

Министерство науки и высшего образования РФ  
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  
« \_\_\_\_\_ » \_\_\_\_\_ 2022 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 деятельности службы питания и разработка рекомендаций по ее  
совершенствованию в гостинице «Тайга» г. Братск  
тема

Руководитель \_\_\_\_\_ доцент, канд.биол.наук И.В.Изосимова  
подпись, дата      должность, ученая степень      инициалы, фамилия

Выпускник \_\_\_\_\_ Ю.А. Солопахина  
подпись, дата      инициалы, фамилия

Нормоконтролер \_\_\_\_\_ И.В. Изосимова  
подпись, дата      инициалы, фамилия

Красноярск 2022

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)

« \_\_\_\_ » \_\_\_\_\_ 2022 г.

**ЗАДАНИЕ  
НА ВЫПУСКНУЮ КВАЛИФИКАЦИОННУЮ РАБОТУ**

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

Студенту (ке)

Солопахиной Юлие Анатольевне

(фамилия, имя, отчество студента(ки))

Группа ТТ18-02БПГР

направление подготовки 43.03.03

(код)

Гостиничное дело

(наименование)

профиль 43.03.03.02.01 Ресторанное дело

Тема выпускной квалификационной работы

Анализ деятельности службы питания и разработка рекомендаций по ее совершенствованию в гостинице «Тайга» г. Братск

Утверждена приказом по университету № 4548/ с от 23.03.2022 г.

Руководитель ВКР

И. В. Изосимова, канд.биол.наук, доцент, доцент кафедры гостиничного дела ИТиСУ

(инициалы, фамилия, должность и место работы)

Исходные данные для ВКР Данные о гостинице «Тайга» г. Братск (на основании практически собранного материала и источников сети Интернет)

Перечень разделов ВКР

1 Теоретические аспекты предоставления услуг питания в гостиничном предприятии

2 Анализ деятельности службы питания в гостинице «Тайга»

3 Мероприятия по совершенствованию деятельности предприятия питания в гостинице «Тайга»

Перечень графического или иллюстративного материала: графический материал отсутствует

Руководитель ВКР

\_\_\_\_\_ (подпись)

И. В. Изосимова

(инициалы и фамилия)

Задание принял к исполнению

\_\_\_\_\_ Ю.А. Солопахина  
подпись, инициалы и фамилия студента(ки))

« 06 » апреля 2022 г.

## СОДЕРЖАНИЕ

Введение .....	3
1 Теоретические аспекты предоставления услуг питания в гостиничном предприятии .....	5
1.1 Понятие и общие требования, предъявляемые к услугам общественного питания .....	5
1.2 Специфика организации и развития услуг питания в сфере гостеприимства.....	7
1.3 Особенности функционирования службы питания в гостиницах и других средствах размещения .....	15
1.4 Организация производственного процесса на предприятиях общественного питания .....	22
2 Анализ деятельности службы питания в гостинице «Тайга» .....	33
2.1 Общая характеристика гостиницы «Тайга» .....	33
2.2 Анализ функционирования службы питания в гостинице «Тайга» .....	38
2.2.1 Организационная структура службы питания гостиницы «Тайга» ...	38
2.2.2 Виды питания, предоставляемые в гостиничном комплексе «Тайга»	42
2.2.3 Анализ времени работы торгового зала и графиков работы обслуживающего персонала .....	48
2.2.4 Анализ материально-технической базы предприятий питания гостиничного комплекса «Тайга» .....	52
2.2.5 Анализ организации снабжения .....	56
2.2.6 Анализ качества услуг питания, предоставляемых в гостинице «Тайга» .....	59
3 Мероприятия по совершенствованию деятельности предприятия питания в гостинице «Тайга» .....	70
Заключение .....	78
Список использованных источников .....	79
Приложение А. Свидетельство о присвоении гостинице «Тайга» категории 3 звезды.....	83
Приложение Б. Меню ресторана «Тайга» .....	84
Приложение В. Технологическое оборудование, расписанное по цехам .....	96
Приложение Г. Сертификат соответствия .....	98
Приложение Д. Анкета .....	99

## ВВЕДЕНИЕ

В настоящее время сложно представить индустрию туризма без сферы гостеприимства. Ежедневно тысячи людей совершают авиаперелеты и путешествия по железнодорожным линиям как внутри своей страны, так и за границу. Гостиницы – это не просто предприятия, предоставляющие услуги по размещению и питанию, это целый комплекс сопутствующих услуг. Поэтому очень важно не просто поддерживать уже имеющийся уровень сервиса, а постоянно улучшать его, чтобы обеспечить полное удовлетворение потребностей гостей.

В тенденциях современности неотъемлемой частью гостиничного предприятия становится служба питания. В первую очередь, это объясняется необходимостью в удовлетворении первичных физиологических потребностей клиентов, а именно удаление голода. Постояльцам не придется беспокоиться о том, в каком заведении они смогут принять пищу, им просто можно будет спуститься к завтраку или заказать ужин в номер. Особенно это важно для деловых людей, ценящих свое время. Также в силу появления все новых гостиничных предприятий и роста конкуренции на рынке наличие точек питания является конкурентным преимуществом. Организация завтраков, бизнес-ланчей, ужинов и банкетов позволяет привлечь не только гостей, но и жителей города, что увеличивает доходность предприятия.

Услуги службы питания включают в себя производство ресторанной продукции, ее продажа и обеспечение должного уровня сервиса.

Предоставление услуг питания несет в себе неплохую статью доходов, а при должном уровне сервиса доходность может составлять до 30% от общей выручки.

Темой моей выпускной квалификационной работы является анализ деятельности службы питания и разработка рекомендаций по ее совершенствованию в гостинице «Тайга» г. Братск.

Цель бакалаврской работы – проанализировать и оценить организацию работы службы питания в гостиничном комплексе «Тайга» и предложить мероприятия по ее совершенствованию.

В рамках работы необходимо осуществить следующие задачи:

– осуществить сбор необходимой информации по теме бакалаврской работы;

– проанализировать теоретические аспекты в организации работы службы питания в гостиничном комплексе;

– дать характеристику службы питания гостиничного комплекса «Тайга»;

– осуществить оценку материально-технической базы службы питания гостиничного комплекса;

– проанализировать организацию труда работников;

– осуществить оценку организации и качества обслуживания;

– разработать рекомендации по совершенствованию деятельности службы питания гостиничного комплекса «Тайга».

# **1 Теоретические аспекты предоставления услуг питания в гостиничном предприятии**

## **1.1 Понятие и общие требования, предъявляемые к услугам общественного питания**

В настоящее время служба питания является неотъемлемой частью функционирования гостиничного предприятия. Служба питания, занимающая второе место по числу задействованных работников, не только удовлетворяет первичные биологические потребности гостей, но и составляет весомую статью дохода. Поэтому важно соблюдать все установленные требования и следить за качеством предоставляемых услуг.

Предприятие общественного питания – это объект хозяйственной деятельности, предназначенный для изготовления продукции общественного питания, создания условий для потребления и реализации продукции общественного питания и покупных товаров (в т.ч. пищевых продуктов промышленного изготовления), как на месте изготовления, так и вне его по заказам, а также для оказания разнообразных дополнительных услуг, в том числе по организации досуга потребителей [2].

