

СОДЕРЖАНИЕ

Введение.....	4
Глава 1. Теоретические основы предоставления гостиничных услуг.....	6
1.1 Преимущества и недостатки малых гостиниц.....	6
1.2 Типология малых гостиниц.....	8
1.3 Требования к комфортности и привлекательности малых гостиниц.....	13
Глава 2. Анализ деятельности гостиничного комплекса ЗАО «Сибирский Сафари Клуб».....	18
2.1 Характеристика гостиничного комплекса «Сибирский Сафари Клуб».....	18
2.2 Анализ деятельности ресторана гостиничного комплекса «Сибирский Сафари Клуб»	21
Глава 3. Разработка рекомендаций по улучшению качества услуг ресторанно-гостиничного комплекса ЗАО «Сибирский Сафари Клуб»...	33
3.1 Законодательные и теоретические основы производственного контроля на предприятиях общественного питания	34
3.2 Рекомендации по совершенствованию производственного контроля в ресторане гостиничного комплекса «Сибирский Сафари Клуб».....	40
3.2.1 Контроль за поступающим продовольственным (пищевым) сырьем готовыми пищевыми продуктами; идентификация пищевой продукции; контроль за пищевой продукцией средствами, обеспечивающими необходимые достоверность и полноту контроля	40
3.2.2 Контроль на этапах технологических процессов (операций) изготовления продукции общественного питания (критические контрольные точки); процессы утилизации пищевой продукции, не соответствующей требованиям безопасности.....	45
3.2.3 Контроль качества и безопасности готовой пищевой продукции, условий ее реализации, обеспечение документирования информации о контролируемых этапах технологических операций и результатов контроля пищевой продукции.....	53

3.2.4	Контроль содержания производственных помещений, технологического оборудования и инвентаря; периодичность (графики) и режимы проведения санитарной обработки, уборки, работ по дезинфекции производственных помещений, технологического оборудования и инвентаря; дезинсекции и дератизации производственных помещений.....	56
3.2.5	Контроль за функционированием технологического оборудования; графики и режимы технического обслуживания оборудования и инвентаря; контроль условий труда персонала.....	63
3.2.6	Меры по предупреждению и выявлению нарушений при осуществлении процессов производства в предприятиях общественного питания.....	67
3.2.7	Контроль соблюдения работниками правил личной гигиены в целях обеспечения безопасности пищевой продукции.....	68
3.2.8	Мероприятия по предотвращению причинения вреда жизни или здоровью граждан, имуществу физических или юридических лиц, государственному или муниципальному имуществу, окружающей среде, жизни или здоровью животных и растений.....	70
	Заключение.....	71
	Список использованных источников.....	73
	Приложение А.....	76
	Приложение Б.....	80
	Приложение В.....	82
	Приложение Г.....	88

ВВЕДЕНИЕ

При наличии множества целей ресторанно-гостиничного бизнеса доминирующими являются оказание услуг высокого качества, достижение наилучших экономических результатов, стремление к извлечению наибольшей прибыли с учетом долгосрочной перспективы развития

Ресторанно-гостиничный комплекс - это имущественный комплекс (здание, часть здания, оборудование и иное имущество), предназначенный для предоставления услуг.

Дельность гостиниц характеризуется следующими показателями: номерным фондом, коэффициентом загрузки, категоричностью, классом обслуживания, а также набором дополнительных услуг.

Номерной фонд представляет собой совокупность мест и номеров различных категорий. Коэффициент загрузки используется для характеристики эффективности работы гостиницы и других предприятий размещения туристов. Нормальной считается загрузка гостиниц 60—70%, недопустимой – 100%, так как это свидетельствует об отсутствии возможности своевременной уборки, проветривания и ремонта номеров.

Основным фактором роста коэффициента загрузки гостиниц является оказание услуг высокого качества, включающее в себя много составляющих, а так же проведение мероприятий городского, регионального, федерального и международного значения, связанных с размещением участников в гостиницах города; таких например как предстоящая Универсиада 2019 года.

Любая организация находится и функционирует в среде. В структуре среды организации различают факторы внутренней и внешней среды. Такое деление факторов общепризнанно в любом виде бизнеса.

Под внутренней средой понимается хозяйственный организм фирмы, включающий управленческий механизм, направленный на оптимизацию научно-технической и производственно-бытовой деятельности фирмы. Она включает в себе тот потенциал, который даёт возможность организации функционировать, а, следовательно, существовать и выживать в определённом промежутке времени.

Организация анализирует внутреннюю среду с целью выявления слабых и сильных сторон ее деятельности. Это необходимо потому, что организация не может воспользоваться внешними возможностями без наличия определенного внутреннего потенциала. При этом ей необходимо знать свои слабые места, которые могут усугубить внешнюю угрозу и опасность.

Внутренняя среда ресторано-гостиничного комплекса представляет собой совокупность субъектов, объектов и процессов внутри предприятия, придающих ей конкретное лицо.

