

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

Оценка деятельности службы питания на примере гостиницы «Сибирь»  
тема

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

Выпускник \_\_\_\_\_ Д. С. Елфимов  
подпись, дата      инициалы, фамилия

Нормоконтролер \_\_\_\_\_ М.Д.Батраев  
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)

Елфимову Дмитрию Сергеевичу

(фамилия, имя, отчество студента(ки))

Группа ТТ18-03БПГР направление подготовки 43.03.03

(код)

Гостиничное дело

(наименование)

профиль 43.03.03.02.01 Ресторанное дело

Тема выпускной квалификационной работы

Оценка деятельности службы питания на примере гостиницы «Сибирь»

Утверждена приказом по университету от 23.03.2022 № 4548/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 представленные гостиницей «Сибирь», литературные источники по теме ВКР

Перечень разделов ВКР

1. Теоретические аспекты организации работы службы приема и размещения гостиничного предприятия
2. Анализ организации работы службы приема и размещения в гостинице «Novotel Krasnoyarsk Center»  
Рекомендации и мероприятия по совершенствованию службы приема и размещения в гостинице «Novotel Krasnoyarsk Center»

Перечень графического или иллюстративного материала: графический материал отсутствует

Руководитель ВКР

(подпись)

М. Д. Батраев

(инициалы и фамилия)

Задание принял к исполнению

(подпись)

Д. С. Елфимов

(инициалы и фамилия студента(ки))

« 06 » апреля 2022 г.

## СОДЕРЖАНИЕ

Введение.....	5
1 Теоретические основы технологии и организация работы службы питания в гостиничных предприятиях .....	7
1.1 Характеристика и сущность функционирования службы питания в гостиничных предприятиях .....	7
1.2 Характеристика состава помещений службы питания при гостиницах ...	18
1.3 Концептуальные основы обслуживания гостей службой питания гостиничного предприятия .....	23
2 Оценка деятельности службы питания в гостинице «Сибирь» .....	30
2.1 Общая характеристика деятельности гостиницы «Сибирь» .....	30
2.2 Особенности службы питания в гостинице «Сибирь».....	39
2.3 Оценка качества обслуживания гостей службой питания в ресторане «Сибирь» .....	47
3 Рекомендации по улучшению организации работы службы питания в гостинице «Сибирь» .....	49
Заключение .....	54
Список использованных источников .....	56
Приложение А Анкета для клиентов ресторана .....	60
Приложение Б Сводные результаты анкетирования .....	62

## ВВЕДЕНИЕ

На сегодняшний день гостиничный бизнес является одной из наиболее перспективных и быстроразвивающихся отраслей, приносящей по всему миру многомиллионные прибыли. Гостиничный бизнес, как подотрасль туристского, несет в себе огромный потенциал для российского рынка. С каждым годом растет количество гостиниц и отелей, как в нашей стране, так и за рубежом. Индустрия гостеприимства представляет собой мощнейшую систему хозяйства региона или туристского центра и важную составляющую экономики туризма.

В рыночных условиях предприятия гостиничного сервиса должны качественно удовлетворять потребности населения в услугах и при этом получать прибыль. Это возможно только при правильной маркетинговой, рекламной и PR политике, которую реализует предприятие сервиса и туризма.

Эффективность гостиничной деятельности зависит от качества обслуживания клиентов, то есть от наличия качественного сервиса.

Конкурентоспособность гостиницы зависит от целого комплекса факторов, которые целесообразно классифицировать следующим образом: внешние факторы гостиницы; факторы отраслевого окружения; факторы внутренней среды гостиницы. Гостиница не может оказывать воздействие на факторы макроуровня. Она может только подстраивать свою деятельность под влияние этих факторов, поэтому резервы роста конкурентоспособности гостиниц, необходимо искать во внутренних факторах.

Создать клиентоориентированный бизнес возможно лишь через улучшение процесса взаимодействия с клиентом в деталях. Иногда это совсем мелкие детали, кажущиеся несущественными, но именно они, как множество кирпичей строят здание качественного сервиса.

Серьезной проблемой, которой в настоящее время следует уделять внимание менеджерам гостиничных предприятий, является отсутствие клиентоориентированного сервиса в службе питания отеля.

Актуальность вопроса организации деятельности службы питания заключается в том, что в настоящее время при грамотном подходе к сервису в гостиничном комплексе можно достичь повышения качества услуг службе питания и повысить эффективность и конкурентоспособность данного сектора на рынке.

В настоящее время форма и виды услуг, оказываемых службой питания, могут предоставляться не только в ресторанах и барах отеля, но и непосредственно в номере гостя или даже за пределами гостиничного предприятия.

Объектом исследования является организация службы питания в гостиничном предприятии.

Предметом исследования является деятельность службы питания в гостинице «Сибирь» г. Красноярск.

Целью данной работы является анализ деятельности службы питания в гостинице «Сибирь» г. Красноярск.