Услуга общественного питания – деятельность исполнителя (предприятий общественного питания юридических лиц и индивидуальных предпринимателей) по удовлетворению потребностей потребителя в продукции общественного питания, в создании условий для реализации и потребления продукции общественного питания и покупных товаров, в проведении досуга и в других дополнительных услугах [3].

К услугам общественного питания предъявляются ряд требований, а именно: безопасность, информативность, социальная адресность, гибкость, функциональная пригодность, эстетичность, эргономичность [3].

Единство стиля, гармоничность интерьера, выбранное цветовое решение, в том числе униформа для персонала, дизайн меню, сервировка стола характеризуют требование эстетичности услуг.

Вся информация о предоставляемых услугах и изготавливаемой продукции должна быть достоверной и своевременно предоставленной потребителям. Информацию об услугах доводят до сведения потребителей в наглядной и доступной форме посредством оформления информационных стендов или папок для потребителей, в меню, прейскурантах или иными способами, принятыми исполнителем услуг.

Обеспечение безопасности потребителей, персонала и их имущества является одним из основополагающих требований функционирования предприятия. Продукты питания, поступающие на кухню, и изготавливаемая из них продукция должны соответствовать техническим и нормативным документами. Также на предприятии должна осуществляться подготовка персонала к действиям при возникновении чрезвычайной ситуации.

Социальная адресность должна обеспечивать услугами общественного питания, доступными для различных категорий потребителей. Также услуги должны соответствовать ожиданиям потребителей, включая качество обслуживания, перечень заявленных блюд и напитков и номенклатуру предоставляемых услуг.

Гибкость услуг подразумевает способность оперативно подстраиваться под изменяющиеся условия и требования.

Функциональная пригодность предполагает своевременное и точное предоставление услуг, включая соблюдение установленного режима работы предприятия, соблюдение ассортиментного перечня реализуемых блюд, изделий и напитков, соответствие времени оказания услуг, времени ожидания заказа.

Комфортность обслуживания, а также сохранность здоровья гостей обеспечиваются соблюдением требований эргономичности. Данное требование характеризует соответствие условий обслуживания и



применяемых в процессе обслуживания мебели, оборудования гигиеническим, антропометрическим и физиологическим возможностям потребителей.

Соблюдение всех вышеперечисленных требований способствует гармоничному функционированию предприятия общественного питания.

## **1.2 Специфика организации и развития услуг питания в сфере гостеприимства**

На территории гостиничного комплекса нередко функционирует несколько типов предприятий питания, например, ресторан и бар, кафе и ресторан национальной кухни и так далее.

Классификация предприятий общественного питания достаточно широка и насчитывает восемь типов: ресторан, бар, кафе, буфет, кафетерий, предприятие быстрого обслуживания, столовая и закусочная [4].

В свою очередь, в гостиничных комплексах наиболее популярны следующие типы предприятий общественного питания: ресторан, кафе, бар, буфет.

Рестораном называют объект общественного питания, который предоставляет услуги питания и досуга потребителям, предлагая гостям широкий ассортимент блюд и напитков. В меню включаются также фирменные изделия, сезонные блюда, специальные предложения и предлагаются покупные товары.

Рестораны подразделяются на классы в зависимости от уровня сервиса и качества предоставляемых услуг: люкс, высший, первый. Посетителей обслуживают официанты, а также метрдотели, сомелье, гардеробщики и швейцары. Время работы ресторана преимущественно с 7:00 до 23:00. Но точки питания могут также работать и круглосуточно, все зависит от спроса на услуги, типа предприятия и решения руководства.

На количество ресторанов влияет уровень звездности гостиничного предприятия. Согласно установленным российским стандартам, количество посадочных мест в ресторане должно составлять около 70% от размера номерного фонда. Так для отеля 2 или 3 звезды оптимально будет функционирование одного ресторана и круглосуточного лобби-бара.

В крупных гостиничных комплексах могут функционировать одновременно несколько ресторанов разной кулинарной направленности. Примером такой гостиницы служит Azimut Отель Смоленская, на базе которой работают рестораны Сахалин (разнообразие морепродуктов и блюд из них), Сибирь Сибирь (традиционная кухня Сибири). Также предоставляют свои услуги бар Ramen Izakaya Bar (традиционные японские супы и закуски) и Гастропаб Bruxelles, где гости смогут познакомиться с фламандской кухней [7].

Разнообразие предприятий питания и кухонь мира выделяет гостиницу на рынке услуг и повышает ее конкурентоспособность, что отражается непосредственно на доходности всего комплекса.

Также в гостиничном предприятии помимо ресторана организуют кафе. Кафе – предприятие общественного питания с менее разнообразным ассортиментом блюд и напитков, чем в ресторане. Реализуемые блюда в основном несложного приготовления, расширенный ассортимент горячих напитков (чай, кофе, молоко, шоколад и др.).

Время работы такое же, как и в ресторане, но может сместиться на час или два при наличии основного предприятия питания.

Важную роль в организации питания гостей играют бары. Считается, что для бара необходим отдельный вход и вывеска, но практика показывает, что это не всегда обязательно.

Бар – объект общественного питания, оборудованное барной стойкой и реализующее, в зависимости от специализации, алкогольные и (или) безалкогольные напитки, горячие и прохладительные напитки, блюда, холодные и горячие закуски в ограниченном ассортименте, покупные товары.

Обслуживание в барах осуществляется метрдотелями, барменами, официантами, имеющими специальное образование и прошедшими профессиональную подготовку. Важный момент в организации работы бара – это создание подходящей атмосферы посредством интерьерных решений.

В зависимости от реализуемой продукции бары подразделяются на следующие виды: лобби-бар, коктейль-бар, лаунж-бар, безалкогольный бар, пул-бар,

Лобби-бар находится на первом этаже гостиничного предприятия недалеко от стойки ресепшена. Это общественное помещение ориентировано не только на постояльцев, но и на гостей города. Здесь люди могут встретиться по разным вопросам или подождать своего спутника.

Дизайн должен соответствовать стилистике самой гостиницы, допускаются яркие элементы, пространство оборудовано мягкой мебелью для удобства постояльцев и гостей. Для создания комфорта и уюта используются цветы, светильники и картины.

Ассортимент продукции небольшой и представляет собой, в первую очередь, горячие (чай, кофе) и холодные напитки, ограниченный ассортимент закусок, сладких блюд и кондитерских изделий.

Коктейль-бар включает в себя широкий ассортимент напитков, преимущественно коктейлей. Коктейльная карта должна быть разработана специалистами, а процесс создания доведен до совершенства, превращая всю процедуру в шоу. Гостям предлагаются как традиционные классические коктейли, так фирменные, разработанные специально для этого заведения.

Лаунж-бар располагается в уютной и комфортной лаунж-зоне, где люди могут отдохнуть, расслабиться и насладиться спокойной беседой. Легкая музыка, приглушенный свет и мягкие диваны создают подходящую атмосферу. В баре предлагают алкогольные и безалкогольные напитки, небольшие закуски.

В фитнес-центрах, спа-зоне, вблизи конференц-залов спросом пользуются безалкогольные бары. Предлагается большой ассортимент

свежевыжатых соков, чая и кофе, молочных коктейлей. Также могут предлагаться кислородные или протеиновые коктейли, полезные для здоровья. Постояльцы могут отведать кексы, печенье, шоколад, полезные сладости.