К объектам внутренней среды ресторано-гостиничного комплекса относят организационную структуру гостиницы, политику в области качества, управление персоналом, кадровую политику предприятия, стратегический менеджмент и др.

Управление качеством – это подход, увеличивающий эффективность и гибкость бизнеса в целом. Это направление, по которому движется предприятие, вовлекая все подразделения и каждый вид деятельности любого уровня. Другими словами, это управленческий подход, пытающийся установить условия, при которых каждый работник предприятия нацелен на предоставление услуг клиенту в нужное время и в нужном ему месте, и при этом указывающий каждому сотруднику его роль в этом деле. Всего этого можно достичь при такой корпоративной культуре, которая отражает взятые предприятием на себя обязательства по соблюдению требований к качеству, а также при такой системе взаимодействий между работниками предприятия, которая обеспечивала бы бесперебойное функционирование предприятия, соблюдая неукоснительно установленные требования к качеству услуг.

Целью данной выпускной работы является проведение анализа деятельности ресторана гостиничного комплекса «Сибирский Сафари Клуб» и разработки рекомендаций по улучшению качества услуг этого ресторана.

Глава 1. Теоретические основы предоставления гостиничных услуг

1.1 Преимущества и недостатки малых гостиниц

В Системе классификации гостиниц и других средств размещения, утвержденной Федеральным агентством по туризму, средством размещения считается помещение, имеющие не менее 5 номеров и используемое для временного проживания туристов.

Отели обычно подразделяют по количеству номеров. Помимо них, существуют хостелы, решающие задачи молодежного туризма. Они распространены в основном на Западе, но и в России начинают появляться, в том числе и городе Красноярске. Например, предприятие «Альянс» в своей структуре имеет три хостела.

Указанные предприятия гостиничных услуг также охватываются понятием «малые средства размещения», поскольку, независимо от своего юридического статуса: гостевой дом, апарт-отель или традиционная гостиница, они совместно решают общую задачу размещения разных категорий граждан с разными требованиями.

Существует бальная система оценки гостиниц и других средств размещения различной категории с количеством номеров менее 50. Таким образом, можно сделать вывод о том, что малая гостиница – это помещение, используемое для временного проживания туристов с номерным фондом от 5 до 50 номеров.

В настоящее время возросли разнообразные требования клиентов, которые не всегда могут удовлетворить гостиницы старого типа, из-за некоторой обезличенности, стандартизированной обслуживания. В связи с этим, развитие малых гостиниц актуально в силу их уникальности и неповторимости.

Кроме того, малые гостиницы, как правило, применяют более гибкую систему скидок и обходятся клиенту дешевле, чем гостиницы аналогичного класса. Малые гостиницы легче адаптируются к каждому клиенту, создают атмосферу «дома вдали от дома». Все это позволяет малым формам гостиничного бизнеса занять прочное положение на рынке разных стран, в том числе и России. Таким образом, появление малых гостиниц – ответ на возникший спрос на малые формы и домашний уют.

Малая гостиница предназначена для тех, кто стремится к разнообразию в условиях проживания, в отношении к себе. Поэтому европейская тенденция сегодня - высококлассные малые гостиницы, где люди могут получить своеобразный, несетевой дизайн, высокий уровень сервиса, большое

количество предлагаемых услуг, а также индивидуальный подход, когда человек понимает, что здесь ждут именно его, знают его вкусы, привычки, потребности. Сегодняшняя западная тенденция - люди приезжают в отель в своем же городе, когда у них семейные неурядицы. Они хотят живого общения, чтобы с ними поговорили, расспросили о делах и т. д. Поэтому актуализируется роль малых отелей (гостиниц).

Совершенно очевидно, что крупные компании, решившие заняться гостиничным бизнесом, в качестве второстепенного вида деятельности, имеют более широкие финансовые и организационные возможности для открытия средней или большой по вместимости гостиницы. Небольшому семейному предприятию в таком случае легче занять свою нишу в сегменте малой гостиницы.

Специфика малых гостиниц в том, что, имея небольшую вместимость, гостиница соответственно, имеет небольшие объемы продаж. Кроме того, в структуре оборота такой гостиницы существенно возрастает доля переменных издержек, поскольку при существующем объеме закупок ей трудно добиваться оптимальных цен на расходные материалы (моющие средства, например), услуги прачечной и т.д.

Стоимость проживания в стандартном двухместном номере в малой гостинице, позиционирующей себя на уровне эконом-класса, составляет от 1,5 до 2 тыс. руб., включая завтрак. Стоимость такого же номера в гостинице 3* и выше начинается от 100-200 евро. Опять же, существует понятие сезонности. Иногда сезонов насчитывается три: высокие красный (летний) и синий (зимний) и низкий белый. Иногда два: красный и белый. Но в любом случае сезоны корректируют цены, и в самые «горячие» месяцы цена возрастает.