Для достижения цели в работе необходимо решить следующие задачи:

- изучить понятие, функции и роль службы питания в гостиницах;
- рассмотреть специфику обслуживания гостей службой питания гостиничного предприятия;
- провести анализ организации обслуживания гостей службой питания отеля;
- провести анализ удовлетворенности гостей службой питания «Сибирь» г. Красноярск.

# **1 Теоретические основы технологии и организация работы службы питания в гостиничных предприятиях**

## **1.1 Характеристика и сущность функционирования службы питания в гостиничных предприятиях**

Важным вопросом при реализации подхода клиентоориентированного сервиса в гостинице является грамотное и качественное обслуживание гостей службой питания и напитков.

В настоящее время роль службы питания как источника дохода стало возрастать, и сейчас практически сравнялось с ролью номерного фонда. Объем приносимой прибыли по разным источникам составляет от 25 до 40 %.

Служба питания и напитков (Food and Beverage Department) (служба организации питания, ресторанов и баров) занимается предоставлением самой важной из всех сопутствующих размещению услуг – организации питания проживающих гостей.

Помимо того, данная служба предоставляет услуги ресторанов и баров клиентам, не проживающим в гостинице, а также обслуживает специальные мероприятия (банкеты, конференции, семинары, переговоры и т.д.), проходящие в отеле.

Услуги по предоставлению гостям питания состоят из комбинации различных процессов:

- производственного (приготовление блюд на кухне);
- торгового (продажа к употреблению готовых продуктов, алкогольных и безалкогольных напитков);
- сервисного (обслуживание гостей официантами или барменами в ресторане, кафе, баре, гостиничных номерах).

Рассматриваемая служба является второй после службы управления номерным фондом по численности работающего персонала – в ней занято от 20 до 30% всех сотрудников, она же занимает второе после номерного

фонда место в структуре доходов, генерируя около трети всех доходов гостиничного предприятия. Обычно структура гостиничного комплекса включает подразделение общественного питания.

Службу питания возглавляет директор, подотчетный генеральному директору гостиницы. Основные профессионально-квалификационные требования к руководителю службы общественного питания в отелях:

- иметь высшее профессиональное или среднее специальное образование по профилю деятельности или экономическое;

- иметь опыт работы в сфере услуг питания, в совершенстве знать особенности всех подразделений службы;

- придирчиво использовать результаты мониторинга спроса клиентов относительно ассортимента блюд и напитков, отслеживать основные тенденции этого сегмента рынка; быть волевым, авторитетным руководителем;

- создать профессиональную команду и удерживать способных работников;

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

- создавать необходимые условия для повышения персоналом квалификации; уметь мотивировать персонал отдела по добросовестного труда; оптимизировать работу каждого подразделения, обеспечить их рентабельность;

- контролировать необходимое снабжение предприятия сырьем, расходными материалами, инвентарем, оборудованием, рабочей одеждой и другое; следить за соблюдением санитарных правил приготовления блюд, их эстетичного вида и подачи, нормам расхода сырья, качеством и своевременной доставкой на производство;

- вводить современные методики расчета бюджета, контроль за правилами ведения отчетов, а также калькуляции стоимости блюд и пересчете дневной выручки на счет отеля;



- утверждать график работы персонала с учетом периодов наибольшего наплыва посетителей и контролировать соблюдение трудовой дисциплины.

В течение рабочего дня директор последовательно должен: проверить сообщения, поступившие из торговых подразделений и службы охраны; проконтролировать работу буфета по приготовлению завтраков; ознакомиться со списком предварительных заказов; организовать совещание с заместителем и менеджерами подразделений; ознакомиться со специальными ценами в сутки проследить обслуживанию номеров, подготовкой работы секции банкетов и выяснить состояние подготовки зала к вечерним праздничным мероприятиям; проверить меню и сервировку завтрака; проанализировать текущие проекты: новое летнее меню, разработка новой концепции ресторана, переоборудование помещений (например, фойе танцевальный зал), приобретение оборудования на кухню, склады и другое; проконтролировать текущие счета – прибыли и расходов; ознакомиться с работой ресторана – процессом обслуживания, выяснить проблемы; провести совещание по составлению меню на текущие сутки; посетить совещание по вопросам специальных проектов, проконтролировать стойки коктейль-бара; проверить подготовку развлекательных мероприятий; ознакомиться с заказами на праздничный ужин, работой комнат для отдыха.

В состав службы питания при гостинице могут входить: заведующий производством, повара и кондитеры разной квалификации, метрдотели (администраторы), банкетный менеджер, менеджеры торговых залов и предприятий питания, ответственные за обслуживание номеров, работники кухни, официанты, бармены, сомелье, буфетчики и другой персонал. Эффективная деятельность службы питания значительно связана с квалификацией, коммуникабельностью, опытом работы руководителя службы. Все работники службы должны соответствовать профессионально квалификационным требованиям, предъявляемым к персоналу службы питания в гостиницах.