Еще один набирающий популярность тип бара – пул-бар. Пул-бар располагается вблизи бассейна и предлагает гостям прохладительные напитки, некрепкие алкогольные напитки. С целью обеспечения безопасности выбирают небьющуюся посуду, чтобы не пораниться осколком стекла. Материалы для изготовления барной стойки должны быть влагоустойчивыми, для этого неплохо подойдет пластмасса. Данный бар повышает комфортность пребывания гостей у бассейна.

Номерах первой и высшей категории обязательно оборудуются минибаром, холодильником, где гости могут взять напитки или различные снеки для легкого перекуса. Наполнение каждый день обновляется. Данная услуга не входит в стоимость номера, поэтому гость сам в праве решить, пользоваться минибаром или нет. Часть гостиниц в качестве комплимента предоставляют постояльцам бесплатную воду.

При организации бара необходимо учитывать все нюансы для его успешного функционирования. Так безалкогольные бары менее прибыльные, поэтому важно оптимизировать процессы. В свою очередь, специализированный бар при хорошей маркетинговой стратегии и рекламе может приносить значительную часть дохода и повышать узнаваемость не только бара, но и гостиничного предприятия.

В гостиницах организуют поэтажные буфеты, работающие по методу самообслуживания. Буфетом называют предприятие питания, где подают холодные и сладкие блюда, горячие и холодные напитки, кондитерские изделия. Персонал гостиницы доставляет в буфеты готовую продукцию и следит за его наполняемостью. Буфет ориентирован на 2-3 этажа, позволяя гостям принять пищу в утреннее или вечернее время. Для бесперебойной работы необходимо наладить связь с кухней и складскими помещениями посредством поэтажных лифтов.

Находясь в структуре гостиничного комплекса, предприятие питания достаточно самостоятельно, имеет свою управленческую иерархию. Ресторан может также активно вести свою деятельность, ориентируясь на жителей города. Предприятие питания способно удовлетворить ряд потребностей гостей, пользующихся услугами размещения.

Служба питания, функционирующая при гостиничном комплексе, выполняет 3 важные задачи:

- предоставление сбалансированного питания;
- привлечение гостей к дополнительным услугам ресторана;
- предоставление услуг по организации банкетов, деловых встреч и иных мероприятий.

При решении поставленных задач решаются вопросы грамотного ценообразования, устраняя поиск потребителем возможных точек питания. Выполнение поставленных задач позволяет увеличить емкость предоставляемых услуг и возвратность гостей на гостиничное предприятие, повысить их лояльность.

При организации обслуживания в ресторанах (кафе) гостиничных комплексов обычно предлагаются следующие условия питания:

- полный пансион, то есть трехразовое питание (завтрак, обед и ужин) Full Board (FB);
- полупансион, то есть двухразовое питание (завтрак плюс обед или ужин) Half-Board (НВ);
- только завтрак, то есть одноразовое питание Bed and Breakfast (ВВ).

Некоторые гостиницы используют систему All inclusive (AI) или «всё включено» с трех разовым питанием посредством шведского стола. Питание обычно включено в стоимость и предоставляется на отдыхе в турах за границей. Алкогольные напитки могут быть как в неограниченном доступе, так и предлагаться в определенном ассортименте, например, напитки местного производства. Тогда за определенные позиции гостям придется доплатить.

Также служба питания предлагает дополнительные виды питания, представленные в таблице 1 ниже.

Таблица 1 – Дополнительные типы питания

Тип питания	Описание
СВ (Continental breakfast) – континентальный завтрак	Лёгкий завтрак, состоящий из кофе (чая), сока, булочки, масла и джема. Предлагается, как правило, в европейских городских отелях. «Кофе+круассан» очень хорошо характеризует такие завтраки. Минимальное разнообразие, но и существенная экономия в случае оплаты дополнительно.
АВ (American breakfast) – американский завтрак	Помимо джема и масла, в английский завтрак включаются яйца, хлопья, молоко. Основное отличие от завтрака-буфета – из горячих блюд только омлет с беконом (иногда сосисками). «Американский» завтрак отличается от английского тем, что в него, как правило, входят блинчики (панкейки) и сироп.
UAI (Ultra all inclusive) – ультра все включено	Завтрак, поздний завтрак, обед, полдник и ужин (шведский стол). Большой выбор сладостей, десертов, всевозможных закусок и напитков. Большинство отелей, работающих по системе Ultra All Inclusive, предлагают гостям дополнительное бесплатное питание в ресторанах с кухней разных народов мира. Основное отличие от системы All inclusive — более высокий уровень питания и напитков. Как правило, встречается в таких странах, как Турция и Египет. м

К методам обслуживания потребителей предприятием питания на базе гостиничного комплекса можно отнести следующие:

- самообслуживание;
- обслуживание официантами;
- обслуживание потребителей за стойками.

Самообслуживание осуществляется в форме «шведского стола» и буфета. Шведский стол предлагает постояльцам широкий ассортимент блюд и напитков, располагающихся специальных стеллажах, стойках, а также на охлаждаемых или наоборот поддерживающих температуру мармитах. Гости могут брать неограниченное количество еды. Чаще всего в качестве «шведского стола» обслуживают завтраки. Завтрак может быть включен в стоимость проживания или предоставляться за отдельную плату.

Обслуживание официантами бывает полным и частичным. Полное обслуживание официантами потребителей осуществляют за столом в следующих формах:

– для индивидуальных потребителей (гостей) - обслуживание по карте меню со свободным выбором блюд («а ля карт»);

– для индивидуальных и групповых потребителей – «бизнес-ланч» как форма быстрого обслуживания обедами по сокращенному меню со свободным выбором блюд или комплексному (фиксированному) меню с предварительной сервировкой столов в определенное, обычно обеденное время;

– для групп потребителей и туристов, проживающих в различных средствах размещения, пансионатах, санаториях и пр., обслуживание по меню со свободным выбором блюд или по комплексному (фиксированному) меню с предварительными сервировкой и частичным накрытием столов;

– для групп потребителей (гостей) – банкетное обслуживание по предварительным заказам [5].

Услуги службы питания доступны не только постояльцам гостиницы, но и жителям и гостям города. Чтобы ресторан пользовался большим спросом среди городского населения, необходимо разработать убедительную рекламную кампанию так, как многие просто слабо осведомлены о предоставляемых услугах или обладают скептицизмом по отношению к данному заведению.

При хорошей работе ресторана и должном качестве сервиса независимый посетитель ресторана, оставшийся довольным работой службы питания, может заинтересоваться и услугами гостиничного предприятия. Так посетитель перерастет в потенциального клиента гостиницы.

Считается, что рестораны, функционирующие в гостиничном комплексе, более устойчивые и перспективные по сравнению со среднестатистическими ресторанами в городе. Финансовые возможности и ресурсы гостиничного комплекса обычно шире, чем у стандартного ресторана.

Благодаря этому можно сделать дизайнерский ремонт, приобрести более дорогую мебель, нанять профессиональный квалифицированный персонал, чтобы обеспечить должный уровень сервиса. Также будет легче наладить работу с поставщиками, которым будет выгоднее заключить договор с целым гостиничным комплексом, чем просто с рестораном.

Номерной фонд гостиницы предоставляют ресторану своего рода гарантию на потребительский спрос услуг питания. В случае, если доходность ресторана будет мала, прибыль от основной деятельности гостиницы сможет покрыть часть расходов. Ресторану не нужно будет экономить на продуктах, тем самым сохраниться качество изготавливаемых блюд.

