

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

43.03.03.01.01 Ресторанная деятельность

код и наименование профиля подготовки

Организация работы службы питания в гостинице и пути ее совершенствования
на примере гостиницы «Амакс»

тема

Руководитель	_____	<u>доцент, канд.техн.наук</u>	<u>М. Д. Батраев</u>
	подпись, дата	должность, ученая степень	инициалы, фамилия
Выпускник	_____		<u>Т. В. Симакова</u>
	подпись, дата		инициалы, фамилия
Нормоконтролер	_____		<u>М. Д. Батраев</u>
	подпись, дата		инициалы, фамилия

Красноярск 2022

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.

**ЗАДАНИЕ
НА ВЫПУСКНУЮ КВАЛИФИКАЦИОННУЮ РАБОТУ**

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

Красноярск 2022

Студенту (ке)

Симакова Татьяна Вячеславовна
(фамилия, имя, отчество студента(ки))

Группа ЗТТ17-06БГР направление подготовки 43.03.03
(код)

Гостиничное дело

(наименование)

профиль 43.03.03.01.01 Ресторанная деятельность

Тема выпускной квалификационной работы

Организация работы службы питания в гостинице и пути ее совершенствования на примере гостиницы «Амакс»

Утверждена приказом по университету от 25.03.2022 № 4644/с

Руководитель ВКР

М. Д. Батраев, канд.техн.наук, доцент, доцент кафедры гостиничного дела ИТиСУ

(инициалы, фамилия, должность и место работы)

Исходные данные для ВКР фактические данные гостиницы «АМАКС Сити-Отель Красноярск», литературные источники по теме ВКР

Перечень разделов ВКР

1. Теоретические основы изучения организации работы службы питания в гостинице
2. Анализ деятельности службы питания в гостинице «АМАКС Сити-Отель Красноярск»
3. Проблемы и рекомендации по совершенствованию службы питания гостиницы «АМАКС Сити-Отель»

Перечень графического или иллюстративного материала: графический материал отсутствует

Руководитель ВКР

(подпись)

М. Д. Батраев

(инициалы и фамилия)

Задание принял к исполнению

(подпись)

Т. В. Симакова

(инициалы и фамилия студента(ки))

«30» марта 2022 г.

СОДЕРЖАНИЕ

Введение.....	3
1 Теоретические основы изучения организации работы службы питания в гостинице	5
1.1 Служба питания в гостинице: понятие, функции и роль.....	5
1.2 Понятия и классификация предприятий питания в индустрии гостеприимства	8
1.3 Структура службы питания гостиницы и организация деятельности сотрудников.....	14
1.4 Основные условия питания и виды меню в гостиницах.....	20
2 Анализ деятельности службы питания в гостинице «АМАКС Сити-Отель Красноярск».....	26
2.1 Характеристика гостиницы «АМАКС Сити-Отель Красноярск»	26
2.2 Характеристика ресторана гостиницы «АМАКС Сити-Отель»	34
2.3 Анализ состава и структуры службы питания гостиницы «АМАКС Сити-Отель Красноярск»	37
2.4 Организация предоставления услуг питания в гостинице «АМАКС Сити-Отель»	40
2.5 Анализ качества работы службы питания в гостинице «АМАКС Сити-Отель Красноярск»	52
3 Проблемы и рекомендации по совершенствованию службы питания гостиницы «АМАКС Сити-Отель»	59
3.1 Выявленные проблемы работы службы питания гостиницы «АМАКС Сити-Отель Красноярск»	59
3.2 Пути совершенствования работы службы питания гостиницы «АМАКС Сити-Отель Красноярск»	61
Заключение	70
Список использованных источников	72
Приложения А – Л.....	75-89

ВВЕДЕНИЕ

В настоящее время на рынке гостиничных услуг средства размещения, предоставляющие услуги питания, пользуются большой популярностью среди туристов. Современному туристу практически невозможно представить гостиницу без услуги питания.

Служба питания гостиничного предприятия занимается предоставлением одной из самых важных услуг – организацией питания проживающих гостей. Помимо этого, служба питания гостиничного предприятия предоставляет услуги ресторанов и баров гостям, не проживающим в данном гостиничном предприятии, а также обслуживает специальные мероприятия (банкеты, конференции, семинары, переговоры и т. д.).

Организация службы питания в гостиничном предприятии имеет важное значение. Во-первых, служба питания гостиничного предприятия закрывает одну из наиболее важных биологических потребностей каждого человека – потребность в пище. В связи с этим комфортное проживание в гостиничном предприятии неразрывно связано с услугой питания. Во-вторых, по своей значимости услуга питания, которая предоставляется службой питания гостиничного предприятия, являются второй после услуги размещения по объему приносимой прибыли. Именно этим объясняется актуальность темы выпускной квалификационной работы.

Цель выпускной квалификационной работы заключается в анализе организации работы службы питания в гостинице «АМАКС» г. Красноярск.

Задачами выпускной квалификационной работы являются:

– изучение теоретических основ изучения организации работы службы питания в гостинице;

– изучение характеристики гостиницы «АМАКС Сити-Отель Красноярск»;

– исследование характеристики ресторана гостиницы «АМАКС Сити-Отель»;

– проведение анализа состава и структуры службы питания гостиницы «АМАКС Сити-Отель Красноярск»;

– изучение организации предоставления услуг питания в гостинице «АМАКС Сити-Отель»;

– проведение анализа качества работы службы питания в гостинице «АМАКС Сити-Отель Красноярск»;

– выявление проблем работы службы питания гостиницы «АМАКС Сити-Отель Красноярск»;

– определение путем совершенствования работы службы питания гостиницы «АМАКС Сити-Отель Красноярск».

Объектом исследования является гостиница «АМАКС Сити-Отель Красноярск». Предметом исследования является организация работы службы питания гостиницы «АМАКС Сити-Отель Красноярск».

В процессе выполнения выпускной квалификационной работы использовалась обширная теоретическая база. В частности, применялись нормативно-правовые акты, регулирующие предоставление услуг питания в гостиничных предприятиях, учебные пособия по гостиничному делу и по организации общественного питания, научные статьи.

Методологическую основу выпускной квалификационной работы составили теоретические и эмпирические методы исследования, в числе которых анализ и синтез, анкетирование, классификация, обобщение и сравнение.

Структурно выпускная квалификационная работа разделена на следующие части: введение, три главы, заключение, список использованных источников, приложение. Общий объем работы составляет страниц 88 страниц.