В зависимости от классности и специализации гостиницы служба питания и напитков может включать следующие подразделения:

- кухня;
- рестораны и бары;
- банкетная служба;
- служба обслуживания в номерах (room-service);
- служба мини-баров;
- кафе для персонала;
- служба стюардинга.

Типовая структура службы питания в масштабном гостиничном комплексе представлена на рисунке 1.



Рисунок 1 – Стандартная структура службы питания в гостинице

Служба организации питания в крупном отеле включает в себя, как правило, кухню (Kitchen), отдел банкетного обслуживания (Banqueting), отдел ресторанного обслуживания (Restaurants), службу обслуживания на этажах (Room service), отдел барного обслуживания (Bars), отдел кейтеринга (Catering), службу стюардинга (Stewarding), столовую для персонала (Canteen).

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

Полный пансион – трехразовое питание (завтрак, обед и ужин) – Full Board (FB).

Полный пансион включает три или четыре трапезы за один гастрономический день. При этом за напитки (в том числе за минеральную воду) за обедом и ужином в большинстве случаев придется платить дополнительно.

Полупансион или двухразовое питание (завтрак плюс обед или ужин) – Half Board (НВ).

Полупансион – это завтрак плюс ужин или обед, на выбор постояльца. Только завтрак – одnorазовое питание – Bed and Breakfast (ВВ).

Особые условия питания создаются в отелях, работающих на принципах клубного отдыха (кроме трехразового питания, в течение дня предлагается большой выбор бесплатных закусок, алкогольных и других напитков) – All Inclusive (все включено в стоимость).

Предприятия общественного питания при гостиницах начинают работу не позднее 8 ч утра и заканчивают не позднее 24 ч по местному времени.

Если в гостинице несколько баров, то часы работы их устанавливаются индивидуально, а перерывы не должны совпадать.

Бары, как правило, начинают работу с 7 ч утра и заканчивают в 22-23 часов местного времени с перерывом на обед.

Каждый бар состоит из зала, подсобного помещения и моечной столовой посуды. Во всех гостиницах особое внимание уделяется сервису завтраков.

Различают следующие виды завтраков:

– Континентальный завтрак (continental breakfast).

Он включает кофе, чай или горячий шоколад, сахар, сливки (молоко), лимон, два вида повидла, джема или мед, выбор хлебобулочных изделий, масло. По воскресеньям дополняется холодным яйцом. Во многих странах Европы континентальный завтрак входит в цену размещения в гостинице. Расширенный завтрак (или завтрак континентальный плюс — continental plus breakfast).

В дополнение к континентальному завтраку гостям предлагаются: соки (апельсиновый, грейпфрутовый, томатный), блюдо с нарезанной ветчиной, сыром и колбасой, блюда из яиц, йогурты, творог, сухие хлопья.

Во время завтрака чаще всего организован буфетный сервис или официант приносит блюдо с мясной нарезкой, раскладывает по тарелкам и оставляет блюдо на столе. Блюда из яиц приготавливаются по индивидуальным заказам.

– Английский завтрак.

В классическом варианте английский завтрак начинается с утреннего чая или кофе (возможно горячего шоколада), принесенного в номер. Он также включает сахар, булочные изделия, тосты, масло, джем, мед, варенье.

Этот так называемый «short breakfast» (короткий завтрак) может дополняться блюдами из яиц (яичницей с ветчиной или беконом, яйцами, жаренными на хлебе, омлетом с ветчиной или шампиньонами и др.), рыбными блюдами, блюдами из злаковых (овсяной кашей или супом на молоке или на воде с сахаром либо солью).

В данном случае он называется полным английским завтраком (full english breakfast).

Английский завтрак сервируется таким же образом, как и расширенный завтрак. Если гость вместо блюд из яиц заказывает рыбное блюдо или овсяную кашу, то дополнительно сервируется прибор для рыбы или столовая ложка.

– Американский завтрак.

В нем дополнительно предлагается: 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 и др.

– Завтрак с шампанским.

Время предоставления – 10.00-11.30.

Предлагается кофе, чай, алкогольные напитки (шампанское, вино), небольшие холодные закуски и горячие блюда, супы, салаты, десерты. Форма предложения – буфет.

Завтрак с шампанским подается, как правило, по официальному поводу в буфете.

– Поздний завтрак.

Время предоставления – 10.00-14.00.

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.

При организации завтраков, обедов и ужинов используется несколько методов обслуживания:

– Обслуживание по меню «А ля карт» (a la carte).

Гости из карты-меню блюд и напитков выбирают то, что им больше всего нравится. Заказ передается на кухню и сразу же начинается приготовление и сервировка заказанных блюд и напитков.

При таком обслуживании гость имеет возможность получить от официанта совет, а официант со своей стороны активно участвует в выборе блюд и напитков.

– Обслуживание по типу «А парт» (a part).

При данном методе обслуживания гости, предварительно сделав заказ, обслуживаются в установленный промежуток времени. Очень часто встречается в домах отдыха и курортных гостиницах.

– Обслуживание по типу «Табльдот» (table d'hote).