Также плюсом работы ресторана при гостинице являются уменьшенные издержки. Предприятию питания нет необходимости оплачивать аренду помещения и коммунальные платежи. Услуги прачечной, охраны, транспорта также будет оплачивать гостиница.

Гостиница, обслуживающая большое число гостей из разных стран, должна учитывать национальные особенности питания граждан, чтобы постояльцы могли почувствовать себя как дома.

В некоторых странах религия является ключевым моментом формирования менталитета людей. Особенно сильно это сказывается на жителях стран Западной, Центральной, Южной и Юго-Восточной Азии, и Северной Африки, которые исповедуют ислам. Для граждан этих стран необходимо наличие «халяльного меню» с разрешенными к употреблению блюдами и напитками. Если служба питания не может обеспечить гостей данным видом меню, необходимо наладить контакты со службой доставки, которая приготовит блюда по всем правилам.

Учитывая национальные особенности питания граждан разных стран, гостиница проявляет уважение к культуре и истории других национальностей, что, несомненно, повышает лояльность к предприятию. Организация ресторана в структуре гостиничного комплекса весьма выгодна и практична двум сторонам при грамотной отлаженной работе.



### **1.3. Особенности функционирования службы питания в гостиницах и других средствах размещения**

Одна из особенностей и одновременно сложностей функционирования предприятия питания – это неравномерная активность гостей в течение дня, недели, месяца. Максимальное число постояльцев и гостей города мы наблюдаем в часы «пик», в то время как в «мертвые часы» заведение не пользуется спросом. Предприятию важно уметь не только подстраиваться под данные изменения покупательского спроса, организовывая непрерывное обслуживание, но и уметь регулировать поведение и желание потребителей благодаря различным маркетинговым решениям.

Акции могут привести до 40% новых посетителей.

Акциянные предложения могут обеспечить:

- рост количества проданных позиций за счет дополнительных предложений;
- приток новых посетителей;
- продажа более дорогих позиций в меню;
- стимулирование гостей к повторному посещению предприятия.

Примером таких решений является предоставление скидок или предоставление фиксированной цены на блюдо в «мертвые часы». Например, со вторника по четверг с 13.00 до 15.00 шашлык из курицы стоит 200 руб. вместо 350 руб.

«Скидка на общую сумму счета в определенное время» (Happy hours). Например, посещение гостем предприятия питания в интервал с 10.00 до 13.00 позволит ему получить 20%-ную скидку на общую сумму счета.

Также работа в ночное время позволяет увеличить продаваемость продукции и услуг. Данная услуга будет востребована среди молодых постояльцев, молодоженов, деловых людей и гостей среди жителей города.

Проведение вечерних шоу-программ привлечет внимание к данному заведению, увеличит интерес и лояльность посетителей.

Для гармоничной и бесперебойной работы службы питания должна быть грамотно создана точная структура предприятия общественного питания с установлением контроля над функционирующими службами. Во главе каждой службы или отдела назначается руководитель, который координирует все происходящие внутри процессы, а также следит за исполнением обязанностей подчиненных.

Классификация и размер предприятия питания зависит от масштаба самого гостиничного комплекса, его номерного фонда и уровня звездности. Поэтому структура службы питания корректируется в соответствии с типом предприятия и ассортиментом услуг. Пример структуры службы питания крупного гостиничного предприятия представлен на рисунке 1.

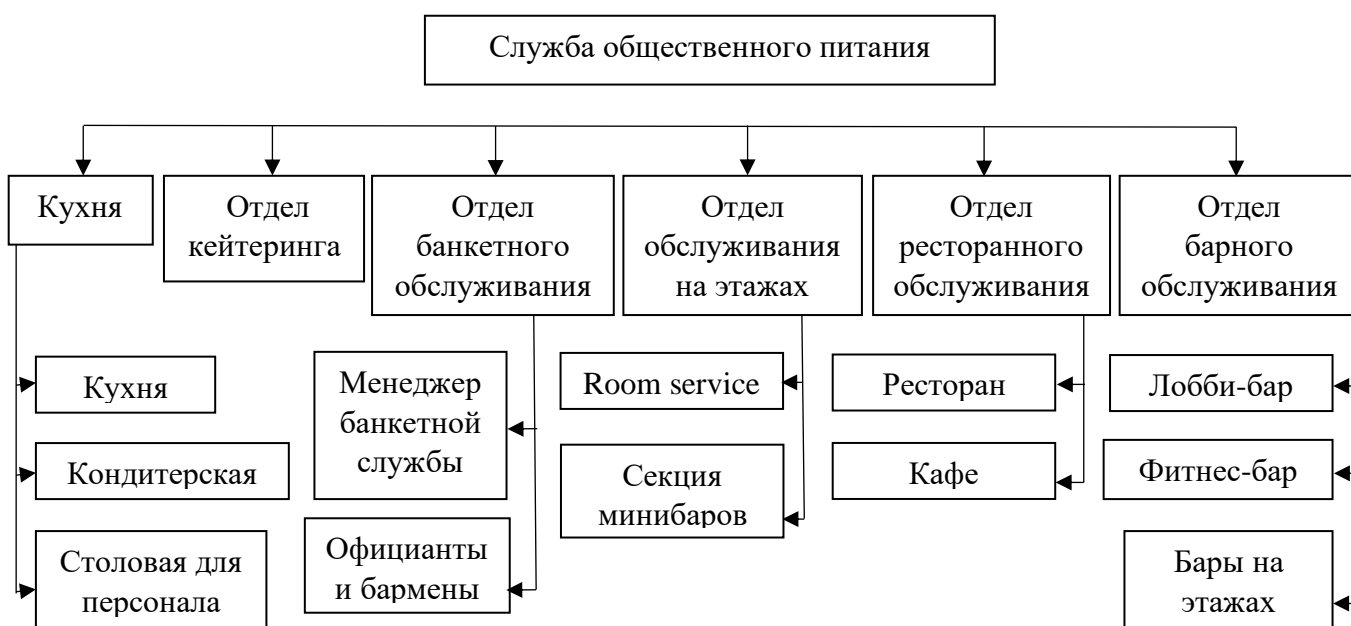


Рисунок 1 – Структура службы питания гостиничного предприятия

Рассмотрим более подробно некоторые структурные подразделения службы питания.

Служба кейтеринга – выездное обслуживание различных мероприятий, банкетов предприятием общественного питания. Кейтеринг подразумевает не только приготовление пищи и доставку, но и обслуживание: сервировка, оформление стола, разлив и подача напитков гостям и тому подобные услуги.

Услуги кейтеринга можно разделить на две большие группы: индивидуальные и корпоративные.

Индивидуальные услуги кейтеринга подразумевают обслуживание частных клиентов. Обеспечивается необходимый уровень сервиса самых различных мероприятий. Мероприятия ориентированы на небольшой круг лиц, следовательно, и бюджет на проведение торжества ниже. Количество гостей здесь относительно невелико, приемы не столь пышные по сравнению с корпоративными, да и бюджеты заметно ниже. Однако могут проводиться и крупные частные мероприятия такие как свадьба и юбилей, где чувствуется совсем другой размах и статус торжества.

В следующую группу входит обслуживание организаций.

Существует еще одна, особая, сфера - обслуживание организаций. Сюда входит выездное обслуживание государственных учреждений, организаций, не являющихся частными компаниями.