Для сокращения расходов малая гостиница имеет только один путь – объединиться с себе подобными с целью осуществления оптовых покупок по приемлемым ценам, проведения совместных рекламных кампаний на целевых потребительских рынках, маркетинговых исследований, и, конечно, использовать другие пути сокращения расходов.

Большие трудности возникают у малых гостиниц в кадровой сфере, работающий здесь персонал должен быть «многопрофильным», чтобы отель оставался рентабельным. Таким образом, малой гостинице трудно повышать эффективность, применяя метод сокращения расходов. С другой стороны в условиях конкуренции она не может увеличивать цену на проживание.

Безусловно, как и любой другой, гостиничный бизнес имеет свою специфику. Управление гостиничным предприятием требует определенных навыков и знаний в области менеджмента, маркетинга, управления

персоналом.

На сегодняшний день малые гостиницы пока еще не получили массового распространения. Ситуация, когда малые гостиницы работают полуподпольно, наиболее характерна для регионов с большим сезонным туристским потоком.

1.2 Типология малых гостиниц

В мировой практике получила распространение следующая типология гостиничного предприятия с конкретным описанием каждого типа:

Отель-люкс - по вместимости данный тип гостиниц относится к малым или средним предприятиям. Обычно располагается в центре города. Хорошо обученный персонал обеспечивает очень высокий уровень сервиса самым требовательным клиентам, которыми являются участники конференций, деловых встреч, бизнесмены, высокооплачиваемые профессионалы. Характерна высокая цена номера, включающая всевозможные виды обслуживания.

Гостиница среднего класса - по вместимости больше отеля (400-200 мест). Располагается в центре города или городской черте. Предлагает достаточно широкий набор услуг, и цены на них равны уровню региона расположения или несколько выше. Рассчитана на прием бизнесменов, туристов-индивидуалов, участников конгрессов, конференций и т.д. Гостиница-апартамент (апарт-отель) - по вместимости малых или средних размеров (до 400 мест).

Характерна для крупного города с непостоянным населением. Представляет собой квартирный тип, используемый в качестве временного жилья, чаще всего на базе самообслуживания. Цена в данном типе гостиниц, как правило, варьируется в зависимости от сроков размещения.

Обслуживает семейных туристов и бизнесменов, коммерсантов, останавливающихся на длительный срок.

Гостиница экономического класса - предприятие малой или средней вместимости (до 150 мест и более). Располагается вблизи магистралей. Характерно простое и быстрое обслуживание, ограниченный набор услуг. Потребители – бизнесмены и индивидуальные туристы, не нуждающиеся в полном пансионе и стремящиеся к фактической оплате потребляемых ими услуг.

Отель-курорт - предприятие со значительными различиями по вместимости, предлагающее полный набор услуг гостеприимства. Кроме того, здесь можно получить комплекс специального медицинского

обслуживания и диетического питания. Располагается в курортной местности.

Мотель - простые одно- или двухэтажные сооружения, расположенные вне городской застройки, в пригороде, у автомагистралей. Это малые или средние предприятия (до 400 мест).

Характерен средний уровень обслуживания при небольшом количестве персонала. Клиентами являются разные категории туристов, но с акцентом на познавательный автотуризм.

Частная гостиница типа «ночлег и завтрак» - получила широкое распространение в США. Это гостиница малой (иногда средней) вместимости. Расположена в пригороде или сельской местности. В обслуживание, как правило, входят завтрак и ранний легкий ужин в домашней обстановке. Клиентами являются коммерсанты и маршрутные туристы, стремящиеся к домашнему уюту.

Отель-гарни - предприятие, представляющее клиентам ограниченное количество услуг: размещение и континентальный завтрак. Пансион - предприятие с простым стандартом и ограниченным спектром услуг. В отличие от отелей-гарни здесь предоставляются завтраки, обеды и ужины (полный пансион). Однако услуги питания могут получить только клиенты.

Гостиный двор - предприятие, отличающееся от отелей упрощенным стандартом обслуживания, вместимостью (вместимость номерного фонда гостиных дворов, как правило, меньше вместимости отелей), отсутствием ряда общественных помещений для встречи и пребывания гостей. В структуре гостиного двора обязательно наличие ресторана или бара. Ротель - передвижная гостиница, представляющая собой вагон с одно-, двухместными отсеками, в которых расположены спальные кресла. Имеется отсек для переодевания, туалет, кухня, холодильник.

Ботель - небольшая гостиница на воде, в качестве которой используется соответствующим образом оборудованное небольшое судно.

Флотель - большая гостиница, часто называемая «курортом на воде». Туристам предлагаются комфортабельные номера с большим набором услуг: бассейны, водные лыжи, снасти для рыбной ловли, оснащение для подводного плавания и подводной охоты, тренажерные залы, залы для конгрессов и конференций, библиотеки, разнообразное обеспечение (телефон, телефакс, телетайп, телевизор и т.д.). В последнее время часто используется для организации бизнес-туров, конгресс-туров, конгресс-круизов, обучающих туров.

