

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

Институт торговли и сферы услуг

Кафедра гостиничного дела

УТВЕРЖДАЮ

Заведующий кафедрой

_____ М. Д. Батраев

подпись

инициалы, фамилия

« ____ » _____ 2021 г.

БАКАЛАВРСКАЯ РАБОТА

43.03.03 Гостиничное дело

код и наименование направления подготовки

43.03.03.02.01 Ресторанное дело

код и наименование профиля подготовки

Анализ организации работы службы питания и пути ее совершенствования
на примере бизнес-отеля «Азия» в г. Абакан

тема

Руководитель

подпись, дата

доцент, канд.техн. наук
должность, ученая степень

О. М. Сергачева
инициалы, фамилия

Выпускник

подпись, дата

ТТ17-03БПГР
группа

В. А. Серякова
инициалы, фамилия

Нормоконтролер

подпись, дата

О. М. Сергачева
инициалы, фамилия

Красноярск 2021

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

Институт торговли и сферы услуг

Кафедра гостиничного дела

УТВЕРЖДАЮ

Заведующий кафедрой

_____ М. Д. Батраев

подпись

инициалы, фамилия

« ____ » _____ 2021 г.

**ЗАДАНИЕ
НА ВЫПУСКНУЮ КВАЛИФИКАЦИОННУЮ РАБОТУ**

в форме бакалаврской работы
(бакалаврской работы, дипломного проекта, дипломной работы, магистерской диссертации)

Студенту (ке)

Серяковой Виктории Александровне

(фамилия, имя, отчество студента(ки))

Группа ТТ17-03БПГР

направление подготовки 43.03.03

(код)

Гостиничное дело

(наименование)

профиль 43.03.03.02.01 Ресторанное дело

Тема выпускной квалификационной работы

Анализ организации работы службы питания и пути ее совершенствования на примере бизнес-отеля «Азия» в г. Абакан

Утверждена приказом по университету № 4906/с от 09.04.2021г.

Руководитель ВКР

О. М. Сергачева, канд.техн.наук, доцент, доцент кафедры гостиничного дела ИТиСУ

(инициалы, фамилия, должность и место работы)

Исходные данные для ВКР

Данные о бизнес-отеле «Азия» в г. Абакан представленные гостиничным предприятием и размещенные в общедоступных источниках

Перечень разделов ВКР

1 Общая характеристика организации работы службы питания в гостиничных предприятиях

2 Анализ работы службы питания в бизнес-отеле «Азия» в г. Абакан

3 Пути совершенствования организации работы службы питания бизнес-отеля «Азия»

Перечень графического или иллюстративного материала: графический материал отсутствует

Руководитель ВКР

(подпись)

О. М. Сергачева

(инициалы и фамилия)

Задание принял к исполнению

подпись,

В. А. Серякова

инициалы и фамилия студента(ки))

«14 » апреля 2021 г.

СОДЕРЖАНИЕ

Введение.....	5
1 Общая характеристика организации работы службы питания в гостиничных предприятиях	7
1.1 Понятие службы питания, её структура и роль в гостиничных предприятиях	7
1.2 Особенности организации работы службы питания в гостиничных предприятиях	12
1.3 Характеристика различных видов меню при гостиничных комплексах. Особенности его составления.....	16
1.4 Организация труда обслуживающего персонала службы питания гостиничного предприятия	27
1.5 Дополнительные услуги, предоставляемые службой питания отеля.....	39
2 Анализ работы службы питания в бизнес-отеле «Азия» в г. Абакан.....	46
2.1 Общая характеристика бизнес-отеля «Азия».....	46
2.2 Анализ организации обслуживания службой питания в бизнес- отеле «Азия» в г. Абакан.....	49
2.3 Анализ работы обслуживающего персонала службы питания бизнес- отеля «Азия».....	54
2.4 Оценка качества обслуживания в ресторане при бизнес-отеле «Азия».	62
3 Пути совершенствования организации работы службы питания бизнес- отеля «Азия»	67
Заключение.....	75
Список использованных источников	76
Приложения А - В	78

ВВЕДЕНИЕ

Индустрия гостеприимства стремительно развивается изо дня в день. С каждым годом растет количество гостиничных предприятий во всем мире. Такое расширение гостиничного бизнеса несет за собой большую ответственность, предприятия должны совершенствовать уровень сервиса, чтобы удовлетворять потребности гостей и получать достойную прибыль.

Основными услугами гостиничных предприятий являются проживание и питание (при наличии предприятий питания на территории средства размещения).

Служба питания отвечает за обеспечение питанием гостей. Эта служба одна из самых крупных и обеспечивает существенную прибыль для гостиничного предприятия.

Ввиду того, что служба питания является одной из основных служб средств размещения, на ее работу возлагается большая ответственность. Служба должна соответствовать ряду требований для поддержания общего имиджа гостиничного предприятия.

Актуальность рассматриваемой темы заключается в том, что большинство гостей пользуются услугами службы питания и поэтому уровень предоставляемого сервиса очень важен. При грамотном подходе к организации работы можно достичь улучшения сервиса, повысить эффективность работы и конкурентоспособность.

Предмет исследования – организация работы службы питания в бизнес-отеле «Азия» в г.Абакан.

Объект исследования – организация работы службы питания в гостиничном предприятии.

Цель данной работы – анализ организации работы службы питания и пути её совершенствования на примере бизнес-отеля «Азия» в г. Абакан.

Для достижения поставленной цели необходимо решить следующие

задачи:

- 1) изучить понятие службы питания, ее структуру и роль в гостиничных предприятиях;
- 2) рассмотреть особенности организации работы службы питания в гостиничных предприятиях;
- 3) составить характеристику различных видов меню при гостиничных комплексах, рассмотреть особенности его составления;
- 4) изучить организацию труда обслуживающего персонала службы питания гостиничного предприятия;
- 5) дать характеристику дополнительным услугам, предоставляемым службой питания отеля.
- 6) дать общую характеристику бизнес-отелю «Азия»;
- 7) провести анализ организации обслуживания службой питания в бизнес-отеле «Азия» в г.Абакан;
- 8) проанализировать работу обслуживающего персонала службы питания бизнес-отеля «Азия»;
- 9) дать оценку качества обслуживания в ресторане при бизнес-отеле «Азия»;
- 10) разработать пути совершенствования организации работы службы питания бизнес-отеля «Азия».

При написании данной работы используются такие теоретические методы исследования, как: анализ, синтез, обобщение, систематизация, классификация, обобщение. А также практические методы: наблюдение и описание.

Бакалаврская работа состоит из введения, трех глав, заключения, списка использованных источников и приложений.

1 Общая характеристика организации работы службы питания в гостиничных предприятиях

1.1 Понятие службы питания, её структура и роль в гостиничных предприятиях

Служба питания и напитков с точки зрения влияния на доходность гостиницы занимает второе место после подразделения номерного фонда. Большинство гостиниц имеет несколько точек, предоставляющих услуги такого рода.

Главной проблемой для многих менеджеров ресторана при гостинице является то, что его наполняемость не превышает 50% во время обеда и ужина.

Согласно анализу услуг питания в гостиничном предприятии, 70% гостей не обедают, а 50% не ужинают в предприятиях питания при гостинице. Это привело к тому, что многие отели пересмотрели принципы функционирования службы питания и напитков, а ряд гостиниц начали сдавать в аренду свои рестораны. При этом до 50% дохода ресторану, находящемуся при гостинице, могут приносить сторонние посетители; в последнее время возросло значение конференций и собраний всех типов, это может позитивно повлиять на результаты работы службы питания и напитков [7].

Гостиничное предприятие, в зависимости от месторасположения, категории и размера, может включать в себя различное количество ресторанов, баров, кафе, закусочных, услуги Room-Service.

Крупная гостиница в центре города открывает от трех до пяти заведений общепита. Причем каждое с различной кухней - азиатской, европейской, японской, с завораживающим панорамным видом, караоке. А в семейном отеле на 30-40 мест достаточно небольшого кафе.

Стандартная структура службы питания гостиничного предприятия

представлена на рисунке 1.