Выделяют также следующие виды кейтеринга:

- приготовление пищи в помещении;
- приготовление пищи вне помещения (выездное ресторанное обслуживание);
- контракт на поставку (доставка в офис);
- социальный кейтеринг;
- розничная продажа готовой кулинарной продукции;
- VIP-кейтеринг;
- кейтеринг напитков и коктейлей (выездной бар) [6].

1. Наиболее популярный из предложенных видов кейтеринга – это кейтеринг в помещении, который очень похож на традиционное обслуживание

в ресторане. Заказчику предоставляются подготовленное помещение, необходимое оборудование и сами услуги по организации мероприятия. Залы бывают разных площадей, вмещая от двухсот до нескольких тысяч человек. Удобство банкетных залов заключается в том, что они оборудованы всем необходимым для проведения банкета. Также обычно зал работает совместно с кухней, где наиболее всего производят все технологические процессы при изготовлении блюд. Вся необходимая посуда, инвентарь, покупные товары и сырье хранятся здесь же.

Возможность использования инвентаря компании позволяет сэкономить время для подготовки мероприятия, связанное с доставкой, установкой и настройкой необходимого оборудования.

2. Следующий вид – кейтеринг вне ресторана, предусматривающий обслуживание на территории заказчика. Часто рестораны при обслуживании банкетов не могут предоставить большой площади залы, что является особенностью данного вида кейтеринга. Блюда, приготовленные в ресторане, доставляют к месту проведения мероприятия. За качество блюд и их доставку несет ответственность ресторан. Также в обязанность персонала при обслуживании входит сервировка стола, уборка помещений.

### 3. Контракт на поставку.

Часть компаний заботятся о питании своих сотрудников и пользуются услугами кейтеринговых компаний. В данном виде кейтеринга также можно выделить три направления: приготовление обедов в офисе клиента, доставка полуфабрикатов с последующим доведением блюд до готовности и раздача, доставка готовых обедов в одноразовой посуде.

4. Социальный кейтеринг представляет собой предоставление услуг рестораном на территории заказчика с использованием его оборудования для приготовления блюд. Заранее оговариваются дата проведения, меню, сервировка стола и обслуживание персоналом. Уборка является заключительным этапом в предоставлении услуг, что входит в обязанность ресторана. Услугами социального кейтеринга пользуется заказчик при

организации семейного торжества. В данном случае заказчик может попросить определенные предметы сервировки и аксессуары.

5. Розничная продажа готовой кулинарной продукции – это торговля продуктами питания (бутербродами, мучными кондитерскими изделиями, упакованными в целлофановую пленку), а также прохладительными напитками во время проведения спортивных соревнований, фестивалей, карнавалов.

6. VIP-кейтеринг представляет собой выездное ресторанное обслуживание с привлечением высококвалифицированных поваров, официантов и использование самых современных кейтеринг-технологий. В помещении заказчика и под его наблюдением осуществляются обработка продуктов и приготовление блюд.

7. Кейтеринг напитков и коктейлей (выездной бар).

Данная услуга достаточно самостоятельное звено в проведении торжеств. Но также может работать совместно с кейтерингом. Для организации выездного бара должна присутствовать мобильная конструкция бара, которая позволит предоставить полноценный процесс приготовления напитков.

Процессом изготовления коктейлей занимаются профессионалы своего дела, бармены, которым в обслуживании помогают официанты. Для этого подготавливают барное оборудование, инвентарь, посуду, необходимый алкоголь, соки, напитки, фрукты и лед.

Банкетная служба занимается организацией и проведением банкетов, обеспечивает питанием участников конференций. Для проведения банкетов требуется тщательная подготовка.

Организация любого банкета включает в себя несколько этапов. К ним относятся прием и оформление заказа, подготовка к проведению банкета и обслуживание. Для четкой работы необходимо подробно и в срок обговорить и согласовать все детали проводимого мероприятия. Поэтому важно, чтобы

руководитель, отвечающий за подготовку банкета и обслуживанием гостей, владел подробной информацией об особенностях данного заказа [17].

Отдел обслуживания на этажах включает в себя room-service и секции минибаров.

Room service дает возможность гостям заказать питание в номер, не выходя из него. Согласно классификационным требованиям, каждая гостиница 4 и 5 уровня звездности должна обеспечить работу room-service, даже если данная услуга считается убыточной. Принятие заказа осуществляется разными способами: с помощью специальной карты по заказам завтраков, по телефону, через нажатие вызова сервиса по кнопке, установленной в номере, и другие.

Служба room service может приносить до 15% доходов отеля. Нерентабельность в определенные часы работы связана с тем, что основная часть загрузки этой службы приходится на завтрак (с 7.00 до 12.00 – 70% от общего числа заказов,  $\frac{3}{4}$  простейший завтрак - континентальный). Для повышения спроса -предоставление скидок на это время (в обеденное время с 13.00 до 17.00 и ночные часы с 00.00 до 06.00).

Ответственный за работу данной службы – директор службы room service. В крупных отелях набирают специальную группу персонала для обслуживания в номерах. Ниже в таблице 2 представлен список необходимых должностей.

Таблица 2 – Персонал службы room service

<b>Должность</b>	<b>Обязанности</b>
Директор службы room service	служащий отеля, организующий работу службы обслуживания номеров и подчиняющийся директору F&B department. Обязанности: - составление графика работы официантов службы; - распределение объема работ; - разработка меню службы. - формирование отчетов по продажам для директора F&B department; - взаимодействие со службой маркетинга отеля в целях продвижения услуги. - решение возникающих проблемных ситуаций.

## Окончание таблицы 2

Должность	Обязанности
<p>Менеджер службы room service</p>	<p>специалист, принимающий заказы в службу room service от гостей отеля и координирующий работу по их качественному выполнению в установленные в отеле временные нормативы.</p> <p>Обязанности:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- принятие заказов от гостей отеля и оказание им помощи при выборе блюд или напитков, где также обязательно оговаривается время исполнения заказа;</li> <li>- контроль за правильной сервировкой столов, подносов;</li> <li>- проверка правильности формирования заказов по меню room service;</li> <li>- решение текущих проблемных ситуаций, которые находятся в зоне его компетентности.</li> </ul>
<p>Официант отдела room service</p>	<p>линейный сотрудник службы, выполняющий пожелание гостя по доставке заказа еды и напитков в номер и непосредственно вступающий с ним в личный контакт.</p> <p>Обязанности:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- доставка заказа еды и напитков гостям отеля в номера.</li> <li>- поддержание чистоты и порядка в помещении room service;</li> <li>- расчет гостя отеля за оказанную услуги (в случае если стоимость заказа автоматически не записывается на счет клиента и впоследствии не оплачивается им при выселении из отеля);</li> <li>- своевременный сбор грязной посуды с этажей отеля (если гость сам позвонил с просьбой забрать посуду, необходимо в течение 10 минут выполнить его просьбу).</li> </ul> <p>Работу поручают двум официантам:</p> <p>1: подготовка заказов, следит за своевременной подачей каждого из них, делает подборку посуды, приборов и белья, специй, хлеба, укладывает их на тележки или подносы, готовит закуски и напитки, подаёт их в номер, принимает новые заказы;</p> <p>2: основном доставляет продукты из ресторана в подсобный буфет, а в свободное время помогает первому официанту.</p>

В небольших гостиницах, где обслуживание в номерах не пользуется большим спросом, доставляют заказы до номеров свободные официанты, работающие в ресторане.