Флайтель - аэрогостиница, или «летающий отель». Чрезвычайно дорогой и немногочисленный тип гостиниц. Оборудован отель посадочной

площадкой и связью с метеослужбами.

В различных российских регионах наблюдается общая картина: в городе сохраняется гостиничный фонд, построенный в «эпоху развитого социализма». В дальнейшем он был приватизирован и в большей или меньшей степени приспособлен новыми хозяевами к эксплуатации в рыночных условиях. Это единичные объекты, но на их долю приходится 30—50% имеющейся номерной базы.

Анализируя сегментацию средств размещения на региональных рынках с точки зрения объемов номерного фонда, можно отметить явное доминирование «малых форм».

Типология малых гостиниц в зависимости от организационно-правовой формы, обеспечивающей деятельность гостиничных предприятий, включает в себя как гостиницы малой (до 100 номеров) вместимости, обслуживаемые акционерными обществами, так и гостиницы, как правило, много меньшей (до 50 номеров) вместимости, обслуживаемые малыми предприятиями.

В соответствии с действующим законодательством, гостиница может официально называться гостиницей лишь тогда, когда она находится в нежилом фонде. Это обязательное требование. Хотя мы говорим о том, что гостиница относится к жилому фонду специального назначения. Это противоречие существует, и будет ли оно разрешено, сейчас ответить трудно.

Сегодня деятельность отелей регулируют 26 различных законов и постановлений, и наша общая перспективная задача - привести их в единую систему. Нужно создать единый свод норм, правил и законов, которые бы регулировали существование любой малой гостиницы и в результате упростили бы его. Это, конечно, облегчило бы бизнес, потому что сегодня очень много сложностей. Пока малому бизнесу уделяется недостаточное внимание, и тенденция роста малого гостиничного бизнеса может быть в любой момент приостановлена.

Во всех случаях предусматривается, что здания (помещения) и имущество малых гостиниц, являющиеся государственной или муниципальной собственностью передаются в уставный фонд или на правах доверительного управления, а соответствующие отводы земельных участков закрепляются за гостиницей в долговременную аренду с оплатой аренды на уровне эксплуатационных расходов и без оплаты права на аренду.

Предприятия, обеспечивающие деятельность малых гостиниц, заключают договоры на аренду или лизинг зданий (помещений) и имущества с правом их последующего поэтапного выкупа из заработанных средств, если эти здания (помещения) и имущество уже не являются собственностью таких предприятий или не становятся таковой собственностью в пределе нового

строительства, реконструкции и оснащения малых гостиниц.

Аренда землеотводов под малые гостиницы оформляется на предприятия, обеспечивающие деятельность малых гостиниц, после закрепления за ними прав собственности на здания (помещения) и имущество, с оплатой права аренды в установленном порядке.

В случае обслуживания малых гостиниц малыми предприятиями последние подпадают под соответствующее законодательство и должны поддерживаться государством через льготные системы подготовки кадров, налогообложения, кредитования и т.п.

Классификация малых гостиниц по объему и номенклатуре услуг является стандартной по принятой системе добровольной сертификации услуг и может включать в себя как небольшие эксклюзивные отели уровня «4 звезд» и выше для индивидуальных туристов, так и более низких классов, предназначенные для размещения групп туристов, деловых людей.

К отдельным видам малых гостиниц могут быть отнесены мотели и кемпинги, а также размещение туристов в сдаваемом в аренду жилом секторе города, если данный бизнес выходит за рамки частной предпринимательской деятельности.

По организационно-структурному признаку малые гостиницы предполагается формировать, исходя из следующей типологии:

1. Малые гостиницы, создаваемые на базе вновь строящихся или реконструируемых зданий с привлечением зарубежных и/или отечественных инвестиций и, при необходимости, гостиничной компании.

2. Малые гостиницы, создаваемые на базе действующих гостиниц малой вместимости городского подчинения, с проведением их реконструкции за счет бюджетных средств, ликвидацией государственных предприятий, передачей гостиниц, на управление специально создаваемым в этих целях малым предприятиям на условиях лизинга зданий (помещений).

3. Созданием малых гостиниц на базе действующих многокорпусных гостиниц путем выделения отдельных корпусов с их реконструкцией и реструктуризацией.

4. Создание малых гостиниц на базе неэффективных ведомственных гостиниц и общежитий (с передачей, в случае необходимости, их имущества в городскую или муниципальную собственность), предусматривая выделение под малые гостиницы отдельных этажей и подъездов, их реконструкцию и предоставление их в аренду или лизинг гостиничным предприятиям по типу п.

5. Создание специализированных малых гостиниц (мотелей, кемпингов, и др.) как на базе действующих гостиничных объектов, так и на

базе сооружений из быстровозводимых конструкций с применением любой из вышеуказанных организационных технологий.

При создании сети малых гостиниц должна быть предусмотрена их экономическая привлекательность для малого бизнеса, включающая конкретное определение статуса малой гостиницы с предоставлением налоговых и других льгот, упрощением порядка и характера регистрации и с реально действующим механизмом поддержки малого предпринимательства в гостиничной сфере.