Все гости обслуживаются в одно и то же время и по одному и тому же меню. Обслуживание начинается тогда, когда все гости соберутся за столом. Часто используется в пансионатах, домах отдыха и других средствах размещения, где производственные мощности и возможности кухни достаточно ограничены.

– Обслуживание по типу «Шведский стол».

Предоставляет широкий выбор закусок и блюд со свободным доступом: можно взять все, что угодно, из того, что предложено и выставлено.

Это может быть обычный набор (джем, хлеб, масло, 2—3 сорта колбасы и сыра, один вид сока, чай, кофе), и по-настоящему обильный стол с многочисленными блюдами. Все зависит как от категории отеля, так и от страны.

Преимущества метода: увеличивает пропускную способность ресторанный зала; ускоряет процесс обслуживания; требует меньшей численности квалифицированного персонала и другое.

В меню завтрака рекомендуется включать:

- холодные закуски – 12-15 наименований;
- кисломолочные продукты – 5-6;
- горячие блюда – 6-8;
- cereals (сухой завтрак) – 4-5;
- сладкие блюда и фрукты – 5-6;
- горячие напитки – 4-5;
- холодные напитки – 4-5;
- мучные кондитерские изделия – 4-5.

В обеденное время в меню шведского стола включают:

- 12-16 наименований холодных блюд и закусок,
- 2-3 первых блюда,
- 4-6 вторых блюд,
- соусы, десерты, мучные кондитерские изделия, горячие напитки, соки и фирменные напитки.

Буфетное обслуживание предусматривает самообслуживание гостей. Обслуживающий персонал пополняет ассортимент блюд и закусок, приносит дополнительные порции, дает гостям советы при выборе пищи, открывает бутылки с напитками, готовит чай или кофе, убирает использованную посуду и принадлежности.

Ассортимент буфетной продукции зависит от условий ее приготовления и отпуска и может быть самым разнообразным: прохладительные и горячие напитки, хлебобулочные и кондитерские изделия, молочнокислые продукты, фрукты, всевозможные бутерброды, закуски и другое.

В последнее время этот метод обслуживания приобрел популярность при организации завтраков (так называемый завтрак-буфет). Также он широко используется при обслуживании участников конференций, симпозиумов, совещаний, переговоров.

Организация питания в гостиничном номере осуществляется службой обслуживания в номерах, которая работает круглосуточно, осуществляя доставку в номера свежеприготовленных блюд и напитков.

В обязанности персонала входит принятие заказа по телефону или от другой службы, предварительная сервировка подноса или специального столика на колесах, получение заказа на кухне, доставка заказа в номер и расчет с гостем.

Также сотрудники службы могут работать по специальным бланкам-заказам на завтраки, которые гость должен вывесить до 2 часов ночи на ручку двери. В бланке указывается тип стандартного завтрака, который он желает получить, а также желаемое время подачи.

Меню в службе обслуживания в номерах обычно ограничено (иногда готовится отдельно от ресторанного), но в высококлассных отелях через эту службу можно заказать любое блюдо из ресторана.

Главное в работе службы – скорость доставки, поэтому обычно требуется наличие специального сервисного лифта.

Блюда доставляются на тележках в специальных контейнерах, обеспечивающих необходимую температуру пищи. В небольших отелях работа службы обслуживания в номерах ограничена во времени (ночью не работает), в больших отелях эта служба работает круглосуточно.

Для обслуживания в гостиничных номерах используются специальные столовую посуду и принадлежности (металлические глубокие тарелки с

крышками, металлические кофейники, чайники, посуда под сливки, разнообразные подставки, приспособления для подогрева и поддержания температуры горячих блюд и напитков непосредственно в номере), подносы прямоугольной формы, сервисные лучшие предложения, лучшие цены различных конструкций, легкие складные портативные столы.

Если при обслуживании в номере используют официантской тележка, на нем можно комплектовать несколько небольших заказов из номеров одного этажа. Для сохранения кулинарных характеристик пищи – температуры, эстетического оформления, – блюда необходимо доставят в номер как можно быстрее.

Для этого в большинстве отелей официанты используют грузовые лифты.

В обслуживании гостей в номерах необходимо соблюдать ряд специальных правил:

- заказ подают на подносе, тележке или столике;
- перед входом в номер предварительно стучат в дверь и входят после согласия гостя;
- приветствуются с гостем;
- если гость желает завтракать в постели, поднос подают со стороны: если в постели завтракает два человека, каждому подают отдельный поднос;
- для сервировки заказ на одного человека все предметы расставляют на подносе в таком порядке, как на столе в ресторане;
- если гость желает принимать пищу за столом в номере, стол необходимо застелить скатертью и переставить на него все предметы;
- официант не остается в номере больше, чем необходимо для выполнения обязанностей, разговаривает с гостями только в том случае, если гость инициирует разговор.

В разговоре придерживается четкости и лаконичности.

После обслуживания номера официант убирает посуду, приборы, скатерть. В отдельных случаях по просьбе гостей столовый инвентарь может оставаться в номере до следующего дня.