1 Теоретические основы изучения организации работы службы питания в гостинице

1.1 Служба питания в гостинице: понятие, функции и роль

Служба питания гостиничного предприятия – это структурное подразделение, которое обеспечивает обслуживание гостей в ресторанах, кафе или барах гостиницы, решает вопросы по организации и обслуживанию банкетов, презентаций и др. праздничных мероприятий. В гостиницах предприятия общественного питания являются неотъемлемой частью гостиничного предприятия и предназначены в основном для обслуживания гостей [5].

На сегодняшний день значимость предприятий общественного питания гостиниц практически сравнялась с ролью номерного фонда. Услуга питания на сегодня является одной из наиболее привлекательных в сфере гостеприимства. Доля предприятий общественных питаний в гостиницах увеличивается ежегодно на 15-17% [11]. Такая положительная тенденция связана с экономической стабилизацией в обществе, что приводит к появлению свободного времени и финансовых средств у потребителей. Отсюда возникает повышенное внимание к службе питания гостиницы.

Основные функции службы питания гостиницы заключаются в обеспечении обслуживания гостей на предприятии питания в гостинице и в номерах, а также проведение праздничных мероприятий, конференций и организация банкетов. Функции службы питания гостиницы изображены на рисунке 1.

Служба питания в гостиничном хозяйстве осуществляет свои функциональные действия в автономном режиме, но подчиняется графику заезда посетителей в гостиницу.

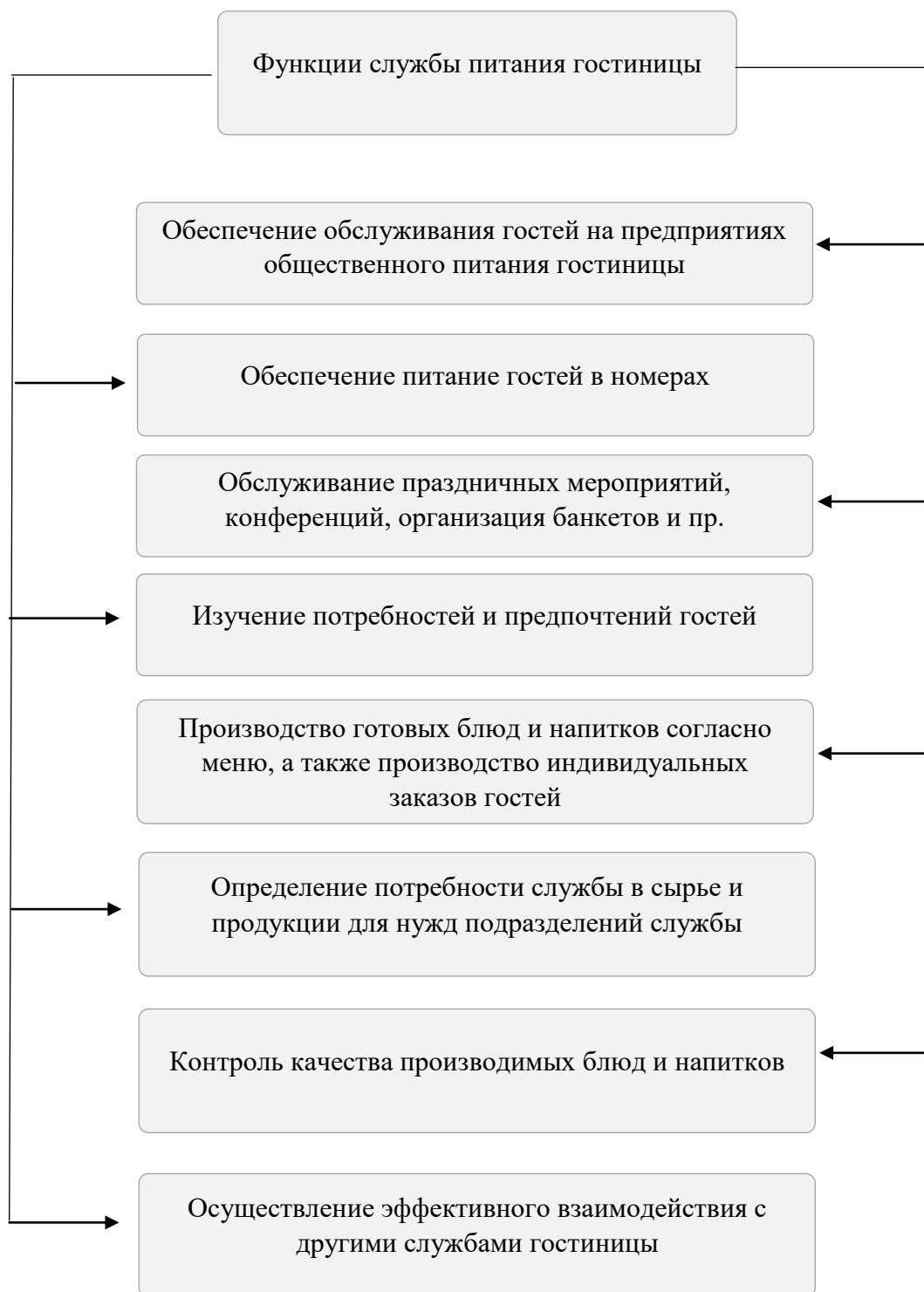


Рисунок 1 – Функции службы питания гостиницы

Служба питания в процессе своей деятельности активно взаимодействует с другими службами гостиницы:

– со службой эксплуатации номерного фонда (служба хозяйственного обеспечения и обслуживания) – стирка, глажение и ремонт столового белья и униформы;

– с административной службой – управленческие, организационные, кадровые вопросы;

– со службой приема и размещение – информирование о количестве прибывших гостей и особенностям их питания;

– с инженерно-технической службой – ремонт мебели и оборудования предприятий общественного питания, поддержание в надлежащем состоянии всех инженерных систем (водопровод, отопление, энергоснабжение, кондиционирование и вентиляция);

– с дополнительными службами – цветочное оформление торговых залов и т.п. [15]

Значимость деятельности службы питания в гостинице велика. Услуги питания имеют большое значение во многих аспектах существования всего гостиничного предприятия.

Во-первых, питание является физиологической потребностью каждого человека. Именно от питания во многом зависит самочувствие, состояние и настроение посетителей гостиницы. Удовлетворённость посетителей службой питания может оказать положительное воздействие на имидж гостиницы.