Сегментация малых гостиниц на классы

Как и все гостиницы, малые также сегментируются на классы:

1) Отели «люкс»: с большой численностью персонала, эти отели обеспечивают очень высокий уровень сервиса самым требовательным клиентам. Гостиницы класса «люкс» располагаются в центре крупного города; цены на размещение и услуги очень высокие, но и условия проживания – элитные. Цена, как правило, соответствует качеству: номера с дорогой отделкой, управление – по высшим профессиональным европейским стандартам. Такие отели обычно используют деловые туристы для деловых встреч: руководители корпораций, профессионалы высокого ранга, участники конференций на высоком уровне. Примером малой гостиницы такого типа является «Хаслер» в Риме: 35 номеров, 13 апартаментов и 2 президентских номера. Гостиница расположена в историческом здании, открыта в 1885 г., имеет постоянную клиентуру, ее среднегодовая загрузка составляет 85%. Стоимость одноместного номера – 350\$ в сутки, а двухместного номера – 550\$.

2) Отели высокого класса: обычно расположены в пределах крупного города и имеют широкий набор услуг, качественно обученный обслуживающий персонал управляется профессиональной командой менеджеров и, соответственно, цены выше средних по региону. В номерах – дорогая мебель и оборудование, в отеле – просторное фойе и ресторан. Обычно в таких отелях останавливаются бизнесмены, участники конгрессов или индивидуальные туристы.

3) Отели среднего класса: располагаются обычно в пределах города и предполагают типичный набор услуг. Тарифы – на уровне средних цен данного региона или чуть выше их. Команда управления подготовлена достаточно профессионально.

4) Отели экономического класса: расположены вблизи городской черты, вдоль транспортных магистралей города, по которым легко доехать до центра.

Цена за номер в таких отелях обычно на 30 –50% ниже средней по

региону. Эти гостиницы рассчитаны на бизнесменов и туристов, не нуждающихся в полном пансионе и стремящихся получить просто современный стандартный номер и расположенный вблизи ресторан с приличной кухней.

Надо сказать, что термин «экономический» подчеркивает снижение стоимости услуг не за счет снижения качества обслуживания, а за счет целого ряда факторов: строгой экономии при строительстве гостиницы, упрощенной системы обслуживания и управления, стандартизации и систематизации гостиничного продукта за счет резкого снижения эксплуатационных расходов.

Сегодня именно малые гостиницы экономического класса имеют тенденцию гибко и быстро реагировать на меняющуюся конъюнктуру российского туристского рынка, экономически выгодны и быстро окупаются.

1.3 Требования к комфортности и привлекательности малой гостиницы

Деятельность по предоставлению гостиничных услуг и оказанию других туристических услуг может осуществляться как юридическими, так и физическими лицами – субъектами предпринимательской деятельности, при условии, что она является для них основным видом деятельности в данном средстве размещения.

Оказание малыми гостиницами, мотелями, пансионатами дополнительных услуг, подлежащих лицензированию, возможно только при наличии соответствующих лицензий.

Функциональное назначение малой гостиницы (малого средства размещения) должно определяться при получении в установленном порядке физическим или юридическим лицом разрешения на отвод земельного участка и проектирование. После сдачи объекта в эксплуатацию производится регистрация права собственности.

Определение категории малых гостиниц, мотелей, пансионатов осуществляется в добровольном порядке, а соответствие услуг, предоставляемых малыми гостиницами, мотелями, пансионатами, критериям безопасности должно документально подтверждаться результатами обязательной сертификации в порядке, установленном законодательством РФ.

Малые гостиницы, мотели, пансионаты могут располагаться в любых экологически чистых и безопасных регионах, иметь естественное благоустроенное окружающее пространство, нестандартный архитектурный

стиль, оригинальный интерьер, отличающийся собственным характерным обликом, своеобразным местным колоритом, отвечающим национальным и современным мировым требованиям.

Малые гостиницы, мотели, пансионаты должны иметь удобные подъездные пути с необходимыми дорожными знаками, благоустроенную и освещенную территорию.

Здание малой гостиницы, мотеля, пансионата должно органично вписываться в окружающую среду, не нарушая общего ансамбля улицы, микрорайона, региона и особенности ландшафта.

Архитектурно-планировочные и строительные элементы малой гостиницы, мотеля, пансионата, используемое техническое оборудование должны обеспечивать экономичность эксплуатации, а планировка и внешнее благоустройство должны предусматривать прием и обслуживание туристов, в том числе инвалидов.

В малых гостиницах, мотелях, пансионатах должны быть обеспечены безопасность жизни, здоровья гостей и сохранность их имущества. В зданиях должны быть аварийные выходы, лестницы и обеспечена свободная ориентация гостей и персонала, как в обычной, так и в чрезвычайной ситуации.