Ассортимент блюд в меню порядком ниже, чем в ресторане и ориентирован на вкусы среднего потребителя. Также отдают предпочтение при составлении меню наиболее заказываемым блюдам и напиткам.

По статистике самое загруженное время работы – это утро, поэтому необходимо составлять график для бесперебойной работы службы.

Также существует определенная специфика работы официантов, для которой необходимо использование установленного оборудования и инвентаря: специальный сервисный лифт, сервировочные подносы и другое.

#### **1.4 Организация производственного процесса на предприятиях общественного питания**

Процедура взаимодействия производственных факторов на предприятии, ориентированная на преобразование исходного материала (материалов) в готовую продукцию, подходящую к употреблению либо к последующей обработке, образует производственный процесс или производство.

В зависимости от назначения предприятия питания, его материально-технической базы и возможностей выбирают одну из двух форм производства: с полным и неполным циклом. Полный цикл производства подразумевает, что продукт (блюдо) изготавливается из первичного сырья, проходя все стадии обработки от разделки и очистки до приготовления полуфабрикатов и готового блюда. Неполный цикл производства упускает одну или несколько стадий производства, изготавливая, например, продукцию из полуфабрикатов.

Производственный процесс – это симбиоз сырья, предметов и орудий труда, организованного пространства и самого труда. Он включает конструкторско-технологическую подготовку производства, заключающуюся в разработке технологических карт, подборе необходимого кухонного оборудования, технологического, организационного оснащения.

Для успешного выполнения производственного процесса на предприятиях общественного питания необходимо:

- выбрать рациональную структуру производства;
- производственные помещения должны размещаться по ходу технологического процесса, чтобы исключить встречные потоки



поступающего сырья, полуфабрикатов и готовой продукции. Так, заготовочные цехи должны располагаться ближе к складским помещениям, но в то же время иметь удобную связь с доготовочными цехами;

– обеспечить поточность производства и последовательность осуществления технологических процессов;

– обеспечить рабочие места необходимым оборудованием, инвентарем, инструментами;

– создать оптимальные условия труда [17].

Различают основные производственные процессы, назначением которых является выпуск продукции для потребителей, вспомогательные процессы, обеспечивающие нормальное функционирование предприятия и процессы обслуживания всего хозяйственного комплекса. Возможная производственная структура предприятия питания представлена ниже на рисунке 2.

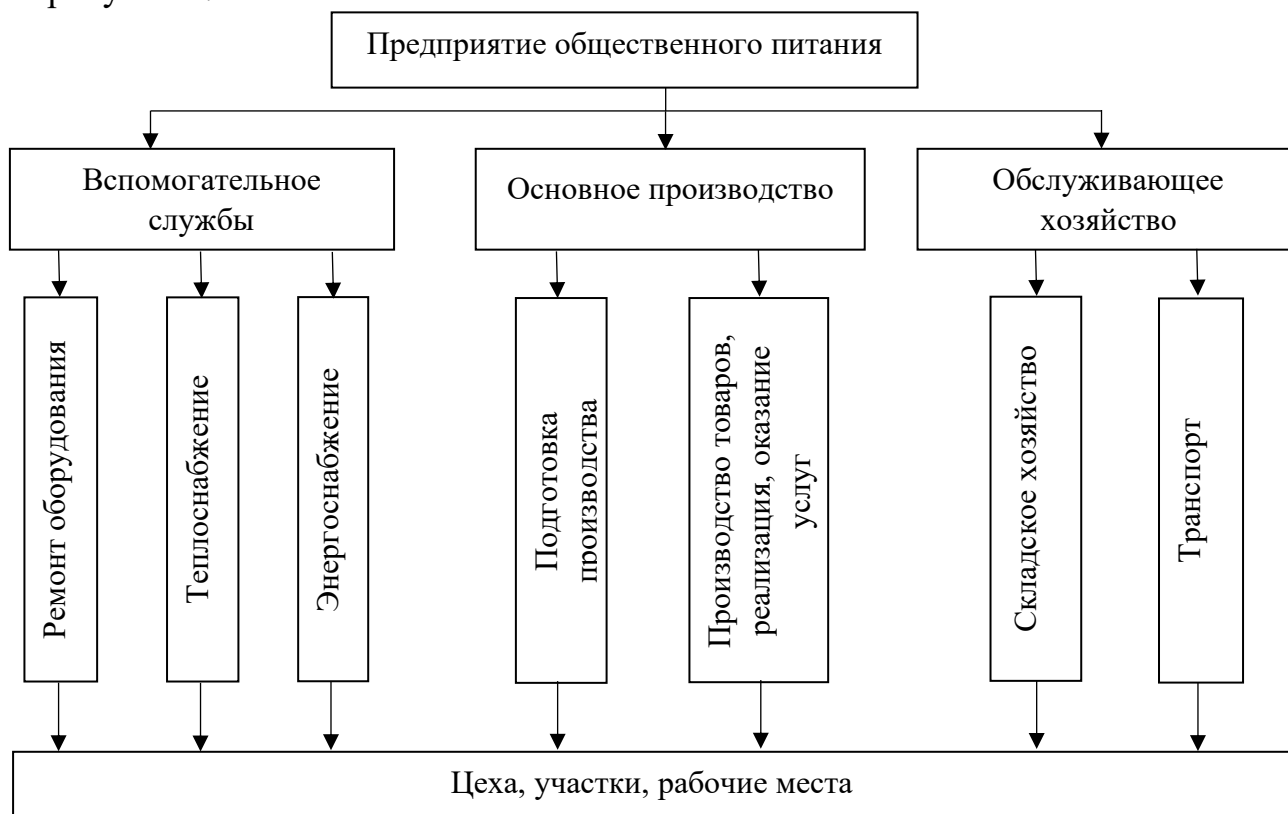


Рисунок 2 – Производственная структура предприятий общественного питания

Число структурных подразделений должен соответствовать объему выпуска продукции и характеру снабжения.

Различают пять основных групп помещений:

– складская группа, которая предназначена для кратковременного хранения сырья и продуктов в охлаждаемых камерах и неохлаждаемых кладовых с соответствующими режимами хранения;

– производственная группа предназначена для переработки продуктов, сырья (полуфабрикатов) и выпуска готовой продукции; в состав производственной группы входят основные (заготовочные и доготовочные) цехи, специализированные (кондитерский, кулинарный и др.) и вспомогательные (мочные, хлебозерка);

– торговая группа предназначена для реализации готовой продукции и организации ее потребления;

– административно-бытовая группа предназначена для создания нормальных условий труда и отдыха работников предприятия (кабинет директора, бухгалтерия, гардероб персонала с душами и санузлами и др.).

Все группы помещений взаимосвязаны.

На предприятиях преимущественно выделяют две формы организации производства: цеховую и бесцеховую структуры. Цеховая структура используется на предприятиях с большим объемом производственной продукции. Бесцеховая структура производства организуется на предприятиях с небольшим объемом производственной программы, имеющих ограниченный ассортимент выпускаемой продукции.