Во-вторых, потребитель гостиничных услуг, выбирая гостиницу, пользуется определенными критериями, которые влияют на его конечное решение. Для одной категории гостей, например, для людей, которые планируют остановиться в гостинице в связи с деловой поездкой, наличие возможности принятия пищи в месте проживания может сыграть ключевую роль, так как это позволит сэкономить время. Кроме того, совмещение услуги размещения и питания может оказаться очень удобно для проведения мероприятий различного рода: банкет, свадьба, корпоратив и т.д., так как можно воспользоваться двумя основными услугами в одном месте.

В-третьих, благодаря оказанию услуг питания и эффективной работе службы питания гостиница может увеличить финансовые показатели. Кроме того, сделав предприятие общественного питания доступным для гостей, не проживающих в гостинице, можно получить дополнительную прибыль.

В-четвертых, услуги питания, оказываемые службой питания, могут повысить конкурентоспособность гостиницы на рынке. Эффективная работа службы питания и высокий уровень обслуживания могут выделить гостиницу среди конкурентов.

Таким образом, организация службы питания имеет важное значение в структуре гостиницы. По своей значимости услуги питания, которые предоставляются службой питания гостиницы, являются вторым после услуг размещения по объему приносимой прибыли. Именно этим объясняется значимость службы питания для гостиницы.

1.2 Понятия и классификация предприятий питания в индустрии гостеприимства

Гостиница является предприятием, предоставляющим посетителям комплекс услуг, важнейшим среди которых являются услуги размещения и питания. В данном определении указывается на обязательное наличие двух главных услуг в гостинице – размещения и питания. Безусловно, питание является неотъемлемой частью процесса оказания услуг в отелях в целом.

Для предоставления услуг питания в гостинице может быть организовано одно или же несколько предприятий общественного питания. Предприятие общественного питания – это имущественный комплекс, используемый юридическим лицом или индивидуальным предпринимателем для оказания услуг общественного питания, в том числе: изготовления продукции, создания условий для потребления и реализации кулинарной продукции и покупных товаров как на месте изготовления, так и вне его по заказам, а также для оказания разнообразных дополнительных услуг [16].

По характеру своей деятельности предприятия общественного питания делятся на:

1. Предприятия, организующие производство продукции общественного питания с возможностью доставки потребителям: заготовочные фабрики, цехи по производству полуфабрикатов и кулинарных изделий, специализированные кулинарные цехи и др.

2. Предприятия, организующие производство, реализацию продукции общественного питания и обслуживание потребителей с потреблением на месте и на вынос (вывоз) с возможностью доставки: рестораны, кафе, бары, столовые, предприятия быстрого обслуживания, закусочные, кафетерии, буфеты.

3. Предприятия, организующие реализацию продукции общественного питания с возможным потреблением на месте: магазины (отделы) [6].

По своей мобильности предприятия общественного питания классифицируются на стационарные и мобильные, а по времени функционирования – постоянно действующие и сезонные (летние). По организации производства продукции общественного питания выделяют следующие предприятия питания: работающие на сырье (с полным технологическим циклом), предприятия, использующие полуфабрикаты (доготовочные), а также комбинированные.

В ГОСТ 30389-2013 «Услуги общественного питания. Предприятия общественного питания. Классификация и общие требования» представлены различные типы предприятий общественного питания. Тип предприятия общественного питания – это вид предприятия с характерными особенностями кулинарной продукции и номенклатуры предоставляемых услуг потребителям.

При определении типа предприятия общественного питания учитывают следующие факторы:

– ассортимент реализуемых кулинарной продукции, мучных кондитерских и булочных изделий, их разнообразие и сложность изготовления;

- техническую оснащенность (материальную базу, инженерно-техническое оснащение и оборудование, состав помещений, архитектурно-планировочные решения и т.д.);
- методы и формы обслуживания;
- время обслуживания потребителей (время ожидания, предоставления и потребления услуги);
- профессиональную подготовку и уровень квалификации персонала;
- условия обслуживания (комфортность зала, мебели, этику персонала, эстетику оформления, интерьер и т.д.) [7].

В гостиницах предприятия питания могут быть различных типов. К наиболее распространённым типам предприятий общественного питания гостиниц относятся рестораны, кафе, бары, кафетерии, буфеты, столовые и закусочные. Количество предприятий общественного питания в гостинице зависит от местоположения, концепции и категории гостиницы. Например, крупная гостиница в центре города может иметь от трех до пяти заведений общественного питания, каждое из которых с различной кухней

Краткая характеристика предприятий общественного питания, располагающихся в гостиницах, описана в таблице 1.

Таблица 1 – Классификация предприятий общественного питания в индустрии гостеприимства в зависимости от типа [4]

Наименование предприятия общественного питания	Краткая характеристика
Ресторан	Предприятие питания, предоставляющее потребителю услуги по организации питания и досуга или без досуга, с широким ассортиментом блюд сложного изготовления, включая фирменные блюда и изделия, алкогольных, прохладительных, горячих и других видов напитков, кондитерских и хлебобулочных изделий, покупных товаров.
Кафе	Предприятие питания, предоставляющее потребителю услуги по организации питания и досуга или без досуга, с предоставлением ограниченного, по сравнению с рестораном, ассортимента продукции и услуг, реализующее фирменные блюда, кондитерские и хлебобулочные изделия, алкогольные и безалкогольные напитки, покупные товары.

Окончание таблицы 1

Наименование предприятия общественного питания	Краткая характеристика
Бар	Предприятие 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.
Буфет	Предприятие общественного питания, реализующее с потреблением на месте ограниченный ассортимент продукции общественного питания из полуфабрикатов высокой степени готовности, в том числе холодные и горячие блюда, закуски, мучные кулинарные, хлебобулочные и кондитерские изделия, алкогольные и безалкогольные напитки, покупные товары.
Кафетерий	Предприятие общественного питания, оборудованное буфетной или барной стойкой, реализующее с потреблением на месте горячие напитки, прохладительные напитки, ограниченный ассортимент продукции общественного питания из полуфабрикатов высокой степени готовности, в том числе бутерброды, хлебобулочные и кондитерские изделия, горячие блюда несложного изготовления и покупные товары.
Столовая	Предприятие общественного питания, осуществляющее приготовление и реализацию с потреблением на месте разнообразных блюд и кулинарных изделий в соответствии с меню, различающимся по дням недели.
Закусочная	Предприятие питания с ограниченным ассортиментом блюд и изделий несложного изготовления и предназначенное для быстрого обслуживания потребителей, с возможной реализацией алкогольных напитков, покупных товаров.