Малые гостиницы, мотели, пансионаты должны быть оборудованы в соответствии с действующими Правилами, оснащены системами противопожарной защиты и оповещения, а также средствами тушения пожара.

Малые гостиницы, мотели, пансионаты должны быть оснащены инженерными системами и оборудованием, обеспечивающими:

- горячее и холодное водоснабжение, иметь емкость с минимальным суточным запасом воды;
- канализацию;
- отопление;
- вентиляцию;
- радиовещание, телевидение;
- телефонную связь;
- естественное освещение (не менее одного окна в каждом номере, комнате);
- в коридорах - естественное и искусственное.

Все электрическое, газовое, вентиляционное, водопроводное, канализационное оборудование должно устанавливаться и эксплуатироваться в соответствии с Правилами технической эксплуатации гостиниц и их оборудования.

Вместимость и этажность здания должны зависеть от функционального назначения малой гостиницы, мотеля, пансионата режима эксплуатации и местоположения.

В малых гостиницах, мотелях, пансионатах должны соблюдаться нормы и правила, установленные государственными органами санитарно-эпидемиологического надзора.

Для упорядочения и упрощения документооборота малые гостиницы, мотели, пансионаты должны использовать в своей практической деятельности Инструкцию «О порядке ведения документооборота при предоставлении гостиничных услуг и бланки форм документов первичного учета».

15. Предприятия питания, входящие в структуру малых гостиниц, мотелей, пансионатов руководствуются в своей деятельности действующими документами, регламентирующими их деятельность.

Требования к привлекательности малой гостиницы

1. Здание гостиницы должно органически вписываться в окружающую среду, не нарушая особенностей городского, сельского или природного ландшафта.

2. Конструкция здания должна учитывать природно-климатические факторы: температуру и влажность воздуха, близость моря и других водоемов, скорость и направление ветра, и другие факторы.

3. Планировка здания гостиницы должна обеспечивать экономичность эксплуатации с рациональным сочетанием текущих и единовременных затрат.

4. Фасад гостиницы в рекламных целях должен подчеркивать престижность и марку гостиницы, а само здание соответствовать эстетическим, экологическим, техническим и санитарно-гигиеническим нормам.

5. Вместимость и этажность здания гостиницы должны зависеть от назначения, режима эксплуатации – круглогодичного или сезонного.

6. Интерьер гостиницы должен быть комфортным и обладать эстетической выразительностью.

7. Планировка гостиниц должна учитывать нужды инвалидов, предусматривать для них специально оборудованные номера, лестницы, туалеты, ванные комнаты.

Службы гостиницы должны быть оснащены автоматизированными системами бронирования и резервирования билетов, компьютерными системами управления хозяйством.

Безопасность клиентов должна обеспечиваться через различные

системы наблюдения, внутриномерные электронные сейфы, электронные замки и другие средства защиты.

Не вызывает сомнения, что эффективность функционирования любой гостиницы тесно связана с качеством предоставления гостиничных услуг.

Применительно к качеству услуг малой гостиницы применимы стандартные требования, а именно:

- компетентность (фирма обладает требуемыми навыками и знаниями, чтобы оказать услугу);
- надежность (стабильность работы фирмы);
- отзывчивость (система не выходит из строя при непривычных запросах);
- доступность (легкость контакта с сотрудниками фирмы);
- понимание (понимание специфических потребностей клиентов);
- коммуникация (своевременное и доходчивое информирование клиентов);
- доверие (репутация фирмы);
- безопасность (защита от риска (физического и морального);
- обходительность (вежливость, внимательность, дружелюбие);
- осязаемость (материальная привлекательность помещений и формы персонала).

Деятельность в сфере гостеприимства предполагает высокую степень контакта и координации между служащими и гостями.

Наиболее часто встречающиеся действия в этом смысле направлены на улучшение и контроль качества услуг гостиничных предприятий (температура горячей воды, количество полотенец, условия приготовления пищи и т. д.).

Предоставление качественного обслуживания является первостепенной задачей гостиничного комплекса «Сибирский Сафари Клуб». Проблема качества обслуживания весьма актуальна во многих гостиничных предприятиях нашей страны. К сожалению, уровень гостиничного сервиса на наших предприятиях еще далек от мировых стандартов. Учитывая тот факт, что требования клиентов по предоставлению высокого качества обслуживания постоянно возрастают и меняются, важнейшей стратегией является предоставление обслуживания такого качества, которое бы удовлетворяло все потребности клиентов и соответствовало установленным стандартам.

Предоставление гостиничных услуг высокого качества является составной частью постоянного внимания администрации гостиницы независимо от формы собственности. Достижение качества в сфере обслуживания – важная задача, решение которой обеспечивает предпринимательский успех.

Гостиничный комплекс «Сибирский Сафари Клуб» относится к малым гостиницам.

[Изъяты вторая и третья главы, приложения А-Г]

ЗАКЛЮЧЕНИЕ

По результатам проделанной работ можно подвести следующие итоги:

1. Была проведена экспертиза соответствия оказываемых услуг рестораном гостиничного комплекса ЗАО «Сибирский Сафари Клуб» установленным законодательством требованиям.