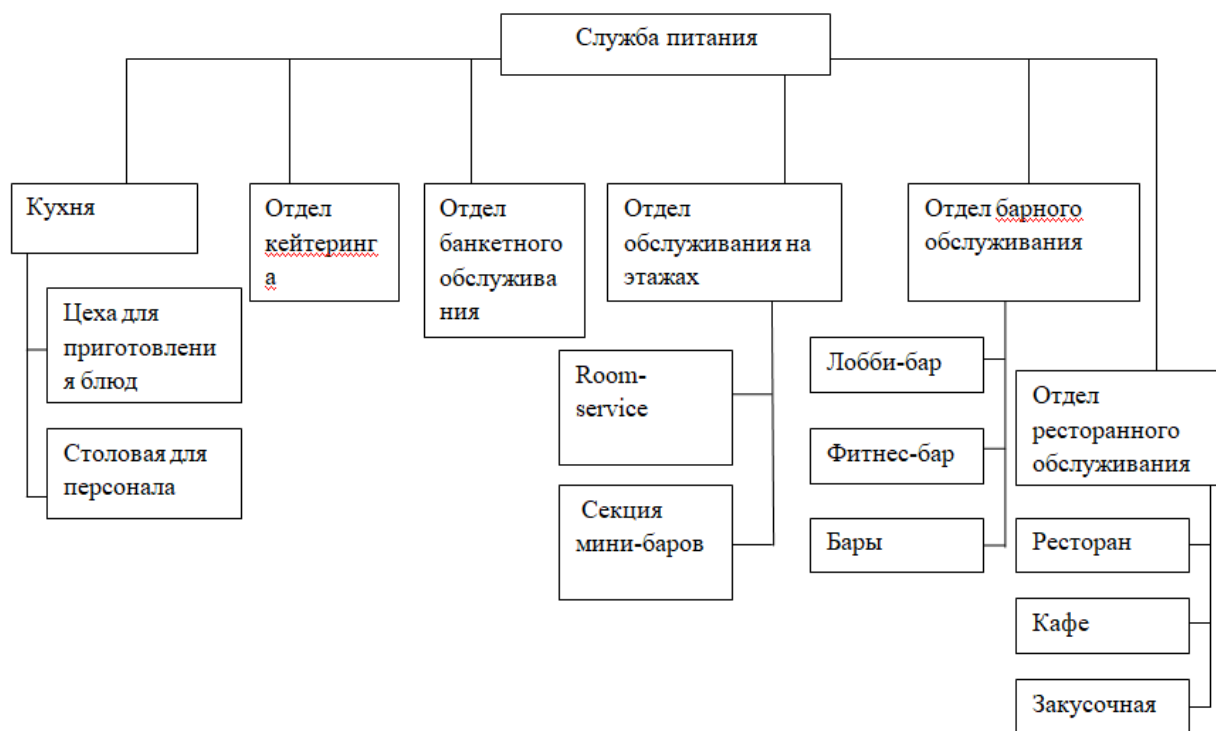


Рисунок 1 – Стандартная структура службы питания гостиничного предприятия

Ресторан может быть как частью гостиничного предприятия, так и отдельным заведением. В том случае, если ресторан (один или несколько) находится в структуре гостиницы, он принадлежит службе питания, его возглавляет директор, который обязательно является членом правления гостиницы [14]. Директор службы питания отвечает за шеф-повара, контролера кейтеринговые услуги, метрдотеля, банкетного менеджера, главного бармена, стюарда. Если ресторан сам осуществляет закупку, то в его штате: закупщик продовольствия, а также закупщик вин и других напитков. Если в отеле несколько ресторанов, то в каждом есть свой директор и отдельный директор службы обслуживания в номерах. В дополнение к ресторанам большой отель в своей структуре обязательно должен иметь несколько небольших предприятий питания: бары, кофейни, буфеты и т.п.

Как правило, ресторан имеет два входа для гостей и посетителей с

улицы. Перед входом в ресторан должен быть вестибюль с гардеробом, аванзал, где собираются гости, приводят себя в порядок. Оттуда может быть вход и в ресторанный зал, и в банкетный зал, и в отдельные кабинеты. Здесь же находится кабинет метрдотеля, а также комната для отдыха официантов. Количество посадочных мест в ресторанном зале должно быть не менее среднего количества гостей проживающих в отеле.

Ресторанные залы, которые имеют «уличный доступ» должны располагаться на первых этажах, а также иметь пандусы для людей с ограниченными возможностями, навесы над входом, место для остановки транспорта, отдельное освещение и рекламу [6].

Производственные помещения представляют собой совокупность цехов обработки продуктов для приготовления выбранных блюд из меню для посетителей ресторана.

Основные производственные цеха:

- заготовочные;
- доготовочные.

К заготовочным относятся овощной и мясо-рыбный цеха. В них происходит обработка овощей и мяса, рыбы и птицы соответственно.

К доготовочным относятся холодный и горячий цеха. В холодном цехе готовят и порционируют холодные блюда и закуски, сладкие блюда и холодные напитки. В горячем цехе осуществляется тепловая обработка продуктов и полуфабрикатов, варка бульона, приготовление супов, соусов, гарниров, вторых блюд, а также производится тепловая обработка продуктов для холодных и сладких блюд.

Производственными процессами управляет шеф-повар, который составляет меню, контролирует качество получаемого сырья, качество готовых блюд и другой продукции.

Кафе по своей организации – мини-рестораны, с той лишь разницей, что они имеют ограниченный ассортимент блюд. В зависимости от

ассортимента блюд кафе могут специализироваться на каком-то одном виде продукции: кафе-мороженое, кафе-молочное, кафе-кондитерская и т.д. [17].

Бар – предприятие, в котором предлагается широкий ассортимент напитков и закусок. Бар может обслуживать как гостей гостиницы, так и посетителей со стороны, что помогает приносить дополнительный доход [14]. Бары в гостиничных предприятиях в основном классифицируют по месту расположения в них:

- вестибюльный бар (лобби-бар);
- ресторанный бар, располагающийся в торговом зале и работающий во время работы ресторана;
- вспомогательный бар, располагающийся в различных, достаточно удаленных от предприятий питания, частях гостиницы;
- банкетный бар организуют во время проведения банкета, в зависимости от видов организации банкетов обслуживаются официантами или используют самообслуживание, ассортимент также зависит от вида банкета;
- спул-бар располагается при бассейне в курортных гостиницах;
- диско-бар располагается в отдельно стоящих зданиях или внутри гостиничного комплекса;
- спорт-бар располагается при фитнес-центре, закрытом плавательном бассейне, тренажерном зале [14];
- лаунж-бар обычно находится в особой изолированной лаунж-зоне, где звучит мелодичная легкая музыка, горят свечи или работает приглушенное освещение, а публика располагается на удобных мягких диванах и креслах за низкими "журнальными" столиками;
- служебный бар располагается в служебном помещении гостиницы и рассчитан на экспресс-обслуживание персонала этого предприятия;
- мини-бар – маленький бар с холодильником, находится в номерах [14].

Бары в гостиничных комплексах и других средствах размещения могут классифицироваться и по ассортименту напитков:

- коктейль-бар предлагает большой выбор напитков, включая коктейли и миксы;
- винный бар предлагает продегустировать вина и приобрести их для домашней коллекции;
- пивной бар, особенность которого заключается в расширенном ассортименте пива, включающий 15-30 позиций и больше.

Также могут быть организованы коктейль-холл, гриль-бар или барбарбекю, фитобар, салат-бар, фреш-бар и др. [12].

Банкетная служба включается в структуру службы питания и напитков в случае, если в гостинице помимо номеров, ресторанов и баров существуют также помещения для проведения бизнес-мероприятий (конференций, семинаров, презентаций, переговоров, встреч), а также банкетов, фуршетов, корпоративных вечеров и т.д. [6].

Кейтеринговое обслуживание занимается выездным обслуживанием, в любом помещении, которое выбирает клиент. Одно из главных преимуществ кейтеринга состоит в том, что место для проведения банкета или праздника выбирает клиент сам.

По заказам проживающих в гостиницах за дополнительную плату (15% суммы счета) работает служба обслуживания в номерах (Room-Service). Больные гости обслуживаются без дополнительной платы.

На этажах в гостиницах выделяют специальные помещения для официантов, обслуживающих проживающих в номерах. Там устанавливают шкаф (сервант) для посуды, приборов, белья, холодильный шкаф, производственный стол, электрокипятильник, настольную электроплиту,.

В крупных гостиницах организуют специальные диспетчерские пункты, где дежурят официанты. В таком случае посуду и приборы для сервировки подбирают из сервизной. Блюда и закуски подают с

производства, а покупные товары и кондитерские изделия – из буфетов ресторана.

В гостиницах категории четыре и пять звезд существует специальное подразделение, которое называется Room-Service. Доставка еды гостю в любое место в пределах отеля – цель данного подразделения .

Служба Room-Service может иметь свою собственную кухню со специальной посудой и оборудованием, помогающим сохранить нужную температуру пищи. Помещение для работы службы Room-Service оснащено специальным шпилькой-стеллажом, который заполняется подносами. Каждый поднос предварительно накрывают полотняной салфеткой, ставят на него набор, который состоит из чашки с блюдцем, джема, конфитюра и меда в индивидуальной упаковке. Перед тем, как завтрак будет доставлен в номер, подносы заполняют свежими продуктами.