Рестораны и бары классифицируются по классам, под которыми понимается совокупность отличительных признаков определенного типа, характеризующая качество предоставляемых услуг, уровень и условия обслуживания. Выделяют три класс ресторана и баров, которые отличаются между собой по кухне, качеству обслуживания, оформлению и работающему персоналу. Классы ресторанов и баров представлены в виде схемы на рисунке 2.

Рестораны класса «люкс» предполагают изысканность интерьера, высокий уровень комфорта, широкий выбор услуг, ассортимент оригинальных изысканных заказных и фирменных блюд, изделий.



Рисунок 2 – Классы ресторанов и баров

Рестораны высшего класса отличаются оригинальностью интерьера, комфортностью, выбором услуг, разнообразным ассортиментом оригинальных изысканных заказных и фирменных блюд, изделий. Мебель в ресторанах должна быть повышенной комфортности, соответствующая интерьеру помещения; столы должны иметь мягкое покрытие, в ресторанах первого класса возможно применение столов с полиэфирным покрытием.

Классификация баров, располагающихся в гостиницах, изображена на рисунке 3.



Рисунок 3 – Классификация баров, расположенных в гостиницах

Бары в гостинице могут быть следующих категорий:

1. Лобби-бар

Лобби-бар располагается на первом этаже гостиницы, недалеко от стойки администратора [15]. В ассортименте лобби-бара, как правило, представлены кондитерские изделия, закуски, десерты, крепкие, слабоалкогольные и безалкогольные напитки. Особое место в меню отводится чаю и кофе.

2. Коктейль-бар

В коктейль-баре в широком ассортименте приготавливаются и реализуются смешанные напитки (коктейли), крепкие, десертные с фруктами, слоистые, пунши и др.

3. Лаунж-бар

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. Такая обстановка способствует спокойному отдыху и не мешает беседе. Чаще всего лаунж-бар предлагает коктейли и другие легкие напитки, как правило, в нем имеется большой выбор дорогого качественного алкоголя.

4. Пул-бар

Пул-бар располагается в зоне бассейна. Существует три варианта его размещения:

– бар в центре бассейна. Это самый эффектный, однако, и самый затратный вариант, так как требует строительства тоннеля для перемещения персонала;

– двухуровневый бар на краю бассейна. Предполагает наличие двух барных стоек. Гостевая столешница одной из них представляет собой часть бордюра бассейна - за ней могут обслуживаться гости, не желающие пока выбираться из воды. Вторая стойка предназначена для обслуживания посетителей, находящихся в «прибрежной» зоне;

– бар рядом с бассейном. Обслуживает всех, кто расположился на берегу, и тех, кто находится в бассейне. В последнем случае напитки подаются на подносах, которые ставят на бордюр бассейна.

5. Диско-бары располагаются на территории дискотек и на танцевальных площадках.

По данному параграфу можно сделать вывод, что классификация предприятий общественного питания в индустрии гостеприимства разнообразна. Единой принятой во всем мире классификации предприятий общественного питания гостиниц не существует, однако выделяются определенные типы предприятий массового питания, получивших распространение во многих странах. Чаще всего в гостиницах в качестве предприятий общественного питания выступают рестораны, кафе, бары, кафетерии, буфеты, столовые и закусочные.

1.3 Структура службы питания гостиницы и организация деятельности сотрудников

Эффективность деятельности предприятия общественного питания гостиницы во многом предопределяет организационная структура службы питания. Структура службы питания представляет собой модель взаимоотношений между сотрудниками. Количество персонала зависит от структуры и оборудования предприятия, категории гостиницы, объемов деятельности и квалификации работников [7].

ГОСТ 30524-2013 «Услуги общественного питания. Требования к персоналу» устанавливает классификацию персонала общественного питания. В таблице 2 представлена классификация персонала предприятия питания гостиницы в соответствии с данным документом и приведена краткая характеристика для каждой классификационной группы.

Организационная структура службы общественного питания гостиницы представлена в приложении А.

Таблица 2 – Классификация персонала предприятия питания гостиницы

Наименование группы	Краткая характеристика
Административный персонал	Группа включает категории работников, занятых организационными и технологическими вопросами: директор (управляющий, менеджер, заведующий) предприятия, инженер (техник) - технолог (менеджер по производству), заведующий складом (старший кладовщик), калькулятор.
Обслуживающий персонал	К группе относятся основные категории работников, занятых непосредственным обслуживанием потребителей: метрдотель (администратор зала, менеджер зала, менеджер бара), официант (бригадир официантов, старший официант, помощник официанта), бармен (бригадир барменов, старший бармен, помощник бармена), сомелье (заведующий винным погребом), бариста, работник предприятия быстрого обслуживания, буфетчик (старший буфетчик), кассир (старший кассир), хостес, продавец магазина (отдела) кулинарии.
Производственный персонал	К группе относятся основные категории работников, занятых изготовлением (производством) кулинарной продукции, мучных кондитерских и хлебобулочных изделий: заведующий производством, заместитель заведующего производством, шеф-повар, су-шеф, начальник цеха, заместитель начальника цеха, повар (повар-бригадир, старший повар, помощник повара, диетповар), шеф-кондитер, кондитер (кондитер-бригадир, старший кондитер, помощник кондитера), пекарь, изготовитель пищевых полуфабрикатов, кухонный работник (помощник по кухне).
Вспомогательный персонал	Группа включает категории работников, занятые выполнением функций обслуживания и не имеющие прямого отношения к производственному процессу: гардеробщик, швейцар, кладовщик, мойщик посуды, уборщица (уборщик, стюард), грузчик, курьер, экспедитор и др.

Универсальной организационной структуры, применимой для любой службы питания, не существует. В данном случае определяющими моментами являются: размер гостиницы, категория, назначение, месторасположение. Например, в небольшой загородной гостинице низкой категории необязательно организовывать банкетную службу, так как эта услуга не будет иметь спроса.

ГОСТ Р 54603-2011 «Услуги средств размещения. Общие требования к обслуживающему персоналу» относит к службе питания гостиницы следующие должностные лица: метрдотель (администратор зала), хостес, официант, помощник официанта, бармен, сомелье, бариста, буфетчик, кассир, повар, шеф-повар, стюарт.