Цех – производственное помещение, специально оборудованное для механической, тепловой и иной обработки сырья при изготовлении, дальнейшем оформлении и отпуске продукции. Цехи подразделяются на заготовочные (мясной, рыбный, птице гольевой, мясорыбный, овощной), доготовочные (горячий, холодный), специализированные (мучной, кондитерский, кулинарный). Каждый цех оборудуется в зависимости от своих

технологических задач, которые реализуются персоналом на технологических линиях. Технологические линии организуют необходимой техникой и инвентарем для исполнения определенных операций, например, разделка мяса или очистка овощей. Успех работы зависит от правильной организации рабочих мест.

Рассмотрим организацию работы заготовочных цехов. Здесь производят первичную обработку сырья и изготавливают полуфабрикаты из него. Режим и объем работы зависит от времени работы торгового зала. Поступает заявка на необходимое количество полуфабрикатов для дальнейшего процесса приготовления.

Один из заготовочных цехов – это овощной цех. Рациональным считается размещение цеха рядом со складскими помещениями, чтобы обеспечить удобную разгрузку сырья. Также должна быть логическая взаимосвязь с холодным и горячим цехом, обеспечивая продолжение технологического процесса.

В соответствии с технологическим процессом в цехе организуют следующие рабочие места, где производят: очистку картофеля и корнеплодов, доочистку и промывания их; очистку лука репчатого, хрена, чеснока; обработку капусты свежей белокочанной, кабачков, свежей зелени и других сезонных овощей; нарезку овощей [7].

В цехе устанавливают моечные ванны, картофелечистку периодического действия, специальные столы из нержавеющей стали с углублениями для очищенного картофеля и двумя желобковыми отверстиями: слева – для почищенных овощей, справа – для отходов, а также необходимый инвентарь (тара для очищенных овощей и отходов, желобковый нож и так далее). Столы устанавливаются с вытяжным устройством. Также в цехе оборудуют рабочее место для нарезания овощей, рядом устанавливается передвижная тара для передвижения подготовленных, уже измельченных продуктов.

Заведующий производством осуществляет контроль над цехом, в его подчинении небольшое количество поваров данного цеха, которые преимущественно работают в одну смену. Полуфабрикаты для изготовления блюд в вечернее время работы предприятия подготавливаются заранее. Обработкой овощей занимаются чистильщики 1 и 2 квалификационного уровня.

Следующий заготовочный цех – это мясорыбный цех, который следует удобно располагать по отношению к холодному и горячему цехам, где блюда доводят до кулинарной готовности. Важно организовать отдельные места для обработки мяса, птицы и рыбы.

На участке обработки мяса организуют следующие рабочие места, где: размораживают, промывают мясо, разрубая туши и обваливают мясо; приготавливают порционные и мелкокусковые полуфабрикаты; приготавливают рубленые полуфабрикаты.

Для оттаивания используют резервуары с низкими бортиками, выложенными керамической плиткой, трап и душевое устройство для оттаивания и обмывания мяса. На предприятиях с малой производственной мощностью устанавливают производственный стол (для размораживания) и моечные ванны (для обмывания). После того, как мясо обсушили, его переносят на разрубочный стул, а далее на производственный стол, где непосредственно производится обвалка, зачистка мяса и выделение крупнокусковых полуфабрикатов.

На втором рабочем месте устанавливается производственный стол, на который укладывают разделочную доску, с левой стороны от нее располагают лоток с сырьем, а справа – с полуфабрикатами. За доской располагают металлический ящик со специями и настольные циферблатные весы. Для приготовления порционных панированных полуфабрикатов могут применяться столы со встроенным холодильным шкафом для хранения мяса и льезона. Для производства рубленых полуфабрикатов рабочие места обеспечивают производственными столами с лотками для котлетной массы и

панировкой, функциональными емкостями для замачивания хлеба, мясорубкой. Возле рабочего места необходимо расположить мобильные стеллажи для перемещения полуфабрикатов в горячий цех.

На участке обработки птицы организуют следующие рабочие места, на которых производят разделку птицы, приготовление соответствующих полуфабрикатов. Размораживание происходит на стеллажах, – в опалочных шкафах, отрубание голов, шеек, ножек производят на разрубочном стуле. На производственных столах с встроенной моечной ванной потрошат и промывают птицу. Полуфабрикаты изготавливают с использованием производственных столов.

На участке обработки рыбы организуют три рабочих места, первое – где размораживают и потрошат, второе – где изготавливают порционные полуфабрикаты, третье – где изготавливают рубленые полуфабрикаты. На первом рабочем месте размещаются ванна для дефростации и вымачивания соленой рыбы, стол типа СПР для очистки и потрошения рыбы. На рабочем месте для приготовления порционных полуфабрикатов устанавливают производственный стол с настольными весами, разделочными досками, ящиками для специй и ножей поварской тройки.

Рыбный фарш и изделия из него изготавливают на производственном столе, где располагаются мясорубка и весы, ящики со специями, разделочные доски, ножи поварской тройки.

Заведующий производства следит за деятельностью цеха. Назначают бригадира, выполняющего вместе с поварами производственную программу. На основании плана-меню бригадир цеха, дает задание поварам в соответствии с их квалификацией, распределяет продукты между членами бригады и т. д. Бригадир осуществляет контроль за ходом технологического процесса, нормами расхода сырья и выхода полуфабрикатов [7].

В зависимости от квалификационного уровня, повара выполняют разные технологические задачи, которые представлены в таблице 3 ниже.

Таблица 3 – Технологические задачи поваров мясо-рыбного цеха разных квалификационных уровней

<b>Квалификационный уровень</b>	<b>Задачи повара</b>
5 квалификационный уровень	изготовление порционных полуфабрикатов
4 квалификационный уровень	разделка рыбы осетровых пород, заправка тушек птицы, нарезка мяса на порции, разруб туш мяса, обвалка
3 квалификационный уровень	разделка рыбы частиковых пород, обработка птицы, изготовление котлетной массы и п/ф из нее

Далее рассмотрим организацию работы доготовочных цехов. Один из видов – это холодный цех, который предназначен для приготовления, порционирования и оформления холодных блюд и закусок, сладких блюд и холодных супов предназначен холодный цех. Необходимо хорошее естественное освещение, а также удобная взаимосвязь с остальными цехами.

В холодном цехе устанавливают механическое, холодильное и немеханическое оборудование. Группируют его линии в зависимости от видов рабочих мест. Рабочие места в цехе должны располагаться по ходу технологического процесса.

В холодном цехе выделяют технологические линии: приготовление холодных блюд и закусок; приготовление сладких блюд и напитков.

В зависимости от ассортимента выпускаемой продукции и типа предприятия могут организовываться отдельные рабочие места: для нарезки сырых и вареных овощей, заправки, порционирования и оформления салатов и винегретов; для нарезки гастрономических мясных и рыбных продуктов, порционирования и оформления блюд; для приготовления заливных блюд; для приготовления бутербродов; для порционирования холодных супов, сладких блюд и напитков.

Чтобы продукция, изготавливаемая в холодном цехе, соответствовала всем требованиям, важно следить за соблюдением санитарных норм и гигиены так, как продукция не подвергается вторичной тепловой обработке. Обязательно необходимо соблюдать температурный режим хранения салатов:

2-6 °С не более 6 часов. Заправляют салаты перед выпуском. Цех должен быть достаточно снаряжен холодильным оборудованием, чтобы блюда сохраняли свежесть и свои органолептические свойства. Температура подаваемого блюда составляет 10-14 °С.