Каждый первоклассный отель обязан предоставлять круглосуточно услугу обслуживания номеров (Room-Service).

Таким образом, служба питания занимается обслуживанием гостей гостиничного предприятия в ресторанах, кафе или барах, а также решает вопросы по организации обслуживанию банкетов, презентаций и т.д. [14].

1.2 Особенности организации работы службы питания в гостиничных предприятиях

На предприятиях питания, в частности при гостиничных предприятиях, существуют различные методы и формы обслуживания, виды сервиса и питания.

В соответствии с ГОСТ 32692-2014, введенным в действие с 01.01.2016г., выделяют следующие основные методы обслуживания на предприятиях общественного питания:

- самообслуживание;

- обслуживание официантами;
- обслуживание потребителей за стойкой;
- обслуживание потребителей за прилавками;
- обслуживание потребителей при доставке продукции по заказам [3].

Методам обслуживания подчиняются различные формы, которые различаются по определенным признакам:

1) по степени участия обслуживающего персонала: полное и частичное обслуживание.

2) по способу расчета: саморасчет, предварительный расчет, с непосредственной оплатой стоимости блюд, последующий расчет; наличный, безналичный и в кредит.

3) по организации труда обслуживающего персонала: индивидуальная и бригадная (звеньевая) форма обслуживания.

4) по мотивам посещения: удовлетворение физиологических потребностей организма в пище или отдыха и проведение досуга.

На предприятиях питания используются различные виды сервиса.

Сервисы, которые считаются самыми распространенными: французский, русский, английский, американский.

В ресторанах высокой кухни применяют французский сервис, так как он подчеркивает элегантность обслуживания. Большое блюдо с разложенной на нем пищей демонстрируется гостям, официант подходит с левой стороны и накладывает пищу с блюда в тарелку каждого гостя.

Бригада обслуживающего персонала для французского сервиса:

- менеджер ресторана;
- старший официант, который отвечает примерно за четыре столика.

Должен встречать гостей, давать пояснения по поводу меню и принимать заказ, а также следить за оперативностью обслуживания и лично раскладывать пищу по тарелкам гостей, нарезать мясо и т. д.;

- помощник старшего официанта, который принимает заказы на

напитки, а также подает блюда;

– официант, подающий воду, который также передает заказы на производство, доставляет их в зал, убирает со стола;

– сомелье.

Данный вид сервиса используется как при обслуживании отдельных столиков, так и банкетных столов.

Сервис имеет ряд преимуществ к которым относят постоянный контакт с гостями; гость определяет сам желаемый объем еды.

Недостатком французского сервиса является высокая трудоемкость.

Английский сервис означает обслуживание с приставного столика. Официант накладывает пищу на тарелку гостя на приставном столике, затем подает ее с правой стороны от гостя. Официант использует чистую тарелку, если гостю требуется добавка, также меняется столовый прибор.

Данный вид сервиса является трудоемким, поэтому он рекомендуется только для обслуживания отдельных столиков.

Преимущества: идеальный контакт с гостями и свобода движений для обслуживающего персонала.

Недостатком данного вида обслуживания можно назвать большие временные затраты.

Американский сервис предполагает, что пища готовится и раскладывается по тарелкам непосредственно на производстве. Официанты разносят и расставляют тарелки гостям. Этот вид пользуется популярностью, потому что он весьма прост и оперативен.

Преимуществами американского сервиса является низкая трудоемкость, небольшая, по сравнению с другими видами сервиса, численность обслуживающего персонала.

Однако данный вид обслуживания так же имеет и свои недостатки: установленный объем порций и слабый контакт с гостем.

При немецком сервисе еда раскладывается на большое блюдо и ставит-

ся на стол на доступном от гостя расстоянии, чтобы далее он мог обслужить сам себя.

Преимущества немецкого сервиса: гость сам определяет желаемый объем еды, берет добавку, а также низкая трудоемкость.

К недостаткам немецкого сервиса относят использование большого количества посуды, так как все блюда должны сервироваться отдельно.

Подачу блюд официантами на многопорционном сервировочном блюде предполагает русский сервис. Обслуживающий официант на глазах у гостей разделяет ее на порции, далее гости сами перекладывают эти порции к себе в тарелки.

Гость сам определяет желаемый объем еды, и это, несомненно, является преимуществом.

Недостатки русского сервиса: нарушение внешнего вида блюда после порционирования его самими гостями и высокая трудоемкость.

На сегодняшний день в гостиничном бизнесе выделяют несколько видов питания постояльцев и гостей отеля, туристов. Все виды питания представлены в таблице 1.

Таблица 1 – Виды питания постояльцев и гостей отеля, туристов

Виды питания	Характеристика
OB (only bed)	Питание отсутствует
BB (bed & breakfast)	В стоимость проживания включен только завтрак по методу обслуживания «шведский стол», за отдельную плату можно дополнительно питаться в ресторанах и барах при отеле
Continental Breakfast (континентальный завтрак)	В стоимость проживания включен легкий завтрак, состоящий обычно из чая и или кофе, сока, булочки, джема и масла
English Breakfast (английский завтрак)	Полный завтрак, включающий в себя обычно сок, тосты, яичницу, масло, кофе или чай, джем
American Breakfast (американский завтрак)	Аналогичен континентальному завтраку
HB (half board) (полупансион)	В стоимость проживания включен завтрак, ужин «шведский стол», бесплатный чай, кофе и вода только на завтрак

Окончание таблицы 1

Виды питания	Характеристика
HB+ (halfboard+, extended halfboard) (расширенный полупансион)	В стоимость проживания входят завтрак и ужин по методу обслуживания «шведский стол», безалкогольные и алкогольные напитки местного производства весь день
FB (full board) (полный пансион)	Завтрак, обед и ужин по методу обслуживания «шведский стол»
FB+, EXTFB (full board+) (расширенный полный пансион)	Завтрак, обед и ужин по методу обслуживания «шведский стол», напитки (обычно пиво и вино) во время приема пищи
Mini all inclusive	Полный пансион с напитками местного производства в течение всего дня, но в ограниченном количестве
ALL, AI (all inclusive)	Завтрак, обед и ужин по методу обслуживания «шведский стол», в течение дня постояльцам предлагаются напитки (местного производства (безалкогольные и алкогольные) в неограниченном количестве), кроме того, в стоимость проживания входит дополнительное питание (легкие закуски, барбекю в барах отеля, а также второй завтрак, полдник, поздний ужин и т. п.)
UAL, UAI (ultra all inclusive)	Завтрак, поздний завтрак, обед, полдник и ужин по методу обслуживания «шведский стол», представлен широкий выбор сладостей, десертов, всевозможных закусок, а также напитков местного и импортного производства

Таким образом, служба питания имеет особую структуру и играет важную роль в организации обслуживания в гостиничных предприятиях, а также располагает рядом особенностей, которые включают в себя различные методы и формы обслуживания, виды сервиса, питания и меню.

1.3 Характеристика различных видов меню при гостиничных комплексах. Особенности его составления

Меню подразделяют на нижеуказанные:

- меню со свободным выбором блюд;

- меню скомплектованных обедов (завтраков, ужинов);
- меню бизнес-ланча;
- меню воскресного бранча;
- меню дневного рациона;
- меню диетического и детского питания;
- банкетное меню;
- меню специальных видов обслуживания (тематических мероприятий).

Меню со свободным выбором блюд применяют в общедоступных предприятиях общественного питания. Для первых блюд, как правило, приводится стоимость порции и полупорции.

Разновидность меню со свободным выбором блюд – меню заказных блюд. Применяют его в кафе и ресторанах, в него включают большой ассортимент фирменных блюд, холодных блюд и закусок, горячих закусок, первых, вторых и сладких блюд, горячих и холодных напитков, мучных, кулинарных и кондитерских изделий с указанием выхода и цены.

Блюда и закуски, которые включены в заказное меню, готовят по индивидуальным заказам и подают через 15-20 минут, об этом официант предупреждает гостя заранее. Прием заказов на эти блюда прекращают за час до закрытия предприятия.

Перечень алкогольных напитков в ресторанах принято давать в конце основного меню заказных блюд и напитков или печатать в отдельной карте вин.

Правило расположения вино- водочных изделий, напитков, кондитерских и табачных изделий:

- водка и горькие настойки;
- виноградные вина: крепленые, белые и красные столовые, десертные, шампанское, коньяки, ликеры;

- пиво;
- минеральная вода;
- фруктово-ягодные соки;
- кондитерские изделия;
- фрукты;
- табачные изделия.