Управление комплексом предприятий общественного питания в гостиницах обеспечивает директор, который подчиняется владельцу или исполнительному директору заведения размещения. Должность директора службы питания в гостиницах является одной из наиболее ответственных.

Заместитель директора осуществляет управление процессом обслуживания в зале ресторана, ему подчиняются метрдотели, официанты, музыканты оркестра, буфетчики [16].

Основные профессионально-квалификационные требования к руководителю службы общественного питания в гостиницах:

- высшее профессиональное или среднее специальное образование по профилю деятельности или экономическое; - опыт работы в сфере услуг питания, знания особенностей работы всех подразделений службы;

- навыки использования результатов мониторинга спроса клиентов по ассортименту блюд и напитков, отслеживание основных тенденций этого сегмента рынка;

- умение рационально распределять персонал на предприятии, определить принципы взаимодействия между отдельными структурными подразделениями службы;

- создание необходимых условий для повышения персоналом квалификации;

- умение мотивировать персонал отдела по добросовестному труду;

- умение оптимизировать работу каждого подразделения и обеспечить их рентабельность;

- умение контролировать необходимое снабжение предприятия сырьем и расходными материалами, инвентарем, оборудованием, рабочей одеждой и проч.;

- умение контролировать соблюдение санитарных правил приготовления блюд, их эстетичного вида и подачи;

– умение контролировать нормы расхода сырья, качество и своевременную доставку продукции на производство;

– умение внедрять современные методики расчета бюджета, контролировать правила ведения отчетности, а также вести калькуляцию стоимости блюд и пересчета дневной выручки;

– утверждать график работы персонала с учетом периодов наибольшего наплыва посетителей и контролировать соблюдение трудовой дисциплины [14].

Производственная категория персонала службы питания осуществляет организацию работы кухни, а также непосредственное приготовление кулинарной продукции. К данной категории относятся: стюард кухни, а также повара различной квалификации.

Шеф-повар координирует работу кухни, подчиняется заместителю директора по производству и поставкам, несет ответственность за качество и объем производства пищи, ее сервировки, своевременную доставку готовых блюд (горячие блюда должны подаваться горячим, а холодные закуски – холодными). Шеф-повар непосредственно контролирует соблюдение утвержденных кулинарных рецептов, соблюдение основ технологии и санитарных правил приготовления пищи [17].

Повар определенного участка готовит и оформляет блюда, контролирует и обучает персонал своего участка, отвечает за его работу, следит за свежестью и правильным хранением продуктов питания, чтобы его участок содержался в чистоте и соблюдались все правила санитарии и гигиены.

Стюард кухни отвечает за чистоту всех предметов, обработанных на мойке, и предметов для кухни, за чистоту кухни, оборудования и кухонных приспособлений, используя для этого имеющиеся механизмы и оборудование, за удаление мусора и возврат вычищенных предметов на соответствующие участки.

Торгово-обслуживающая категория персонала включает: метрдотелей, менеджеров, официантов, барменов, сомелье.

Метрдотель (менеджер зала) координирует работу зале ресторана. Данный сотрудник уполномочен вмешиваться в работу кухни в случае несоблюдения качественных и количественных характеристик блюд и напитков, является заместителем директора.

К основным обязанностям метрдотеля относятся:

- определение зоны ответственности официантов в зале ресторана;
- прогнозирование объем кухонного производства в сутки, неделю;
- контроль за внешним видом официантов на рабочем месте;
- собеседование с соискателями на различные должности, закрепление за отдельными официантами стажеров;
- проведение мероприятий по повышению морального и профессионального уровня подчиненных работников;
- контроль за счетами;
- поддержание постоянной связи с поставщиками пищевых продуктов и полуфабрикатов, расходных химических средств и технологического оборудования;
- контроль за техническим состоянием оборудования, устранение недостатков в работе через соответствующие функциональные службы гостиницы [15].

Банкетный менеджер руководить обслуживанием всех массовых мероприятий в ресторане, составляет график работы официантов и утверждает бригады, ответственные за каждое конкретное мероприятие, согласовывает с шеф-поваром меню и сервисные процедуры, строго следует процедурам, принятым в данной гостинице для отдела обслуживания массовых мероприятий, включая меры по противопожарной безопасности, согласовывает все особые требования с заместителем заведующего по обслуживанию и координатором мероприятия.

Официант вступает в тесный контакт с гостем, формируя первые впечатления о заведении. Официант должен выполнять обязанности в

форменной одежде и носить идентификатор с указанием логотипа отеля и имени официанта. В должностные обязанности официанта входит:

- сервировка стола в соответствии с установленными стандартами;
- контроль за чистотой, состоянием и комплектностью приборов;
- знание меню, основных и сезонных блюд и напитков, предлагаемых гостям;
- консультирование гостей по поводу особенностей блюд и напитков при составлении заказа;
- прием заказов от клиентов;
- подача блюд и напитков согласно установленным правилам обслуживания;
- создание в заведении атмосферы гостеприимства (отношение к гостям, манера поведения, внешний вид);
- предоставление счета гостям и получение оплаты [19].

В случае отсутствия метрдотеля на рабочем месте, его обязанности выполняет старший официант, который координирует работу других официантов, соблюдение процедуры передачи официантами полученного посуды и столового белья, организует обслуживание.

Бармен осуществляет общий контроль и несет ответственность за функционирование бара. Он должен обеспечить поставки в бар расходных ресурсов в необходимом количестве и ассортименте, обеспечить надлежащее их хранение. Бармен ответственный за соблюдение в баре и его подсобных помещениях чистоты, эстетически привлекательного вида, принадлежащего визуального восприятия товаров и определения экономически целесообразного уровня цен. В основные обязанности бармена входит:

- составление заявок на необходимое количество закусок, напитков и других товаров;
- получение расходных продуктов и товаров из кухни и склада;

- приготовление коктейлей и других смешиваемых напитков, салатов, десерта;
- проведение расчета с официантом, кухней и складами;
- составление рапортов, отчетов, согласно действующим на предприятии правилам.

Сомелье – это специалист, который не только отвечает за оборот алкогольной продукции ресторана, за составление винной карты, но и создает определенную атмосферу заведения, общаясь с гостями и советуя им выбрать ту или иную алкогольную продукцию. Наличие сомелье говорит о высоком классе ресторана. Основные требования к сомелье - владение навыками сервиса и знание вин, их соответствия тем или иным блюдам, географии их производства и выращивания винограда.