2. Одним из главных значимых итогов проделанной работы является разработка рекомендаций по улучшению качества услуг ресторана гостиничного комплекса ЗАО «Сибирский Сафари Клуб»

Проведенная экспертиза оказания услуг рестораном гостиничного комплекса ЗАО «Сибирский Сафари Клуб» выявила ряд нарушений в вопросах качества оказываемых рестораном услуг.

Для устранения несоответствий установленным требованиям и для улучшения качества услуг ресторана в целом были предложены следующие рекомендации:

2.1. Строго соблюдать законодательство по вопросам требований безопасности к персоналу, четкое соблюдение графиков прохождения персоналом медицинских осмотров и санитарных минимумов с четким ведением соответствующей документации.

2.2. Организовать овощной цех на предприятии.

Изыскать возможность на имеющихся площадях организовать производство овощных полуфабрикатов в специализированном цехе. Вызывает недоумение тот факт, что совсем недавно закончилась серьёзная реконструкция ЗАО «Сибирский Сафари Клуб» включая ресторан, в частности была значительно увеличена площадь торгового зала ресторана, но в силу каких-то причин вопрос об организации овощного цеха даже не стоял.

2.3. Провести ревизию имеющейся в ресторане набор нормативно-технологической документации. Разработать отсутствующую нормативно-технологическую и техническую документацию, актуализировать устаревшую.

2.4. Строго соблюдать поточность производственно-технологического процесса, исходя из имеющихся условий. Исключить пересечение технологических операций и процессов.

2.5. Строго соблюдать требования санитарной обработки посуды торгового зала, доукомплектовать моечную столовой посуды двумя моечными ваннами;

2.6. Постоянно заниматься вопросами улучшения знаний линейного персонала нормативно-законодательной базы общественного питания, включая санитарную.

2.7. Соблюдать график производственного контроля.

3. Актуализирована и систематизирована законодательно-нормативная база производственного контроля.

4. С целью стабильности оказания услуг высокого качества рестораном гостиничного комплекса ЗАО «Сибирский Сафари Клуб» была разработана структура производственного контроля на основе законодательно - нормативной базы.

Выполнение вышеизложенных мероприятий позволит ресторану гостиничного комплекса «Сибирский Сафари Клуб» стабильно оказывать услуги высокого качества.

Необходимо отметить, что актуализированная и систематизированная законодательно- нормативная база, а так же разработанная структура производственного контроля на основе законодательно- нормативной базы, так же актуальны для всех предприятий общественного питания, особенно работающих по полному производственно-технологическому циклу.

СПИСОК ИСПОЛЬЗОВАННЫХ ИСТОЧНИКОВ

1. ГОСТ 30389-2013 Услуги общественного питания. Предприятия общественного питания. Классификация и общие требования. - Введ.01.01.2016. - Москва: Стандартинформ, 2014. – 16 с.
2. ГОСТ 31985-2013 Услуги общественного питания. Термины и определения: Введ. 01.01.2015. – Москва: Стандартинформ, 2014. – 15 с.
3. ГОСТ Р 53423-2009 Туристские услуги. Гостиницы и другие средства размещения туристов. Термины и определения. - Введ. 01.07.2010. - Москва: Стандартинформ, 2010. – 15 с.
4. ГОСТ Р 55051-2012 Услуги общественного питания. Общие требования к кейтерингу. – Введ. 01.07.2013. – Москва: Стандартинформ, 2013. – 15 с.
5. Аналитика гостиничной недвижимости Красноярска в 2013-2016 гг. информационно-аналитическим порталом Arendator.ru/ [Электронный ресурс]. – Режим доступа: http://procity.arendator.ru/krasnoyarsk_2016 (дата обращения 18.05.2017)
6. Арбузова, Н. Ю. Технология и организация гостиничных услуг: учебное пособие для студентов вузов / Н. Ю. Арбузова. – Москва: Академия, 2009. – 224 с.
7. Архипов, В. Ресторанное дело: ассортимент, технология и управление качеством в современном ресторане: учебное пособие / В. Архипов, Т. Иванникова, А. Архипова. – Москва: ИЙКОС, 2007. - 382 с.
8. Байлик С. И. Гостиничное хозяйство : организация, управление, обслуживание : учебное пособие для студентов вузов / С. И. Байлик. - 3-е издание, стереотипное. - Киев : Дакор, 2008. - 284 с.
9. Бондаренко Г.А. Гостиничное и ресторанное хозяйство. Учебно-практическое пособие /Г.А Бондаренко- 2-е изд.- Минск, БГЭУ, 2011. – 358 с.
10. Бородина В.В. Ресторанно-гостиничный бизнес: учебное пособие / В.В. Бородина.-Москва: КноРус, 2014. –421 с.
11. Волкова, И. В. Ресторанное дело. Самая полная энциклопедия от Люсьена Оливье до Аркадия Новикова / И. В. Волкова. – Москва:Астрель:Русь Олимп, 2009. –543 с
12. Григорьева Р. З. Проектирование предприятий питания при гостиницах: учебное пособие / Р. З. Григорьева, Т. В. Кленогина . - Кемеровский технологический институт пищевой промышленности. – Кемерово, 2002. – 90 с.
13. Жабина С.Б. Маркетинг продукции и услуг: Общественное питание: учебное пособие / С.Б. Жабина.-Москва: Академия, 2011. –327 с.