В ресторанах часто объединяют меню заказных блюд и меню дежурных блюд в общее меню со свободным выбором блюд, в этом случае напротив наименований дежурных блюд ставят пометку – деж.

Меню скомплектованных обедов (завтраков, ужинов) составляют для организованных контингентов питающихся (рабочих, студентов, школьников). Составляют его с учетом сбалансированности рациона и отдельных приемов по оптимальному соотношению в них белков, жиров, углеводов, минеральных веществ, незаменимых аминокислот, витаминов, незаменимых жирных кислот; учитывается стоимость рациона, разнообразие и правильность подбора продуктов, входящих в блюда, а также обеспечение ароматического и вкусового сочетания блюд.

В меню скомплектованных обедов входят: холодное блюдо или закуска, первое блюдо, второе блюдо, напиток, иногда десерт.

Меню рекомендуется составлять в двух или трех вариантах, отличающихся между собой по составу блюд и цене.

Меню бизнес-ланча составляют в ресторанах для быстрого обслуживания посетителей в специально отведенное время (как правило, с 12 до 16 часов). Этот вид меню предназначен для участников деловых переговоров, а также служащих близлежащих офисов, банков.

Если бизнес-ланч состоит из трех блюд, то посетитель выбирает набор из 4-х курсов:

- 1) несколько вариантов холодных и горячих закусок;
- 2) супы;

3) основные горячие блюда;

4) десерты.

Дополнительно в стоимость набора входит чай или кофе.

Меню бизнес-ланча меняется каждую неделю, но в течение недели стоимость не меняется. В меню включаются те же блюда, что и в меню со свободным выбором блюд, но цены их ниже, чем при индивидуальном заказе.

В меню вегетарианского ланча включают блюда из овощей, грибов, сыра.

В меню комбинированного ланча включен небольшой набор блюд: порция салата, маленькая пицца или сэндвич. Такой набор подойдет для посетителей, которые хотят быстро перекусить.

Меню воскресного бранча предназначено для обслуживания посетителей семейными обедами в воскресные дни или в период с 12 до 16 часов. В ресторанах в меню бранча включают шведский стол с широким ассортиментом закусок и блюд. Отдельно организуют чайный, фруктовый и десертный столы. Стоимость бранча заранее оговорена, в нее включается также стоимость бокала вина или шампанского.

Меню дневного рациона составляют для участников съездов, фестивалей, совещаний, форумов, туристов и членов различных делегаций. Питание может быть трех- или четырехразовым (дополнительно водится полдник или второй завтрак). При составлении данного меню учитывают особенности обслуживаемого контингента потребителей (возрастные, национальные, род занятий и т.д.). Калорийность меню дневного рациона колеблется от 2000 до 5000 ккал.

Меню может быть со свободным выбором блюд или заранее скомплектованным (завтрак, обед, ужин).

В меню завтрака должны входить натуральный сок или кисломолочный продукт, масло сливочное холодная закуска из овощей

или гастрономических продуктов (сыр, колбаса, ветчина или буженина), горячее блюдо несложного приготовления (сосиски с гарниром, омлет с ветчиной, яйцо всмятку и др.), горячий напиток, хлеб или тост.

Меню обеда может состоять из 3-х блюд (холодная закуска, суп, второе горячее блюдо), 4-х блюд (холодная закуска, суп, второе горячее блюдо, десерт), 5-ти блюд (холодная закуска, суп, второе рыбное горячее блюдо, второе мясное горячее блюдо, десерт) и из 6-ти блюд (холодная закуска, горячая закуска, суп, второе рыбное горячее блюдо, второе мясное горячее блюдо, десерт). Обед из 5-ти и 6-ти блюд называют праздничным или банкетным. При подаче первых и вторых блюд учитывается калорийность ранее включенных в меню холодных блюд и закусок. Если закуска рыбная (богатая белками), то первое блюдо может быть овощным, а гарнир ко второму блюду – крупяным. Если в меню обеда включена легкая овощная закуска, то первое и второе блюда должны быть более калорийными (солянка мясная или рыбная, суп-харчо и т.д.).

В меню ужина должны включаться холодная закуска, второе горячее блюдо, напиток и хлеб. В него входят хорошо усваиваемые блюда из отварных, припущенных рыбы, птицы, овощей, блюда из творога. Из напитков рекомендуется подавать молоко и кисломолочные продукты или подавать на десерт натуральные фрукты, а в заключении – некрепкий горячий напиток (чай с лимоном и т.д.). На ужин не следует подавать жареные, острые, жирные блюда, блюда из грибов, т.к. они медленно усваиваются организмом и вызывают повышенное чувство жажды.

Меню банкетов составляют в каждом конкретном случае при приеме заказа с учетом пожеланий заказчика, вида банкета и времени его проведения. Отличается от других видов меню тем, что в его составлении активное участие принимает заказчик.

В меню банкета за столом с полным обслуживанием официантами рекомендуется включать следующее количество блюд и закусок: 1 – 2 наименования холодных и 1 – 2 наименования горячих закусок, 1 – 2 наименования супов (только в обеденное время и по желанию заказчика), 1 – 3 наименования вторых горячих блюд, 1 – 2 наименования сладких блюд, фрукты (200 – 250 г на каждого участника банкета), фруктовую и минеральную воду (250 – 500 г на каждого участника).

Меню банкета за столом должно отвечать следующим требованиям:

- включать закуски, блюда и напитки разнообразные по видам продуктов (рыба, мясо, овощи и др.) и по способам их тепловой обработки;
- содержать фирменные блюда и блюда банкетного изготовления;
- учитывать национальные вкусы и особенности питания участников банкета;
- иметь небольшой ассортимент блюд и закусок, т.к. продолжительность его ограничена (50 – 60 мин).

В меню банкета за столом с частичным обслуживанием официантами включают широкий ассортимент холодных закусок – 8-10 наименований, 1 – 2 наименования горячих закусок, 1 – 2 наименования супов (в обеденное время и по желанию заказчика, 1 – 2 наименования вторых горячих блюд, 1 наименование сладких блюд, 200 – 250 г фруктов на каждого участника банкета, 250 – 500 г фруктовой и минеральной воды на каждого участника, 100 – 150 г сока на каждого гостя. При большом разнообразии закусок предусматривается по ½, ¼ порции на каждого участника.

Меню банкета- фуршет состоит в основном из закусок, ассортимент которых значительно шире, чем в меню других банкетов (12 – 16 наименований холодных закусок, 1 – 3 наименования горячих закусок),

десерта (1 – 2 наименования), фрукты (200 – 250 г на одного участника), вода фруктовая и минеральная (250 – 500 г на одного участника), соки (100 – 150 г на каждого гостя). Иногда в меню банкета включают вторые горячие блюда.

К порционированию и подаче закусок и блюд предъявляются определенные требования: горячие блюда должны быть порционированы без костей и соуса, салаты подаются в корзиночках, икра – в валованах, рыба, мясо – небольшими порциями, чтобы их можно было есть без применения ножа.

Для банкета-коктейль рекомендуется следующее примерное количество наименований закусок, блюд и напитков: холодные закуски – 8 – 12, горячие закуски – 1 – 3, сладкие блюда – 1, фрукты – 200 – 250 г, соки – 100 – 150 г.

Меню банкета-коктейль состоит из мелкопорционных закусок. Из холодных закусок рекомендуется подавать бутерброды (канапе) с икрой зернистой, осетровых и лососевых рыб, семгой (кетой, балыком), осетриной, ветчиной, колбасой, сыром, тарталетки с паштетом, салатом, валованы и др.; из горячих закусок – сосиски, люля-кебаб, кусочки рыбы в тесте, кусочки шашлыка, котлетки – малютки и др.; из десерта – пирожные ассорти, яблоки в тесте (небольшими порциями), фрукты, разделанные на части (дольки) со шпажками (яблоки, апельсины и др.), вода (минеральная и фруктовая), коктейли.

В меню банкета-чай в основном включают кондитерские изделия (калачи, пироги, торы, пирожные, бисквиты, кексы, печенье), сладкие блюда (взбитые сливки с бисквитом, блинчики с яблоками, яблоки фаршированные, мороженое, суфле, кремы, самбуки и др.), варенье, конфеты, ягоды, фрукты и т. д.

Из спиртных напитков предлагают десертные полусладкие и полусухие вина, ликеры, коньяки. На банкете, устроенном в честь какого-

либо юбилея, может быть подано шампанское. Холодные закуски на чайный стол подавать не рекомендуется.