В книге учета посуды официант записывает номер, перечень наименований и количества посуды. Об оставленной в номере посуде необходимо сообщить горничной или дежурному на этаже. Официант следующей смены перед началом работы, проверяя наличие посуды, приборов и столового белья, должен уточнит их количество, оставленную в номере посуду. О возвращении посуды из номера на кухню следующего дня, делают пометку в журнале учета столового инвентаря.

Также стоит отметить, что для подразделений питания свойственна достаточно большая текучесть кадров, чем для остальных подразделений отеля.

Трудовые договоры могут расторгаться как по инициативе персонала, так и по инициативе руководства. Это обусловлено тем, что потребность в обеспечении высокого качества обслуживания предусматривает отменные требования к квалификации и профессионализму сотрудников, включая работу метрдотеля (официантов, барменов, администраторов), работу поваров, и прочих, потому что уровень престижа гостиницы и его службы питания оценивается посетителем по двум ключевым критериям: качественные блюда и качественное обслуживание.

К специфической особенности сферы питания в гостинице можно отнести необходимую способность ресторанного менеджмента оперативно решать возникающие сложности при полной загрузке номерного фонда, так как это может значительно повлиять на качество обслуживания в кафе или ресторане и, как следствие, на их доходность.

Обеспечение качества обслуживания на предприятиях питания в гостиничном бизнесе требует отказа менеджмента от устойчивой централизации, характерной линейно-функциональным системам управления отелями. Более эффективным будет предоставление максимального уровня автономности каждому подразделению общепита.

Таким образом, служба питания занимается предоставлением организации питания проживающих гостей. Также данная служба предоставляет услуги ресторанов и баров клиентам, не проживающим в

гостинице, а также обслуживает специальные мероприятия (банкеты, конференции, семинары, переговоры и т.д.), проходящие в отеле.

Таким образом, предприятия питания в гостиницах – один из основных элементов гостиничной индустрии.

## **1.2 Характеристика состава помещений службы питания при гостиницах**

В составе гостиничного комплекса могут быть предусмотрены следующие группы помещений и служб: жилая, приемно-вестибюльная, предприятий питания, культурно-досуговая, физкультурно-оздоровительная, медицинского обслуживания, бытового обслуживания, предприятий торговли, деловой деятельности, администрации и служб эксплуатации, помещений обслуживания, встроенно-пристроенных предприятий и учреждений.

Наличие жилой и приемно-вестибюльной групп помещений обязательно.

Состав дополнительных помещений не нормируется и принимается в соответствии с заданием на проектирование или с проектом.

Для приготовления кулинарной продукции на предприятиях питания оборудуются специальные производственные помещения – заготовочные (овощной и мясо-рыбный) и доготовочные (холодный и горячий) цеха.

Цех – обособленная составная часть предприятия, в пределах которой производится продукция определенного ассортимента в соответствии с производственной программой зависимости от мощности ресторана и способности цехов в них выделяют производственные отделения, технологические (текущие) линии, в пределах которых укомплектовываются специализированные и универсальные рабочие места.

Производственные помещения, выделенные в цехах предприятий, характеризуются тем, что в них производится продукция по определенным законченным циклам.

Технологические линии размещаются в последовательности технологических процессов изготовления полуфабрикатов, кулинарных и кондитерских изделий.

Технологический процесс производства кулинарной продукции большинства ресторанов делится на две стадии: первичная обработка продуктов, которая включает операции по изготовлению полуфабрикатов и тепловая обработка продуктов, в процессе которой полуфабрикаты доводятся до готовности.

Рабочее место – это определенная рабочая площадь, укомплектовывают средствами и предметами труда для выполнения определенных операций в ходе производственного процесса.

Цеховая структура производства ресторанных предприятий позволяет широко применять специализацию не только по отдельным участкам производства, но по отдельным работникам, занимающихся изготовлением продукции.

Бесцеховая структура производства применяется на предприятиях, где нет возможностей для создания отдельных цехов.

Характерным для них является выполнение определенного производственного цикла на выделенных технологических линиях с универсальными рабочими местами.

Такая структура производства преобладает при поставке предприятия полуфабрикатами разной степени готовности.

Размещение оборудования в производственных помещениях должно соответствовать последовательности технологических процессов, что исключает возникновение встречных потоков сырья и готовой продукции, ускоряет продолжительность приготовления блюд, способствует организации труда работников на научной основе.

Интерьер производственных помещений должен соответствовать требованиям осуществления технологических процессов. Взаимосвязь между

помещениями ресторанных предприятий определяется последовательностью производства продукции и ее дальнейшей продажи клиентам.

Все помещения ресторального предприятия формируются в зависимости от различных требований: обязательных норм и правил (санитарных, пожарных, строительных) в соответствующих документах.

Производственные помещения (кухня) предназначены для механической кулинарной обработки сырья, производства полуфабрикатов и выпуска готовой продукции.

