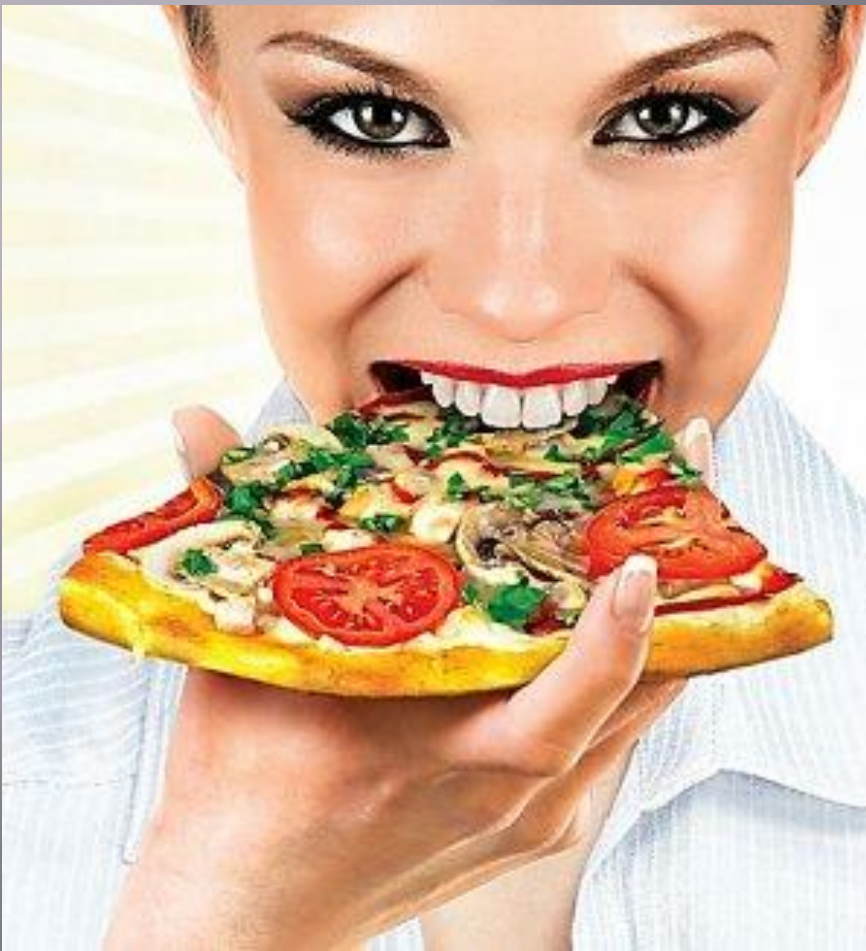
PIZZA MIA®

PIZZA MIA®

вкус хорошего настроения



**PIZZA MIA®**

A close-up photograph of a woman with dark hair and eyes, smiling broadly as she holds a slice of pizza up to her mouth. The pizza is topped with melted cheese, sliced tomatoes, mushrooms, and green herbs. The background behind her is a bright, yellow and white striped pattern.

**КУСАТЬ  
ПОДАНО**

В апреле

NEW

**PIZZA MIA®**

Амундсена, 63 экомолл «ГРАНАТ»

Критерий оценивания	Оценка	Обоснование
Информативность	5	Получить информацию об этой пиццерии можно везде: телевидение, интернет, флаеры
Оригинальность	5	Креативные слоганы
Броскость	5	Ярко-красный цвет рекламы бросается в глаза
Доступность	5	Реклама понятна в восприятии
Ненавязчивость	3	Слишком часто вижу рекламу этой пиццерии

- В пиццерии «Pizza Mia» можно провести время в компании друзей или устроить семейный праздник и детский утренник. Привлекают недорогие цены и вкусная еда. В целом у этого заведения больше плюсов, чем минусов. На основе проведенной оценки можно сделать вывод о том, что пиццерия «Pizza Mia» - предприятие с уровнем культуры обслуживания выше среднего.



**PIZZA MIA®**

**Спасибо за внимание!**