Меню специальных видов обслуживания составляют при встрече Нового года, торжествах в честь традиционных праздников (“ Русская зима”, “ Масленица”, 8 Марта и т.д.). От других видов меню отличается ассортиментом блюд. В масленицу по русскому обычаю подают блины, сметану или масло в соусниках и др. Оформляется как банкетное меню.

Меню диетического питания оформляется как меню со свободным выбором блюд или меню комплексных обедов. По ассортименту включаются блюда различных диет с указанием номера диеты.

В меню детского питания выход блюд уменьшен, блюдам могут быть даны различные названия из детских сказок и др. Желательно исключать тяжелую пищу (жареные и жирные блюда).

Первым этапом при составлении меню и планировании меню является разработка оптимального ассортимента блюд и напитков, который сочетал бы традиции и новшества, содержал фирменные и деликатесные блюда наряду с простой привычной пищей.

При составлении меню необходимо:

- определить круг потребителей, которые сформируют основную целевую группу;
- проанализировать их желания и потребности, цель визита;
- определить цену, которую они захотят платить;
- определить социально- экономические, демографические, этнические и религиозные факторы, оказывающие влияние на формирование спроса;
- произвести анализ собственных возможностей: рассчитать себестоимость блюд, напитков (определить приемлемый уровень расходов), убедиться в наличии и доступности продуктов (сырья, полуфабрикатов), рассчитать максимальную производительность,

подобрать оборудование, решить вопросы санитарии.

Установив предпочтения потребителей, необходимо приступить ко второму этапу его составления и решить какие блюда следует выделить в меню.

Профессор Вашингтонского университета Доналд Смит придумал схему из 4-х пунктов, оценивающую каждое блюдо в меню: его вид, продажную цену и популярность.

Самые популярные блюда – это «звезды». Они выгодны и не слишком трудоемки. Как правило, это фирменные блюда. «Загадки», как правило, сложны в приготовлении, приносят большую прибыль, но еще не достаточно популярны. «Рабочие лошадки» (или «дойные коровы», «любимые коньки») малозатратны и популярны, но не прибыльны. Это, в основном, дежурные блюда. «Бездомные собаки» – неприбыльные и непопулярные блюда.

В меню каждого предприятия обычно бывают все четыре типа блюд. Выяснив популярность блюд, следует перестроить меню таким образом, чтобы усилить роль звезд и загадок, и ослабить значение любимых коньков и бездомных собак [19].

В оформлении меню можно выделить три главных элемента: заголовки, описания и коммерческую информацию.

Заголовки включают в себя категории “Закуски”, “Десерты” и т.д. Подзаголовки – “Мясные закуски”, “Рыбные закуски” и т.д. и наименования блюд. К последним нужно относиться с осторожностью. Можно дать простое название, подробно описывающее данное блюдо, например, “Яичница с беконом и жареным картофелем”. А можно и более сложное или изысканное блюдо – “Трапеза римских легионеров (цыпленок жареный на гриле с фруктами)”. Главное, чтобы название не сбивало гостей с толку.

Описания информирует гостей о составе блюда и способах

кулинарной обработки входящих в него продуктов – как правило, они помогают увеличить объем продаж. Но давать описания следует только тем блюдам, из названия которых неясно, что это такое. При этом вполне достаточно несколько коротких, легко читаемых предложений.

Коммерческая информация, содержащаяся в меню, может включать в себя: адрес ресторана, номер его телефона, режим работы, тип кухни, порядок оплаты услуг. Однако коммерческую информацию можно разнообразить интересной, развлекательной информацией. Например, рассказать об истории предприятия или отдельных блюд меню. Такая информация создает предприятию оригинальный имидж и помогает в соперничестве с конкурентами.

При оформлении меню так же важно определить размер и форму карты. Размер карты должен быть обратно пропорционален времени приема пищи и размеру стола, – чем короче обед или ужин, тем меньше столики и размеры меню.

Разнообразие форм меню безгранично – от написанных мелом на доске до больших, ярко освещенных витрин с рецептурами и фотографиями готовых блюд. Это также могут быть обычные и карточки меню, и тентовые карточки, и салфетки под тарелками, и меню, отпечатанные в виде веера или на шелковых платках.

Чем больше меню, тем больше времени требуется гостям для выбора блюд и напитков. Но и слишком краткое меню может вызвать их неудовольствие. Поэтому рестораторы должны приспособливать размеры меню к уровню запросов “среднего” посетителя.

Считается, что посетитель просматривает меню в течение трех минут. Насколько хорошо можно за это короткое время разобраться в ассортименте блюд и напитков, зависит от того, понятно ли изложена информация и хорошо ли она передает суть работы ресторана. В соответствии с этими постулатами необходимо придерживаться

определенных правил при составлении меню.

Меню должно быть:

– привлекательным. Оно заинтересовывает и располагает к себе, посетитель действительно хочет его прочесть;

– чистым. Чтобы каждый экземпляр подавался многократно и при этом не пачкался, его покрывают пластиком (можно легко протирать) или печатают на недорогой бумаге или карточке, которая регулярно заменяется и содержится в презентабельной долговечной обложке;

– легким для прочтения. Чтобы выделить основные и сопутствующие блюда, перечислить ингредиенты, указать массу порции и цену, обычно используют разные размеры и виды шрифтов, привлекательную графику, что помогает клиентам выбирать блюда или напитки;

– соответствующим случаю. Необходимо, чтобы основное меню подходило не только к оформлению интерьера, но и к событию, например, для кошерной (еврейской) свадьбы, официального банкета, пикника;

– подходящим к запросам сегодняшнего дня. Меню обязательно должно учитывать современные тенденции в питании и вкусовые пристрастия публики;

– грамотно оформленным. Правильное использование графики, шрифтов и цвета делает меню интересным и способствует привлечению внимания к тем блюдам, которые нужно продать в первую очередь.

Такой критерий, как содержание меню, можно проанализировать по следующим параметрам:

– язык. Используемая терминология должна соответствовать типу предприятия и, главное, быть понятной;

– с иностранным языком в меню нужно обращаться аккуратно. Особую осторожность надо проявлять при использовании идиоматических выражений и “фантазийных” названий;

– точность. Основным требованием к меню является соблюдение точности в отношении цен и доступности конкретного блюда на момент его представления гостям;

– цены. Их можно считать правильными, если они покрывают все издержки, привлекательны для сегмента рынка, в пределах которого действует предприятие, а также конкурентоспособны (сообразно качеству блюд, напитков и уровню предлагаемых услуг);

– компоновка общих продаж. При разработке меню важно сделать прогноз, – какой набор блюд и напитков из уже существующих и ожидаемых в будущем блюд выберет посетитель [16].

1.4 Организация труда обслуживающего персонала службы питания гостиничного предприятия

Служба питания и напитков включает в себя персонал следующих должностей: метрдотель (администратор зала), хостес, официант/помощник официанта, бармен, сомелье, бариста, буфетчик, стюарт, кассир, повар и т.п.

Должности обслуживающего персонала делятся по квалификационным разрядам (таблица 2) и квалификационным уровням (таблица 3).

Таблица 2 – Система квалификационных разрядов

Квалификационный разряд	Должности
5 разряд	Администратор торгового зала, метрдотель, официант, бармен, сомелье
4 разряд	Официант, бармен
3 разряд	Официант, бармен
2 разряд	Швейцар

Таблица 3 – Система квалификационных уровней

Квалификационные уровни	Должности
4-ый уровень	Метрдотель, менеджер зала ресторана, менеджер бара
3-ий уровень	Старший официант, бригадир официантов, старший бармен, бригадир барменов, сомелье, а также заведующий винным погребом
2-ой уровень	Официант, бармен
1-ый уровень	Помощник официанта, помощник бармена, администратор холла, хостес

Функции помощника официанта:

- подготавливает зал ресторана и сервирует столы для обслуживания гостей в обычном режиме и на массовых мероприятиях, в том числе выездных;
- натирает полотенцем и размещает на хранение столовую посуду и приборы;
- приносит в зал ресторана блюда и напитки;
- убирает использованную столовую посуду и приборы со столов;
- поддерживает в чистоте и порядке столы и рабочее место;
- заменяет скатерти, салфетки на столах;
- осуществляет прием заказа на бронирование столика и продукцию на вынос;
- соблюдает требования к безопасности готовой продукции и техники безопасности при переносе на подносе, в руках и с помощью сервировочных тележек чистой и использованной столовой посуды и приборов и заказанных блюд и напитков;
- соблюдает правила ресторанного этикета при встрече и приветствии гостей, размещении гостей за столом, прощании с гостями;
- соблюдает личную гигиену.