Для ресторанных предприятий традиционным является полный цикл работы, но современные технологии позволяют применять и неполный цикл работы, используя в качестве сырья полуфабрикаты.

Выбор технологического цикла зависит от объема производства: то есть для небольших предприятий более выгодно использовать упрощенный технологический процесс.

Холодный цех предназначен для приготовления холодных блюд, закусок, напитков и другое и их оформлении.

В горячем цехе завершается технологический процесс приготовления пищи. Желательно, чтобы горячий цех был размещен вблизи холодного и раздаточными и был связан с моечным отделением.

Расчет необходимого оборудования определяется производственной программой ресторального предприятия. При расчете принимают во внимание площадь, которую занимает оборудование, количество и метраж рабочих мест, расстояние между оборудованием и другое.

Все цеха должны удовлетворять требования относительно естественного освещения, температуры и влажности, скорости движения воздуха.

Кондитерский цех предназначен для производства различных изделий из теста. Состав помещений определяется санитарными нормами.

Сервизную размещают рядом с моечной столовой посуды. Предназначена для хранения столовой посуды, столовых приборов и столового белья.

Моечная столовой посуды в ресторанных предприятиях размещается рядом с раздаточной, а в заведениях самообслуживания - рядом с залом. К помещениям для потребителей в предприятиях ресторанного хозяйства относятся вестибюльная группа, залы.

К вестибюльной группе помещений относятся вестибюль, гардероб, туалетные комнаты и умывальники. Отдельное место в этой группе занимает аванзал (зал ожидания) в ресторанах.

Площадь обеденного зала следует принимать на 1 место в зале, не менее: в ресторанах – 1,8 м<sup>2</sup>; в кафе, закусочных и пивных барах – 1,6 м<sup>2</sup>, в предприятиях быстрого обслуживания и безалкогольных барах – 1,4 м<sup>2</sup>.

Вестибюль – помещение, в котором начинается обслуживание потребителей продукции и услуг заведения питания.

В вестибюле размещают информацию об услугах, которые предоставляет заведение питания, необходимые указатели-пиктограммы; организуют продажу газет, сувениров, цветов; организуют киоски по продаже аптечной продукции, галантереи, прессы и т.д.

Гардероб – помещения для приема верхней одежды от потребителей и сохранения его на срок пребывания в заведении. Располагают в вестибюле у входа.

Туалетные комнаты чаще располагаются рядом с гардеробом. Аванзал – помещение для сбора, ожидания и отдыха гостей - участников банкетов (торжеств, праздников и т.п.).

Также аванзал используют для потребителей, которые ожидают свободные места. Залы заведений ресторанного хозяйства являются помещениями для обслуживания потребителей и подразделяются на торговый и банкетный залы. Торговый зал является основным универсальным помещением, где непосредственно осуществляет процесс индивидуального и группового обслуживания потребителей.

Общие требования к предприятиям (объектам) общественного питания следующие размещены в нормативных документах.

Предприятия питания любого типа должны иметь удобные подъездные пути и пешеходные доступы к входу, необходимые справочно-информационные указатели.

Территория, прилегающая к предприятию (объекту), должна быть благоустроена и освещена в темное время суток.

Архитектурно-планировочные решения и конструктивные элементы зданий предприятий питания и используемое техническое оборудование должны соответствовать нормативным документам, действующим на территории государства, принявшего стандарт.

На предприятиях питания должны быть предусмотрены аварийные выходы, лестницы, инструкции о действиях в аварийной ситуации, а также хорошо заметные информационные указатели, обеспечивающие свободную ориентацию потребителей, как в обычной, так и в чрезвычайной ситуации.

Стационарные предприятия (объекты) общественного питания всех типов должны быть оснащены инженерными системами и оборудованием, обеспечивающими необходимый уровень комфорта по ГОСТ 30494-2011, СНиП 23-05-95.

Размещение и планировка производственных помещений и оборудования в этих помещениях должно обеспечивать последовательность (поточность) технологических процессов изготовления (производства) и реализации продукции и соответствовать требованиям нормативных документов.

При предприятиях питания гостиниц следует предусматривать хозяйственные дворы (или зоны общих хозяйственных дворов).

Загрузочные и хозяйственные зоны должны быть, как правило, крытыми, с визуальной и шумовой изоляцией от жилых и общественных зон гостиницы.

Объемно-планировочные решения помещений должны предусматривать поточность технологического процесса, исключать встречные потоки сырья, полуфабрикатов и готовой продукции, использованной и чистой посуды, а также исключить пересечение путей движения посетителей и персонала.

Состав помещений производственного назначения определяется исходя из принятых: типа предприятия питания, обрабатываемой продукции (сырье, полуфабрикаты) и формы обслуживания.

К помещениям для приемки и хранения сырья относят загрузочную, охлаждаемые камеры и кладовые.

К служебным и бытовым помещениям относятся помещения дирекции, управленческого персонала, бухгалтерии, гардеробные и ваннные комнаты, душевые кабины для персонала и помещения для его питания.