Производство блюд из вареных и сырых продуктов происходит на разных столах с применением разделочных досок с маркировкой «ОС» или «ОВ» и ножей поварской тройки. Для упрощения и автоматизации процесса нарезки овощей устанавливают овощерезательную машину.

При приготовлении и оформлении блюд используют два рабочих места с установленным в линию оборудованием: холодильным шкафом, столами производственными для установки средств малой механизации с выдвижными ящиками, столами с охлаждением и горкой, весами.

Организация рабочего места для порционирования и оформления блюд из мясных и рыбных гастрономических продуктов такая же, как и для салатов. В работе могут применяться электрические ножи (слайсеры). Рабочее место для приготовления заливных блюд оборудуют производственным столом, весами, разделочными досками с маркировкой «МВ» и «РВ», лотками для укладки взвешенных продуктов, ножами поварской тройки и специальным инвентарем. Рабочее место для приготовления бутербродов представляет собой производственный стол, на котором установлены машины для резки хлеба и гастрономических продуктов. Рабочее место для приготовления сладких блюд оборудуют ванной, производственным столом с охлаждаемым шкафом, весами, различной посудой и инвентарем.

При продолжительности работы предприятия питания больше 11 часов холодный цех работает в 2 смены, поэтому повара выходят по ступенчатому или комбинированному графику. Руководство цехом осуществляет заведующий производством, давая указания двум бригадирам, работающим через день. Производственная программа составляется согласно плану-меню.

В зависимости от квалификационного уровня повара холодного цеха выполняют разные технологические задачи, которые представлены в таблице 4 ниже.

Таблица 4 – Технологические задачи поваров холодного цеха разных квалификационных уровней

<b>Квалификационный уровень</b>	<b>Задачи повара</b>
6 квалификационный уровень	приготовление сложных блюд
5 квалификационный уровень	приготовление и оформление наиболее сложных блюд
4 квалификационный уровень	соединение компонентов, заправка и доведение до готовности, порционирование и оформление
3 квалификационный уровень	подготовка продуктов, входящих в блюдо

В конце дня составляется отчет о проделанной работе и затраченных продовольственных ресурсах.

Следующий доготовочный цех – это горячий цех. Его можно считать главным производственным помещением, где изготавливают горячие первые блюда, вторые блюда, гарниры, соусы, а также выполняет тепловую обработку полуфабрикатов, необходимых для холодного цеха.

Так как в цех поступают полуфабрикаты со всех заготовочных цехов, важно грамотно распланировать его расположение, чтобы производственные линии потока не пересекались, тем самым способствовали удобному и беспрепятственному перемещению производимой продукции. Моечная столовой и кухонной посуды должна располагаться рядом с горячим цехом.

План-меню определяет производственную программу горячего цеха.

Блюда, изготавливаемые в горячем цехе, различают по следующим основным признакам:

– виду используемого сырья: из картофеля, овощей и грибов; из круп, бобовых и макаронных изделий; из яиц и творога; из рыбы и морепродуктов; из мяса и мясных продуктов; из птицы, дичи, кролика и др.;

– способу кулинарной обработки: отварные, припущенные, тушеные, жареные, запеченные;



- характеру потребления: супы, вторые блюда, гарниры, напитки и др.;
- назначению: для диетического, школьного питания и др.;
- консистенции: жидкие, полужидкие, густые, пюреобразные, вязкие, рассыпчатые [17].

Горячий цех рационально оборудовать секционным оборудованием, которое устанавливается в виде отдельных технологических линий, организующих рабочие места. Целесообразно расставить оборудование тремя параллельными линиями. В центре цеха в одну линию устанавливают тепловое оборудование, а по обеим сторонам от него располагают рабочие места для подготовки продуктов к тепловой обработке.

Горячий цех состоит из супового и соусного специализированного подразделения. В суповом отделении осуществляется приготовление бульонов и супов, в соусном – приготовление вторых блюд, гарниров, соусов, горячих напитков. При отсутствии мучного цеха на предприятии в горячих цехах организуются участки для приготовления вторых мучных блюд.

В суповом отделении организуются два рабочих места: по приготовлению бульонов; по приготовлению супов.

Выделяют два этапа приготовления супов: варка бульона и приготовление на их основе различных типов супов. Для этого устанавливают следующее оборудование: механическое, тепловое, холодильное. Рабочее место повара должно быть оборудовано весами, разделочными досками и ножами поварской тройки.

Соусное отделение производит большой ассортимент вторых блюд, применяя различные способы тепловой обработки от варки до припускания. Также в отделении изготавливают гарниры и соусы. На этом участке в линию теплового оборудования устанавливают жарочные шкафы, электросковороды, фритюрницы, электроплиты, пищеварочные котлы.

Также устанавливают производственные столы для подготовки продуктов к жарке и пассерованию, переборки круп и макаронных изделий. Для промывки круп, откидывания отварного риса и круп устанавливают

производственную раковину. Наряду с тепловым и немеханическим устанавливают механическое оборудование: универсальный привод с комплектом сменных механизмов, протирочную машину. Горячие напитки изготавливают в соусном отделении на плите, где организуют специализированные участки, которые оснащают кипятилниками, кофеварками для приготовления и подачи горячих напитков.

Рабочий день начинается с того, что повара в соответствии с заданием и технологическими картами получают необходимое количество продуктов массой нетто, подготавливают рабочее место – подбирают посуду, инвентарь, инструменты. При четкой организации производства на подготовку рабочего места и получение продуктов должно уходить не более 15 мин рабочего времени повара.

В горячем цехе рекомендуют следующие соотношения поваров (по квалификационным уровням в процентах к их общей численности), таблица 5. Таблица 5 – Соотношение поваров по квалификационному уровню в горячем цехе

<b>Квалификационный разряд</b>	<b>Столовая</b>	<b>Ресторан</b>
6 разряд	15%	30%
5 разряд	25%	30%
4 разряд	35%	20%
3 разряд	25%	20%

В зависимости от квалификационного уровня повара горячего цеха выполняют разные технологические задачи, которые представлены в таблице 6 ниже.

Таблица 6 – Технологические задачи поваров горячего цеха разных квалификационных уровней

<b>Квалификационный уровень</b>	<b>Задачи повара</b>
6 квалификационный уровень	приготовление сложных и банкетных блюд
5 квалификационный уровень	приготовление и оформление наиболее сложных блюд
4 квалификационный уровень	приготовление супов, вторых блюд массового спроса, пассировка овощей, томат-пюре
3 квалификационный уровень	подготовка продуктов, входящих в блюдо

**2 Анализ деятельности службы питания в гостинице «Тайга» -  
глава изъята**

**3 Мероприятия по совершенствованию деятельности предприятия  
питания в гостинице «Тайга» - глава изъята**


**Заключение – изъято**

**Список использованных источников – изъят**

**Приложения - изъяты**

Министерство науки и высшего образования РФ  
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  
« 19 » 06 2022 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 деятельности службы питания и разработка рекомендаций по ее  
совершенствованию в гостинице «Тайга» г. Братск  
тема

Руководитель  11.06.22 доцент, канд.биол.наук И.В.Изосимова  
подпись, дата должность, ученая степень инициалы, фамилия

Выпускник  11.06.22 Ю.А. Солопахина  
подпись, дата инициалы, фамилия

Нормоконтролер  11.06.22 И.В. Изосимова  
подпись, дата инициалы, фамилия

Красноярск 2022