Функции официанта:

- обслуживает гостей в предприятиях питания в обычном режиме,

на различных массовых мероприятиях, в том числе выездных, и в номерах отеля;

- осуществляет прием заказа на блюда и напитки;
- консультирует гостей по составу и способам приготовления блюд и дает пояснения гостям по винам, крепким спиртным и прочим напиткам и их сочетаемости с блюдами;
- осуществляет подачу блюд и напитков гостям в соответствии с принятыми в организации стандартами обслуживания гостей и различными стилями подачи и презентации блюд и напитков;
- соблюдает требования к безопасности готовой продукции и техники безопасности в процессе обслуживания гостей;
- представляет счет и производит расчет с гостем;
- может оформлять платежи по счетам;
- соблюдает правила ресторанного этикета при встрече и приветствии гостей, размещении гостей за столом, обслуживании гостей и прощании с гостями;
- соблюдает личную гигиену.

Функции старшего официанта, бригадира официантов:

- организует работу официантов и помощников официантов, объясняет им обязанности, планы и организационные требования;
- распределяет задания между работниками бригады в зависимости от их компетенций;
- наблюдает за работой членов бригады и помогает им при выполнении трудовых заданий;
- обеспечивает координацию деятельности между членами бригады и их взаимодействие с кухней;
- контролирует качество и своевременность подготовки зала ресторана к обслуживанию, качество обслуживания гостей официантами, работу обслуживающего персонала и исполнение им полученных заданий;

– проводит обучение на рабочих местах по отработке стандартов, стилей и методов обслуживания гостей в зале ресторана, обеспечению качества обслуживания и безопасности готовой продукции в процессе обслуживания гостей, тематические инструктажи, профессиональные тренинги и осуществляет оценку результатов обучения;

– обслуживает гостей в ресторане, на различных массовых мероприятиях, в том числе в официальных приемах и дипломатических банкетах;

– осуществляет дополнительное оформление блюд при подаче;

– дает рекомендации гостям относительно выбора блюд, вина, крепких спиртных и прочих напитков, в том числе на иностранном языке;

– соблюдает требования к безопасности готовой продукции и техники безопасности в процессе обслуживания гостей;

– соблюдает личную гигиену;

– участвует в разработке и внедрении карты вин, чайного и кофейного меню.

Функции метрдотеля, менеджера зала ресторана, менеджера бара:

– создает комфортные условия и обеспечивает соответствие обслуживания ожиданиям гостей при организации обслуживания в ресторане и баре в обычном режиме, на массовых мероприятиях, в том числе выездных;

– координирует и контролирует совместную деятельность подразделений ресторана, связанных с обслуживанием гостей;

– осуществляет контроль выполнения принятых в организации стандартов приготовления и презентации блюд и напитков и обслуживания гостей;

– управляет продажами и проводит мероприятия по стимулированию продаж блюд и напитков в ресторане;

– разрабатывает предложения по совершенствованию процесса

обслуживания гостей, меню и винной коллекции ресторана и внедряет их;

– участвует в разработке политики ресторана в области напитков и создании и поддержании привлекательного имиджа ресторана;

– планирует потребность в обслуживающем персонале и материальные затраты на оплату его труда;

– осуществляет отбор и расстановку работников зала ресторана и бара, участвует в обучении обслуживающего персонала и мотивирует его совершенствовать культуру обслуживания гостей;

– составляет текущий план на день и бизнес-прогноз на ближайшую перспективу, проверяет наличие ресурсов.

Квалификационный состав и квалификационная характеристика официантов, барменов и буфетчиков представлена в таблице 4.

Таблица 4 – Квалификационная характеристика официантов, барменов, буфетчиков

Профессия, разряд	Характеристика работы
Официант 5-го разряда	Подготавливает рабочую зону и повседневно обслуживает посетителей заведения (ознакомление с меню, прием заказа, получение продукции в буфете, на раздаче и подача посетителям, раскладка пищи в тарелки); работа на контрольно-кассовой машине; расчёт с посетителями; сервировка стола в соответствии с требованиями вида обслуживания; составление меню завтрака, обеда, ужина, банкета и расчет необходимого количества посуды, приборов, столового белья; подача блюд и напитков различными методами; частичное приготовление, оформление и порционирование блюд в присутствии потребителей; организация и проведение различных видов банкетов; организации обслуживания иностранных (групп и индивидуальных) туристов; организация работы «шведского стола» и других прогрессивных форм обслуживания.

Продолжение таблицы 4

Профессия, разряд	Характеристика работы
Официант 4- го разряда	Подготовка рабочей зоны и повседневное обслуживание посетителей; работа на контрольно- кассовой машине; расчет с посетителями; сервировка стола в соответствии с требованиями вида обслуживания; составление меню завтрака, обеда, банкета и расчет необходимого количества посуды, приборов, а также столового белья; подача блюд и напитков различными методами; участие в проведении банкетов с частичным обслуживанием официантами; обслуживание иностранных туристов; уборка использованных приборов и посуды.
Официант 3- го разряда	Обслуживание потребителей в предприятиях питания с простой и средней степенью сложности сервировки столов, а также с несложным ассортиментом блюд; полировка посуды, приборов; складывание салфеток различными способами, получение блюд и напитков, кроме подачи в обнос; уборка использованных посуды, а также приборов; обслуживание групп иностранных туристов.
Бармен 5- го разряда	Бармен 5- го разряда должен уметь: приготовить смешанные напитки и кофе; обслуживать за стойкой и столами; ознакомить посетителей с ассортиментом и рецептурами реализуемых напитков, предложить напитки и закуски к ним; работать на кассовом аппарате. Бармен этого разряда должен знать: виды и классификацию смешанных напитков, их рецептуры, последовательность смешивания, особенности, способы приготовления, оформления и правила подачи; товароведную характеристику используемых продуктов; ассортимент инвентаря и посуды, назначение каждого оборудования барной стойки. Бармен бара, обслуживающего иностранных граждан, должен знать один- два иностранных языка в объеме, необходимом для работы, порядок расчета, образцы и курсы иностранных валют и чеков [11].

Окончание таблицы 4

Профессия, разряд	Характеристика работы
Бармен 4- го разряда	Изготавливают несложные коктейли, обслуживают только за барной стойкой, не обслуживают иностранных граждан [11].
Бармен 3- го разряда	Изготавливают молочные коктейли, обслуживают за барной стойкой [11].
Буфетчик 5- го разряда	Отпускает буфетную продукцию, исходя из требований подачи, порционирует и разливают в соответствующую посуду напитки, отпускает кондитерские товары. Фрукты, мороженое; приготовляет чай, кофе, коктейли, выкладывает товары, оформляет витрины. Должен знать особенности отпуска отдельных товаров, в том числе температуру, правила разлива напитков, виды и назначение посуды, характеристику напитков, режим и правила хранения отпускаемой продукции, правила эксплуатации и требования к весоизмерительным приборам, порядок составления товарного отчета о реализации продукции и движения тары.
Буфетчик 4- го разряда	Не приготавливает чай, кофе, коктейли.

Для эффективной работы службы питания гостиничного предприятия необходимо руководствоваться принципами разделения и кооперации труда.

Принципы разделения и кооперации труда базируются на требованиях к работникам учитывающих следующие критерии их оценки:

- уровень профессиональной подготовки и квалификации, в том числе теоретические знания и умение применять их на практике;
- способность к организации производственной деятельности и управлению кадрами (для заведующего производством, начальника цеха, метрдотеля);
- знание и соблюдение профессиональной этики поведения;
- знание нормативных документов, касающихся профессиональной деятельности.

Разделение и кооперирование труда предусматривает целесообразную расстановку работников на всех участках, четкое определение служебных обязанностей, прав и ответственности каждого работника, создание бригад, рациональное и эффективное использование рабочего времени.

Для работников обслуживания большое значение имеет принцип квалификационного или пооперационного разделения труда. Который обусловлен тем, что каждый технологический процесс обычно состоит из нескольких стадий, операций различной сложности. Для выполнения работ различной сложности целесообразно использовать работников соответствующей квалификации.

Наряду с разделением труда необходимо применять кооперацию труда, т.е. объединение работников в бригады для выполнения определенных видов работ.

В зависимости от вместимости торгового зала, типа и класса предприятия общественного питания применяют индивидуальную или бригадную форму организации труда официантов.

Суть индивидуальной формы организации труда официантов заключается в том, что за каждым официантом закрепляется определенный участок зала с 3 – 4 столами. Все операции, связанные с обслуживанием, выполняет один официант.

Бригадная форма организации труда официантов считается более совершенной, поскольку значительно ускоряет процесс обслуживания.