Важными требованиями к персоналу службы питания являются: наличие медицинской книжки, обновление которой осуществляется ежегодно, а также необходимые знания иностранного языка, культуры и этики обслуживания.

По данному параграфу можно сделать вывод, что служба питания гостиницы включает в себя персонал, который классифицируется на несколько групп: административный, обслуживающий, производственный, вспомогательный. Грамотно выстроенная структура службы питания во многом определяет производственную деятельность предприятия питания.

1.4 Основные условия питания и виды меню в гостиницах

При организации обслуживания в предприятиях питания при гостиничных предприятиях и других средствах размещения предлагаются различные условия питания. Классификация условий питания в гостиницах изображены на рисунке 4.

Согласно рисунку 4, к условиям питания в гостинице относятся:

1. ОВ (only bad) – проживание без питания.

2. ВВ (bed & breakfast) – в стоимость проживания включен только завтрак (шведский стол); дополнительное питание происходит за отдельную плату.

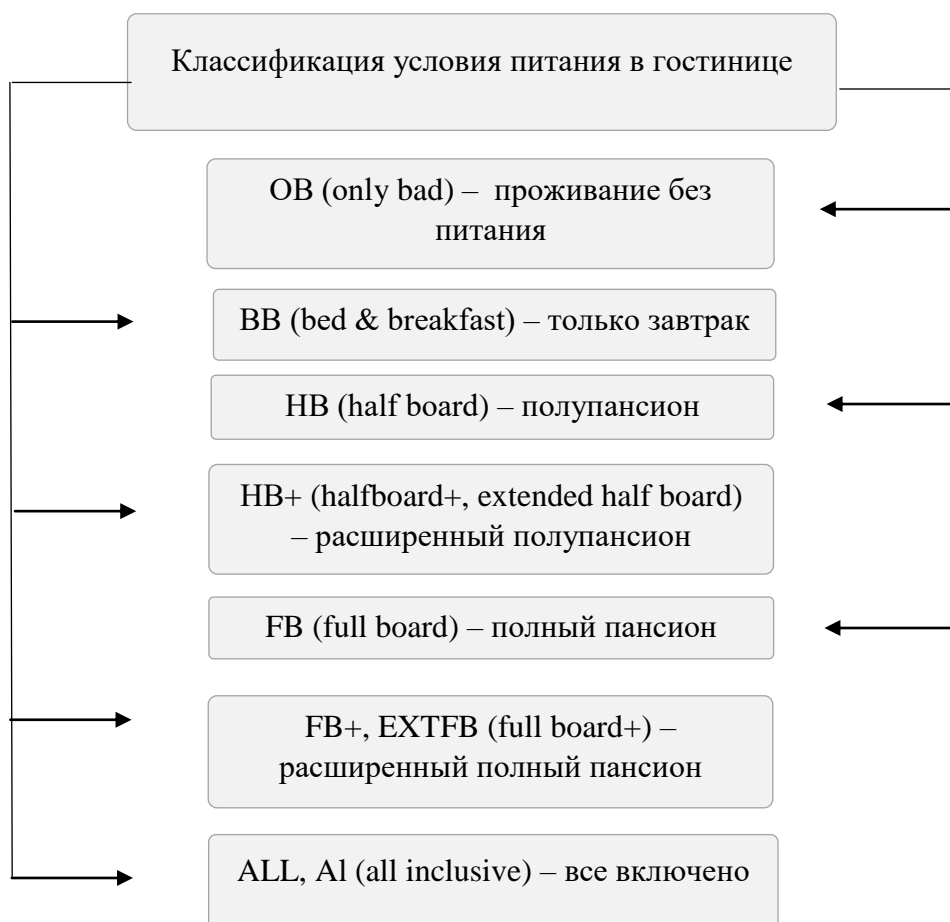


Рисунок 4 – Классификация условий питания в гостиницах

3. НВ (half board) (полупансион) – в стоимость проживания включены завтрак и ужин (шведский стол), бесплатный чай, кофе, вода только на завтрак.

4. НВ+ (halfboard+, extended half board) (расширенный полупансион) – в стоимость проживания входят завтрак и ужин (шведский стол), кроме того, безалкогольные и алкогольные напитки местного производства в течение всего дня.

5. FB (full board) (полный пансион) – проживание с трехразовым питанием: завтрак, обед и ужин (шведский стол) [4].

6. FB+, EXTFB (full board+) (расширенный полный пансион) – трехразовое питание: завтрак, обед и ужин (шведский стол), а также напитки во время приема пищи.

7. ALL, AI (all inclusive) все включено – проживание с трехразовым питанием: завтрак, обед и ужин (шведский стол), а также 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.).

В предприятиях питания гостиниц существуют различные виды меню. Меню называется перечень расположенных в определенной последовательности закусок, блюд и напитков, которые имеются на предприятии общественного питания в течение всего времени работы залов. Исходя из времени, сезона и ассортимента меню предприятий общественного питания гостиниц классифицируют следующим образом:

1. Меню со свободным выбором блюд – это меню, характерной чертой данного меню является многообразие блюд и напитков, а также возможность выбора любой кулинарной продукции, вне зависимости от времени суток и дней недели [5].

2. Меню комплексного обеда ресторана включает холодную закуску, первое и второе блюда, десерт и напиток, хлебобулочные изделия. При составлении меню комплексного обеда учитывают нормы рационального питания, стоимость рациона, разнообразие и правильный подбор продуктов, входящих в блюда.

3. Меню бизнес-ланча составляют в ресторане для быстрого обслуживания потребителей в специально отведенное время (с понедельника по пятницу с 12:00 до 16:00). Гостю предлагают выбор из 3-4 наименований холодных закусок, 2-3 супов, 4-5 вторых блюд, 1-2 сладких блюд, горячих и холодных напитков – 2-3 наименования, хлебобулочные изделия [14].

4. Меню воскресного бранча предназначено для обслуживания населения семейными обедами в воскресные дни в период с 12:00 до 16:00. В ресторанах в меню воскресного бранча включают шведский стол с широким ассортиментом закусок и блюд. Отдельно организуют десертный, фруктовый и чайный столы. Стоимость бранча заранее определена, в нее включают бокал вина или шампанского.