Состав и площади помещений предприятий питания общедоступной сети следует принимать на основе нормативных документов.

В здании предприятия питания следует предусматривать отдельные входы и лестницы для посетителей и персонала.

В залах, основных производственных и административных помещениях рекомендуется иметь естественное освещение (боковое, верхнее).

Предприятия питания должны быть оборудованы системами водоснабжения (хозяйственно-питьевого, противопожарного и горячего), канализации, вентиляции, отопления, электроосвещения, телефонной связи.

Пожарная безопасность строительных конструкций и элементов зданий, планированных и инженерных решений и применяемых материалов должна соответствовать требованиям действующих норм, позволяющим эвакуировать людей из здания при пожарной опасности.

Таким образом, правильная планировка всех помещений предприятий питания обеспечит последовательность технологических процессов производства и реализации продукции высокого качества.

### **1.3 Концептуальные основы обслуживания гостей службой питания гостиничного предприятия**

Высокий уровень качества обслуживания на предприятиях питания в гостиничном бизнесе обеспечивается за счет соответствия обязательных

показателей ГОСТам, санитарным и иным нормам.

Также на предприятиях питания особое место занимают культура обслуживания и качество продукции. Однако качество услуг на предприятиях питания зависит и от иных факторов, в числе которых внешний вид ресторана, его интерьер, художественное оформление предметов сервировки, уровень музыкального обслуживания и др.

Для оценки качества обслуживания на предприятиях питания в гостиничном бизнесе посетители используют следующие основные критерии:

- степень доступности (насколько просто получить своевременный доступ к услуге);
- репутация гостиницы (насколько гостиничный бренд заслуживает доверия);
- знания (действительно ли поставщик услуг реализует желания потребителя);
- надежность (насколько обоснована и надежна услуга);
- безопасность (нет ли вероятности риска и причинения вреда при потреблении услуги);
- компетенция персонала (достаточны ли знания и квалификация у работников для оказания услуг высшего качества);
- уровень коммуникации (насколько грамотно организация донесла до клиента смысл предоставляемой услуги);
- обходительность (насколько персонал общепита внимателен и тактичен к желаниям потребителей).

Первые пять критериев связаны с качеством предоставляемой услуги, а последние пять – с качеством процесса ее осуществления.

Обеспечение высокого качества обслуживания на предприятиях питания в гостиничном бизнесе достигается посредством внутреннего маркетинга и регулярных вложений в повышение квалификации персонала. Репутация гостиницы и ее безопасность являются взаимозависимыми факторами, так как если доверяет поставщику услуги, то он надеется, что использование данной



услуги повлечет за собой некую опасность или риск. Кроме того, безопасность можно укрепить, предоставив значительный объем информации об услуге посредством рекламы или рекомендаций довольных клиентов.

Потребитель при выборе предприятия общественного питания, всецело анализирует в уме все указанные факторы качества услуг, опираясь при этом на восприятие собственных органов чувств и свой жизненный опыт.

Для обеспечения требуемого уровня качества обслуживания в гостиничном общепите предприятиям необходимы новейшие технологии, передовая материально–техническая база, высококвалифицированные сотрудники, эффективная организация проводимых работ, эффективное руководство организацией с привлечением системы управления качеством.

Особенностью службы питания является высокая степень надежности, что обеспечивает престижность гостиничного хозяйства, организационно-профессиональный уровень руководства данного подразделения.

Одним из значимых моментов в гарантировании эффективного качества обслуживания гостиничных ресторанов является обеспечение достаточного уровня автономности службы общественного питания. Изначально, сферы гостиничного и ресторанного дела относятся к отдельным самостоятельным отраслям деятельности, так как имеют как ряд единых свойств, так и ряд специфических.

Например, в сфере туристско-рекреационной деятельности ключевым направлением является предоставление услуг по размещению гостей в максимально комфортабельных условиях.

В то время как, службы гостиничного общепита занимаются предоставлением дополнительных услуг, содействующих повышению уровня привлекательности гостиничного продукта и поднятию общего имиджа гостиницы.

Выручка отделов питания гостиницы соотносится с объемами доходов от использования номерного фонда, а количество занятых работников составляет порядка 30-40% от общего количества занятых в гостиничном комплексе.

Служба питания при гостиницах – это обеспечение качественного приготовления пищи с ее разнообразным ассортиментом. Данный характер сервиса призван дополнить собой многочисленные компоненты в развитии туризма.

К таким компонентам, требующим взаимодействия, следует отнести:

- укрепление здоровья клиентов в единстве с культурой питания;
- сохранение устойчивого социального настроения;
- формирование эффективных направлений образа жизни;
- совершенствование стимулов к познанию новых видов питания в соответствии с затратами и результатами.

Ресторанный сервис воспроизводит отношение с ориентацией на сохранение мобильно-устойчивого состояния посетителей – туристов. Как правило, ресторанный сервис в гостиничном комплексе подчинен трем важнейшим задачам:

- 1) предоставить сбалансированное питание;
- 2) привлечь туристов к использованию дополнительных ресторанных услуг (формирование новых потребностей);
- 3) предоставить услуги по организации банкетных мероприятий с реализацией законов исключительного гостеприимства.