Бригада состоит из 3 – 4 официантов, которые обслуживают 8 – 10 столов (36 – 40 мест). Зал делят на участки с равным количеством мест, звенья (бригады) периодически меняются по участкам.

В бригаду входят: бригадир 5 разряда, 1 – 2 официанта 4 разряда, 1 официант 3 разряда.

За каждым членом звена закрепляются определенные операции,

соответствующие его квалификации. Бригадир получает заказ, обслуживает посетителей, производит расчет. Официант 4 разряда помогает обслуживать посетителей (подавать блюда), получают их на раздаче. Официант 3 разряда занимается сервировкой столов, подготовкой приборов, посуды, транспортировкой блюд в зал, уборкой со стола.

Различные условия работы предприятий питания при гостиничных комплексах вызывают необходимость разрабатывать соответствующие графики выхода на работу.

При линейном графике весь персонал предприятия общественного питания начинает и заканчивает работу одновременно. Этот график применяют на предприятиях, работающих в одну смену.

Ленточный (ступенчатый) график составляется так, чтобы в часы наибольшей загрузки данного участка предприятия (производства, зала) сосредоточить здесь достаточное количество работников для выполнения необходимых работ, Ленточный график применяется на предприятиях, работающих более чем в одну смену.

При двухбригадном графике организуют две бригады, одинаковые по численности и составу, бригады работают по 11 часов 30 минут, сменяясь через день. Недостатком этого графика является повышенная утомляемость работников, поэтому он применяется только в том случае, если другие графики неприменимы.

Комбинированные графики применяют на предприятиях с различными временными условиями работы производственных и торговых подразделений.

Применение графика суммированного учета рабочего времени предполагает, что количество отработанных за месяц часов не должно превышать установленной нормы. В случае переработки времени работникам предоставляются отгулы.

При суммированном учете рабочего времени обычных выходных

дней не предусматривают, дни отдыха устанавливают по графику работы. График работы составляют на месяц и доводят до сведения работников, как правило, за две недели до введения его в действие, а в последующем (при сохранении прежнего режима работы предприятия) – за три дня до начала месяца. В графике дня каждого работника обязательно указывается время начала и окончания работы, а также время перерыва [18].

Правильная организация рабочих мест работников обслуживания влияет на скорость и качество обслуживания, также на прибыльность и популярность среди посетителей.

Этот вопрос хорошо изучен торговой наукой с помощью хронометража, который показывает, как растет производительность труда, если рабочее место организовано рационально, в соответствии с требованиями класса ресторана «Люкс» и «Высший».

Неправильно организованное рабочее место или его отсутствие резко снижают культуру обслуживания, предприятие теряет постоянных посетителей, соответственно уменьшается выручка и падает зарплата официантов.

Рабочее место – это зона трудовых действий исполнителя или группы исполнителей для выполнения определенной работы, оснащенная необходимым оборудованием, инвентарем, технологической документацией.

Рациональная организация рабочего места предполагает его специализацию, т.е. установление определенного производственного профиля, закрепление за ним соответствующих однотипных операций, оборудования, распределения обязанностей между работниками.

К рациональной организации рабочего места официанта предъявляется ряд основных требований, к которым относят:

- правильную его планировку и размещение;

- оснащение необходимым оборудованием, столовой посудой, столовыми приборами, столовым бельем;
- создание благоприятных санитарно-гигиенических условий.

На рабочем месте официанта устанавливают подсобный стол и/или сервант. Конструкция серванта отвечает всем требованиям обслуживания. Он состоит из двух основных частей: тумбы высотой 90 см, глубиной 60 – 70 см, шириной от 100 до 200 см, и над тумбовыми шкафчиками со стеклянными дверцами глубиной 30 – 40 см.

Между тумбой и шкафчиками имеется расстояние, равное 35 – 40 см. Эта ниша дает официанту возможность пользоваться крышкой тумбы, на которую ставятся подносы, посуда, напитки и т.д. Под крышкой монтируют выдвижную столешницу, которая дает возможность увеличивать площадь, когда это нужно. В тумбе, сразу под крышкой организованы отделения с ящиками и кассетницы для хранения запаса столовых приборов (основных и вспомогательных). При отсутствии кассетницы дно ящиков необходимо выстилать полотняными салфетками.

За ящиками имеется второе отделение с двумя полками для запаса тарелок, чистого и использованного столового белья. Надтумбовый шкафчик также имеет две полки, они деревянные и их застилают полотняными салфетками гасящими стук, когда официанты на них расставляют предметы из стекла и хрусталя (бокалы, фужеры и рюмки). На нижней полке верхнего шкафчика размещают наборы для специй, чистые пепельницы и т.д.

Однако, не смотря на то, что серванты над тумбовыми шкафчиками очень вместительны, они достаточно громоздки и поэтому их размещают в торговом зале только у стен. Такое размещение часто не отвечает потребностям быстрого обслуживания, особенно в крупных торговых залах, где много столов находятся в центре и слишком далеко от рабочего места официанта.

В этом случае используют серванты, которые состоят только из тумбы, их ширина может составлять от 60 до 150 см. Они компактны, удобны, а главное их можно устанавливать в любой части торгового зала ресторана (под колоннами, между колоннами, попарно между зонами обслуживания). Подсобные столы изготавливают в двух вариантах:

- с одной столешницей;
- с двойной (полкой).

Столешница служит для размещения подносов, полка для размещения наборов для специй, пепельниц, тарелок и т.д. Рабочую поверхность накрывают белой льняной скатертью сложенной в четверо. Под столешницей монтируют еще одну – выдвижную, что является рациональным, когда необходимо увеличить площадь крышки стола. Ящички, как правило, одинарные, их количество зависит от ширины стола. Нижнее отделение отведено для запаса стеклянной и фарфоровой посуды, столового белья.

Для организации рабочего места официанта могут использоваться подсобные столы прямоугольной формы с размером крышки 80x120, 90x135 см, их высота 70 см.

Подсобные столы можно размещать как в зале ресторана, кафе так и в банкетном зале (в углах, за колоннами), и за его пределами (справа и слева от входа в банкетный зал). Каждый стол рассчитывают, как правило, на двух официантов.

Организованное таким образом рабочее место официанта позволяет быстро и качественно обслуживать гостей так как:

- все необходимые предметы для осуществления предварительной сервировки столов находятся у официанта «под рукой»;
- все блюда и напитки приносятся и ставятся на сервант для подготовки их подачи на стол;
- использованная посуда собирается на поднос, для дальнейшей

транспортировки в моечную столовой посуды.

Таким образом, официант не делает лишних переходов в сервизную и моечную столовой посуды, рационально использует время, больше внимания уделяет гостям, обеспечивая им комфорт и быструю подачу блюд и напитков [5].

1.5 Дополнительные услуги, предоставляемые службой питания отеля

Предприятия общественного питания помимо услуг по предоставлению кулинарной продукции также оказывают другие виды дополнительных услуг. К дополнительным услугам относят:

- услуги по организации и проведению кейтеринга, в т.ч. по доставке продукции по заказам потребителей и выездное обслуживание и банкетное обслуживание;
- организация музыкального и развлекательного (анимационного) обслуживания;
- вызов такси по просьбе потребителей;
- парковка или охраняемая стоянка автомобиля на территории предприятия (объекта) [1].

Кейтеринг подразделяют на следующие виды:

- выездное обслуживание;
- розничная продажа продукции общественного питания.

Выездное обслуживание организуют в следующих формах:

- событийный кейтеринг;
- услуги повара и/или официанта на дому;
- доставка продукции общественного питания по заказам организаций и потребителей с возможным обслуживанием.

Событийный кейтеринг включает в себя организацию питания

потребителей и обслуживание банкетов, торжественных и ритуальных мероприятий, семинаров и совещаний, выставок, обслуживание по месту проведения массовых общественных мероприятий, индустрии развлечений и пр. Разновидностью событийного кейтеринга является деловой кейтеринг – выездное обслуживание деловых и корпоративных мероприятий.

Событийный кейтеринг предусматривает организацию досуга и культурно-развлекательное обслуживание потребителей во время проведения мероприятий, в том числе с привлечением ведущих, аниматоров, музыкантов, артистов.

Услуги повара на дому включают изготовление блюд и изделий по заказу физических лиц в жилых помещениях заказчика или на придомовой территории.

Услуги официанта на дому включают изготовление напитков и обслуживание (полное или частичное) по заказу физических лиц в жилых помещениях заказчика или на придомовой территории.