14. Из истории ресторанного дела России и СССР / [Электронный ресурс]. – Режим доступа: <http://oopht.ru/1453.html> (дата обращения 20.05.2017).
15. История развития и проблемы гостиничного бизнеса в России / [Электронный ресурс]. – Режим доступа: <http://2dip.su/рефераты/823973/> (дата обращения 18.05.2017)
16. Казаченко Б. «Веселие пияти» // Наука и жизнь. 2006. № 2. С. 104-109.
17. Каталог оборудования : фирма «Торговый дизайн». –Москва: Торговый дизайн, 2014. –135 с.
18. Кусков, А. С. Гостиничное дело / А. С. Кусков. – Москва: Дашков и Ко, 2009. - 328 с.
19. Кучер, Л. С. Организация обслуживания общественного питания: учебник / Л. С. Кучер, Л. М. Скуратова. — Москва: Деловая литература, 2002. — 544 с.
20. Лаврентьева Е. В. Культура застолья 19 века Пушкинская пора. М., 1999.
21. Е. А. Малышкина Эволюционный путь развития индустрии общественного питания в дореволюционной России / [Электронный ресурс]. – Режим доступа: <https://cyberleninka.ru/article/v/evolyutsionnyy-put-razvitiya-industrii-obschestvennogo-pitaniya-v-dorevoljucionnoy-rossii> (дата обращения 20.05.2017).
22. Морева С. Н., Любомудрова А. Ю. Исследовательская деятельность как необходимый фактор развития управленческого процесса сферы сервиса и туризма // Социально-экономические явления и процессы. Тамбов, 2009. № 4. С. 118-121.
23. Обзор рынка гостиничной недвижимости в "городах-миллионниках". GVA Sawyer/ [Электронный ресурс]. – Режим доступа: http://www.gvasawyer.ru/ImgResearch/Hotel_Top_cities_201.pdf (дата обращения 01.05.2017).
24. Огнева С. Анкетирование в оценке качества гостиничных услуг/ С. Огнева, //Стандарты и качество. -2007 -N 3. –93с
25. Официальный сайт ресторана «Garden Grill» [Электронный ресурс].- Режим доступа : https://www.tripadvisor.ru/Restaurant_Review-g298525-d6694405-ReviewsGarden_Grille_and_Bar_Krasnoyarsk_Krasnoyarsk_Krai_Siberian_District.html (дата обращения 01.06.2017).
26. Официальный сайт гостиничного комплекса «Hilton Garden Inn Krasnoyarsk» [Электронный ресурс].- Режим доступа:

<http://www.hilton.ru/hotels/hilton-garden-inn-krasnoyarsk/> (дата обращения 01.06.2017).

27. Петербургские трактиры и рестораны. СПб., 2006.

28. Предприятия общественного питания: Правила и нормативы. – М.: «Издательство ПРИОР», 2002. – 224 с.

29. Щеглов Н. Г. Технологическое оборудование предприятий общественного питания : учебник / Н. Г. Щеглов, К. Д. Гайворонский. – М.: Инфра – М, 2008. - 480 с.

30. Щетинина Е.Б. Менеджмент ресторанных услуг: учебное пособие /Е.Б.Щетинина.-Москва: Инфра-М, 2014. –170 с


Федеральное государственное автономное
образовательное учреждение
высшего образования
«СИБИРСКИЙ ФЕДЕРАЛЬНЫЙ УНИВЕРСИТЕТ»

Торгово-экономический институт

Кафедра технологии и организации общественного питания

УТВЕРЖДАЮ

Заведующий кафедрой

 Т.Л. Камоза
(подпись) (инициалы, фамилия)
« 21. » 06 2017 г.

БАКАЛАВРСКАЯ РАБОТА

43.03.03 «Гостиничное дело»

код и направление подготовки

43.03.03.01 «Ресторанная деятельность»

профиль направления подготовки

Анализ деятельности и разработка рекомендаций по улучшению

качества услуг ресторана гостиничного комплекса

ЗАО «Сибирский Сафари Клуб»

тема

Руководитель


подпись, дата

профессор, д-р экон. наук

должность, ученая степень

О.А. Яброва

инициалы, фамилия

Выпускник


подпись, дата

ГД-13-2

группа

Н.С. Коровин

инициалы, фамилия

Нормоконтролер


подпись, дата

О.А. Яброва

инициалы, фамилия

Красноярск 2017