5. Меню дневного рациона составляют для участников совещаний, конференций, симпозиумов. Оно может быть со свободным выбором блюд или заранее скомплектованным (завтрак, обед, ужин). Последнее составляют с учетом планируемой стоимости питания на день и калорийности дневного рациона (от 2000 до 5000 ккал) [19].

6. В меню завтрака включают натуральный сок или кисломолочный продукт, масло сливочное, холодную закуску, горячее блюдо несложного приготовления, горячий напиток, джем, мучное кондитерское изделие, хлеб или тост. В настоящее время принято выделить несколько видов завтраков, к которым относятся: континентальный, расширенный континентальный, английский, американский, завтрак с шампанским, поздний завтрак. Краткая характеристика видов завтрака в гостинице представлена в таблице 3.

Таблица 3 – Виды завтраков в гостинице [4]

Наименование завтрака	Краткая характеристика
Континентальный завтрак	Включает кофе, чай или горячий шоколад, сахар, сливки (молоко), лимон, два вида повидла, джема или мёд, выбор хлебобулочных изделий, масло. По воскресеньям завтрак дополняется холодным яйцом.
Расширенный континентальный завтрак	В дополнение к континентальному завтраку гостям предлагаются соки (апельсиновый, грейпфрутовый, томатный), блюдо с нарезанными ветчиной, сыром и колбасой, блюда из яиц, йогурты, творог, сухие хлопья.
Английский завтрак	В классическом варианте начинается с утреннего чая или кофе (возможно горячего шоколада), принесённого в номер. Он также включает сахар, булочные изделия, тосты, масло, джем, мёд, варенье. Может дополняться блюдами из яиц (яичница с ветчиной или беконом, жареные яйца на хлебе, омлет с ветчиной или шампиньонами и др.), рыбными блюдами, блюдами из злаковых (овсяная каша или суп на молоке или на воде с сахаром либо солью).

Окончание таблицы 3

Наименование завтрака	Краткая характеристика
Английский завтрак	В классическом варианте начинается с утреннего чая или кофе (возможно горячего шоколада), принесённого в номер. Он также включает сахар, булочные изделия, тосты, масло, джем, мёд, варенье. Может дополняться блюдами из яиц (яичница с ветчиной или беконом, жареные яйца на хлебе, омлет с ветчиной или шампиньонами и др.), рыбными блюдами, блюдами из злаковых (овсяная каша или суп на молоке или на воде с сахаром либо солью).
Американский завтрак	Дополнительно предлагаются обычная питьевая вода с кубиками льда, фруктовые соки, свежие фрукты (грейпфрут, арбуз, ягоды с молоком или сливками) или компот из фруктов (слив, персиков), блюда из злаковых (кукурузные, рисовые хлопья), небольшая порция мяса, пирог.
Завтрак шампанским	с Время предоставления этого завтрака – с 10.00 до 11.30. Предлагаются кофе, чай, алкогольные напитки (шампанское, вино), небольшие холодные закуски и горячие блюда, супы, салаты, десерты. Форма предложения – буфет. Завтрак с шампанским, как правило, подаётся по официальному поводу.
Поздний завтрак	Представляет собой альтернативу завтраку и обеду. Время предоставления – с 10:00 до 14:00. Используются составные элементы, входящие как в завтрак, так и в обед: горячие и холодные напитки, булочки, масло, джем, колбаса, сыр, супы, горячие мясные блюда, десерты. Форма предложения – буфет.

7. Меню обеда включает закуску, первое и второе блюда, десерт, горячий или холодный напиток, хлеб. При составлении меню учитывают калорийность рациона. Если в меню включена легкая овощная закуска, то первые и вторые блюда должны быть более калорийными.

8. Меню ужина включает закуску, горячее блюдо, сладкое блюдо, напиток и хлеб. Ужин является завершающим приемом пищи. В него входят хорошо усваиваемые блюда из отварных и припущенных рыбы, птицы, овощей. На десерт рекомендуют натуральные фрукты и некрепкий горячий напиток (чай с лимоном и др.) [8].

9. Вегетарианское, постное, сезонное меню ресторанов, специализирующихся на приготовлении блюд русской кухни, предполагает включение в основное меню расширенного ассортимента блинов в дни празднования Масленицы или вегетарианских (постных) блюд во время

христианских постов. В некоторых ресторанах русской кухни постное меню разрабатывается отдельно от основного и включает от 5 до 37 наименований блюд постной кухни.

10. Банкетное меню составляют при приеме заказе с учетом пожеланий заказчика, вида банкета и времени его проведения. В меню банкета включают более широкий ассортимент холодных закусок из расчета 1/2, 1/3 или 1/4 порции на человека, одну горячую закуску, одно-два горячих блюд, десерт, фрукты, горячие напитки. Такое меню составляют для свадьбы, дня рождения, юбилея и других торжеств [7].

11. Шведский стол, когда предлагается широкий выбор блюд со свободным доступом: можно взять все, что угодно, из того, что предложено и выставлено. Это может быть и довольно скудный набор (джем, хлеб, масло, 2-3 сорта колбасы и сыра, один вид сока, чай, кофе), и по-настоящему обильный стол с многочисленными блюдами в зависимости и от категории отеля, и от страны;

12. Меню тематических мероприятий составляют для встречи Рождества, Нового года, 8 Марта, Дня защитника Отечества, Дня Победы и др. Меню составляют с учетом национальных традиций, соблюдаемых в каждой стране.

По данному параграфу можно сделать вывод, что в гостиницах предлагаются различные условия питания, к которым можно отнести: проживание без завтрака, только завтрак, полупансион и расширенный полупансион, пансион и расширенный пансион, условие питание «все включено». Меню предприятий общественного питания обширно и зависит от времени, сезона и ассортимента.