Доставку продукции общественного питания по заказам потребителей с последующим обслуживанием осуществляют:

- организациям – в офисы организаций, на предприятия, в столовые-раздаточные, буфеты;
- физическим лицам – на индивидуальные рабочие места, на дом, в купе железнодорожного вагона;
- на транспортные объекты, включая борта воздушных судов, предприятия питания на железнодорожном транспорте – вагоны-рестораны, вагоны-кафе и купе-буфеты, предприятия питания на плавучих судах, в туристические автобусы и т.п.

Розничную продажу продукции общественного питания осуществляют в следующих формах:

- розничная продажа продукции общественного питания, в том

числе продукции бортового питания для транспортных объектов всех видов, сторонним организациям;

– розничная продажа продукции общественного питания в местах проведения массовых общественных мероприятий, осуществляемая изготовителем с использованием лотков, тележек и т.п.

Предприятия, оказывающие услуги кейтеринга, должны разработать, документально оформить внутренние документы, процедуры и порядки по организации кейтеринга, обеспечивающие прослеживаемость процесса оказания услуг и координацию всех исполнителей услуг, и соблюдать положения этих документов.

Выездное обслуживание организуют в соответствии с программой проведения кейтеринга (выездного обслуживания), согласованной с заказчиком.

Программа выездного обслуживания устанавливает порядок подготовки и последовательность проведения мероприятия, в том числе время и место проведения, количество участников и приглашенных, формат и сценарий мероприятия, метод и условия обслуживания [4].

Кейтеринговое обслуживание занимает важное место и приносит гостинице существенный доход, размер которого может составить до 10–15 % годовой выручки гостиницы.

Процесс организации кейтеринга на базе гостиничного комплекса имеет ряд преимуществ.

Во-первых, архитектурно-планировочное решение здания гостиничного комплекса, как правило, предполагает наличие многофункциональных помещений, специально оборудованных для проведения различного рода мероприятий.

Во-вторых, служба кейтеринга, находясь в структуре гостиничного комплекса, где, всегда предлагаются услуги питания, может содержать постоянный штат обслуживающего и производственного персонала.

В- третьих, гостиница располагает современной технической базой для организации кейтеринга (различного рода профессиональное оборудование, мебель и др.).

Главным преимуществом процесса организации кейтеринга на базе гостиничного комплекса является наличие многофункциональных помещений, специально оборудованных для проведения различного рода мероприятий.

Перед руководством гостиницы стоит задача с максимальной степенью точности определить требуемое количество таких помещений, их тип и площадь.

К решению этой задачи каждое гостиничное предприятие подходит индивидуально.

В качестве ориентира существует рекомендуемый минимальный норматив, предусматривающий $0,7 - 1 \text{ м}^2$ на один гостевой номер.

Пример, если номерной фонд гостиницы состоит из 300 номеров, то для оказания кейтеринг- услуг в структуре гостиницы должны быть специальные помещения общей площадью не менее $210 - 300 \text{ м}^2$.

Также следует тщательно проанализировать рынок кейтеринг- услуг в том регионе, где расположена гостиница.

В результате анализа необходимо выяснить, предоставляют аналогичные услуги другие гостиницы, бизнес- центры, концертные и выставочные залы, высока ли их востребованность и т.д.

Наличие в гостиничном комплексе помещений для кейтеринга определяется и концепцией предприятия.

Например, если предприятие позиционируется как бизнес- отель, то количество и площадь банкетных залов, конгресс- залов, переговорных комнат и других помещений будут превышать минимальные нормативы.

Помещения гостиничного комплекса, предназначенные для оказания кейтеринг- услуг, различаются по:

- архитектурно- планировочному
- решению,
- площади,
- технической оснащенности,
- функциональной направленности.

Западные специалисты в области индустрии гостеприимства выделяют четыре типа таких помещений:

- зал для встреч;
- представительская комната;
- танцевальный зал;
- зона приема.

Основными условиями для организации работы службы кейтеринга в гостиничном предприятии являются:

- наличие производственных площадей;
- наличие складских помещений;
- персонал: руководитель кейтерингового подразделения, шеф-повар, менеджер по продажам, менеджер по проведению мероприятий, начальник склада, почасовой/ разовый персонал;
- оборудование для обслуживания мероприятий.

Для кейтеринга, обслуживающего около 8000 – 10000 человек в месяц, необходимо производство площадью в среднем около 400 – 500 м² (будет меняться при анализе задач, поставленных перед производством).

Совершенно очевидно, что подобными производственными площадями обладают только очень большие гостиницы.

Первое, что можно порекомендовать, это произвести аудит имеющихся площадей и аудит производственных процессов. В мировой практике есть проекты, где при перестановке имеющегося производственного оборудования и незначительных изменениях в производственном цикле эффективность работы кухни увеличивалась на

15 – 30%.

Организованный на базе ресторана гостиницы кейтеринг может потребовать дополнительных помещений для персонала кухни, обслуживающего только эту услугу. Это необходимо для устранения путаницы в обязанностях персонала кухонь.

Несмотря на то, что частичное или полное обслуживание гостей происходит на базе площадей гостиничных помещений, складские площади при рациональной организации пространства, будут занимать примерно столько же, как площадь производства – 400 м².

Главной особенностью кейтеринга в гостиничном бизнесе является, то что гостиничный ресторан, изначально находится в более выгодных условиях, может активно выходить на рынок не только собственно выездных мероприятий, но и расширить поле своей деятельности за счет других услуг.

Досуговые программы влияют на посещаемость предприятий общественного питания даже в большей степени, чем качество обслуживания, так как развлечения – это главная составляющая любого вечера. Многие заведения в планировании досуговой деятельности отталкиваются именно от тематики проведения вечера и его программы.

В период формирования досуговой программы её организаторам в первую очередь следует выяснить:

- какова целевая аудитория;
- что заложено в основу досуговой программы;
- как построить досуговое событие.

Выделяется четыре основных этапа в работе по подготовке и проведению того или иного мероприятия: подготовительный, начальный, основной, заключительный.

Также существует ряд критериев, необходимых для успешной организации развлекательной программы, а именно:

– жанр, при котором создаётся особая атмосфера для зрителей (драма, комедия, клоунада, мюзикл и т. д.);

– название, раскрывающее суть представления и создающее верный настрой;

– сценарный план, в котором обозначены фрагменты и элементы событий в процессе их развития; персонажи, их взаимоотношения и действия; обязательно наличие завязки, кульминации и развязки;

– сценарий, то есть детализация пунктов сценарного плана, а также литературная часть – проработка монологов и диалогов, изучение речевого стиля;

– режиссёрский план – перевод литературного текста на язык действий (если это постановка по мотивам литературного произведения), составление и координация непрерывной действенной цепочки, работа с техникой, звуком и светом [9].

Организация музыкально-развлекательной программы ресторана формируется на основе единой концепции предприятия, стиля дизайна интерьера и технических возможностей зала, где осуществляется приём гостей.

При формировании музыкально-развлекательной программы, организатору следует определить, какие музыкальные жанры и направления будут задействованы в представлении. Главное, на что стоит обратить внимание, – это рассматривать предлагаемую посетителям ресторана музыкально-развлекательную программу как один из элементов привлечения клиентуры на предприятие. Стиль заведения играет основную роль в определении музыкального направления и жанра представления. Здесь также важно учесть наличие эстрады, как оборудованной сцены, так и обыкновенных подмостков, на которых предстоит показывать предполагаемую музыкально-развлекательную программу. В случае если ресторан вообще не располагает технической

возможностью для сооружения какой-либо эстрады, музыкально-развлекательная программа может приобретать более камерный характер. Например, выступающие артисты при исполнении номеров перемещаются от столика к столику, выполняя заказы гостей [10].

Раздел 2 – «Изято», Раздел 3 – «Изято», Заключение «Изято», Список использованных источников – «Изято», Приложения А-В – «Изято»

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

Институт торговли и сферы услуг

Кафедра гостиничного дела

УТВЕРЖДАЮ

Заведующий кафедрой

 М. Д. Батраев

подпись инициалы, фамилия

« 25 » 06 2021 г.

БАКАЛАВРСКАЯ РАБОТА

43.03.03 Гостиничное дело

код и наименование направления подготовки

43.03.03.02.01 Ресторанное дело

код и наименование профиля подготовки

Анализ организации работы службы питания и пути ее совершенствования
на примере бизнес-отеля «Азия» в г. Абакан

тема

Руководитель


подпись, дата

доцент, канд. техн. наук
должность, ученая степень

О. М. Сергачева
инициалы, фамилия

Выпускник


подпись, дата

ТТ17-03БПР
группа

В. А. Серякова
инициалы, фамилия

Нормоконтролер


подпись, дата

О. М. Сергачева
инициалы, фамилия

Красноярск 2021