2 Анализ деятельности службы питания в гостинице «АМАКС Сити-Отель Красноярск» - изъято

3 Проблемы и рекомендации по совершенствованию службы питания гостиницы «АМАКС Сити-Отель» - изъято

ЗАКЛЮЧЕНИЕ - изъято

СПИСОК ИСПОЛЬЗОВАННЫХ ИСТОЧНИКОВ

1. ГОСТ 30389-2013 «Услуги общественного питания. Предприятия общественного питания. Классификация и общие требования» : введен впервые : дата введения 2016-01-01 // Электронный фонд правовых и нормативно-технических документов. – Режим доступа: <https://docs.cntd.ru/document/1200107325> (дата обращения : 17.05.2022).
2. ГОСТ Р 54603-2011 «Услуги средств размещения. Общие требования к обслуживающему персоналу» : введен впервые : дата введения 2018-06-01 // Электронный фонд правовых и нормативно-технических документов. – Режим доступа : <https://docs.cntd.ru/document/1200095096> (дата обращения : 09.04.2022).
3. Аверин, К. И. Служба питания в гостиничной индустрии / К. И. Аверин // Наука, техника и образование. – 2021. – № 11. – С. 12-19.
4. Андрианов, П. А. Организация общественного питания : учебник / П. А. Андрианов. – Москва : Россельхозиздат, 2018. – 255 с.
5. Артемова, Е. Н. Современные стандарты обслуживания. Организация питания в ресторанах, гостиницах и туризме : учебное пособие / Е. Н. Артемова. – Орел : ФГБОУ ВПО «Госуниверситет – УНПК», 2017. – № 4. – С. 88-93.
6. Базуков, И. И. Организация службы питания в гостинице / И. И. Базуков // Наука, техника и образование. – 2019. – № 12. – С. 4-11.
7. Байлик, С. И. Гостиничное хозяйство : организация, управление, обслуживание : учебное пособие / С. И. Байлик. – Киев : Дакор, 2018. – 284 с.
8. Бондарчук, А. И. Служба питания в гостинице – значение и функции / А. И. Бондарчук // Наука, техника и образование. – 2020. – № 12. – С. 92-99.
9. Борисов, А. А. Предприятия общественного питания гостиниц / А. А. Борисов // E-Scio. – 2021. – № 1. – С. 111-119.

10. Браймер, Р. А. Основы управления в индустрии гостеприимства : учебник / Р. А. Браймер. – Москва : Аспект Пресса, 2017. – С. 77-83.
11. Быстров, С.А. Технология и организация ресторанного бизнеса и питания туристов : учебник / С. А. Быстров. – Москва : ИНФРА-М, 2017. – 536 с.
12. Васюкова, А. Т. Организация производства и управление качеством продукции в общественном питании : учебное пособие / А. Т. Васюков. – Москва : Издательско-торговая корпорация «Дашков и К», 2017. – 296 с.
13. Главчева, С. И. Организация производства и обслуживания в ресторанах и барах : учебное пособие / С. И. Главчева. – Новосибирск : НГТУ, 2017. – 204 с.
14. Горохова, Д. О. Питание в гостиничном бизнесе / Д. О. Горохова // Наука, техника и образование. – 2021. – № 5. – С. 225-229.
15. Давыдов, А. С. Управление качеством обслуживания в ресторане / А. С. Давыдов // E-Scio. – 2019. – № 4. – С. 31-39.
16. Дубинин, В. О. Организация питания в гостиничных предприятиях / В. О. Дубинин // Наука, техника и образование. – 2021. – № 7. – С. 114-120.
17. Зайко, Г. М. Организация производства и обслуживания на предприятиях общественного питания : учебно-практическое пособие / Г. М. Зайко. – Москва : ИКЦ «МарТ», 2017. – 325 с.
18. Ким, Е. В. Организация контроля качества на предприятиях общественного питания / Е. В. Ким // Известия ТулГУ. Технические науки. – 2021. – № 6. – С. 55-63.
19. Могильный, М. П. Организация производства и обслуживания на предприятиях общественного питания : учебное пособие / М. П. Могильный. – Москва : ДеЛи плюс, 2017. – 155 с.
20. Никуленкова, Т. Т. Проектирование предприятий общественного питания : учебное пособие / Т. Т. Никуленкова. – Москва : Колос, 2017. – 314 с.

21. Пашинин, Б. А. Функции службы питания как структурной единицы средства размещения / Б. А. Пашинин // Наука, техника и образование. – 2019. – № 5. – С. 205-210.
22. Пигарева, А. П. Организация питания в гостиничной индустрии / А. П. Пигарева. // Молодой ученый. – 2022. – № 3. – С. 192-193.
23. Полякова, А. В. Теоретические аспекты организации питания туристов / А. В. Полякова // Наука, техника и образование. – 2019. – № 7. – С. 55-62.
24. Радченко, Л. А. Организация производства и обслуживания на предприятиях общественного питания : учебное пособие / Л. А. Радченко. – Ростов-на-Дону : Феникс, 2017. – 124 с.
25. Смирнова, И. Р. Организация производства на предприятиях общественного питания : учебник / И. Р. Смирнова. – Санкт-Петербург : Троицкий мост, 2017. – 232 с.
26. Сорокина, А. В. Организация обслуживания в гостиницах и туристских комплексах : учебное пособие / А. В. Сорокина. – Москва : Альфа-М; ИНФРА-М, 2017. – 304 с.
27. Усов, В. В. Организация производства и обслуживания на предприятиях общественного питания : учебник / В. В. Усов. – Москва : Academia, 2017. – 288 с.
28. Гостиница «АМАКС Сити-Отель Красноярск» // «АМАКС Сити-Отель Красноярск» : официальный сайт. – URL : https://krasnoyarsk.amaks-hotels.ru/?utm_medium=maps&utm_source=yandex (дата обращения: 01.05.2022).

ПРИЛОЖЕНИЕ А – изъято

ПРИЛОЖЕНИЕ Б – изъято

ПРИЛОЖЕНИЕ В – изъято

ПРИЛОЖЕНИЕ Г – изъято

ПРИЛОЖЕНИЕ Д – изъято

ПРИЛОЖЕНИЕ Е – изъято

ПРИЛОЖЕНИЕ Ж – изъято

ПРИЛОЖЕНИЕ И – изъято

ПРИЛОЖЕНИЕ К - изъято

ПРИЛОЖЕНИЕ Л - изъято

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

« 06 » 06 2022 г.

БАКАЛАВРСКАЯ РАБОТА

43.03.03 Гостиничное дело

код и наименование направления подготовки

43.03.03.01.01 Ресторанная деятельность


код и наименование профиля подготовки

Организация работы службы питания в гостинице и пути ее совершенствования
на примере гостиницы «Амакс»

тема

Руководитель  доцент, канд.техн.наук М. Д. Батраев
подпись, дата должность, ученая степень инициалы, фамилия

Выпускник  Т. В. Симакова
подпись, дата инициалы, фамилия

Нормоконтролер  М. Д. Батраев
подпись, дата инициалы, фамилия

Красноярск 2022