Решение поставленных задач позволяет достичь эффективного гибкого ценообразования; устранить поиск альтернативных объектов питания. Суммарность действий по выполнению задач позволяет поднять эффективность гостиницы, расширить условия для клиентурного порядка, т.е. сохранить ожидаемые результаты.

Организация обслуживания организованных групп предполагает использование комплексного меню или питания по формату шведский стол. Шведский стол является одним из самых бюджетных и удобных способов подачи пищи в отеле.

В первую очередь, затрачивается меньше времени на обслуживание одновременно большого потока людей, задействовано меньше сотрудников и

появляется возможность планировать объем необходимой пищи, тем самым рационально расходовать все ресурсы в зависимости от загрузки отеля или заявок на питания организованных групп.

Взаимодействия между службой приема и размещения (СПиР) и службой питания состоит в том, что информация о питании гостей, поступает заблаговременно.

Ежедневно, предоставляет отчет по питанию гостей и групп в службу питания. При любых изменениях в питании гостей должно быть оперативное реагирование.

При полной посадке гостей в ресторане официантов следует закрепить за зонами, которые они будут обслуживать.

Питание для организованных групп должно быть быстрое и хорошо отлажено, все гости должны одновременно поесть.

Не допускается нехватка еды для части гостей из одной группы. Администратору следует взаимодействовать с кухней и оперативно решать все вопросы.

Если группа питается с остальными индивидуальными гостями, то ее столы следует выделить отдельно и поставить на стол тейбл тенд с названием группы.

Организация обслуживания иностранных туристов предполагает использование нескольких видов меню, учитывающих особенности национальной кухни гостей и включающих блюда своей национальной кухни.

В службе питания должно быть несколько видов меню: комплексное меню европейских завтраков, комплексное меню для организованных групп, меню порционных блюд, диетических, вегетарианских, детских и т. д.

Обслуживание иностранных гостей и туристов в ресторанах, кафе и барах имеет свои особенности, которые связаны не столько с культурой обслуживания, сколько с учетом традиций питания разных народов.

Данная группа гостей требует особой деликатности, повышенного внимания и высокого профессионализма.

Надо учитывать, например, что американцы пьют кофе перед завтраком, а корейцы не употребляют кофе вообще. Гостям из Индии и некоторых других стран следует подавать чай.

Европейцы завтракают, обедают и ужинают с минеральной или фруктовой водой, а народы Востока – японцы и корейцы – чаще всего минеральную воду не пьют вообще.

Датчане, норвежцы, чехи и румыны не любят баранину. Венграм не стоит предлагать кисели, а англичанам – вареные колбасы, блины и пельмени. Румыны не употребляют соусы, а корейцы не признают вкус бульонов.

Конфузом может закончиться предложение гостям их национальных блюд, если не выдержаны условия приготовления. Скажем, корейцы не будут есть блюдо из риса, обработанного не так, как это принято у них на родине.

Англичане, французы, американцы второй прием пищи называют ланчем, по времени он совпадает с нашим обедом. В меню ланча нет первых блюд, есть закуски, вторые блюда, сладкие блюда и кофе или чай.

Специфическая обязанность возлагается на администратора и/или официанта при обслуживании иностранных туристов. Официант должен помочь выбрать блюда из меню с учетом традиций национальной кухни туриста и предложить свои блюда.

Многие иностранцы с удовольствием заказывают украинский борщ, русские щи, блины со сметаной или икрой, шашлык и другие национальные блюда.

Администратора и / или официанта должен хорошо разговаривать на английском языке и знать речевые модули. Запоминать все замечания гостей и немедленно доводить информацию до руководства.

Для облегчения общения в ресторане с иностранными гостями, должно быть отдельное меню на разных иностранных языках.

Администратор должен позаботиться о том, чтобы у персонала была необходимая квалификация при обслуживании гостей из других стран. Не малую роль имеет правильное общение на иностранном языке. Забавно

наблюдать, когда официант «хрюкает» или «мычит», объясняя гостю какое именно мясо в этом блюде.

Служба питания совместно с отделом маркетинга в соответствии с меню разрабатывает речевые модули для официантов.

Таким образом, на сегодняшний день в гостиничном бизнесе возникает острая потребность в организации и проведении системы управления качеством обслуживания общественного питания, которая позволила бы увеличить эффективность взаимоотношений государственного заказчика с поставщиками услуг, гарантировала стабильно высокий уровень качества услуги в зависимости от ее цены посредством урегулирования экономических интересов сторон, а также контролировала качество услуги на всех стадиях ее предоставления.

Можно сделать вывод, что система обслуживания на предприятиях питания в гостинице основывается на базе организационной системы управления службой питания с распределения должностей обязанностей и четком соблюдении сервисных стандартов, учрежденных в гостинице.

**2 Оценка деятельности службы питания в гостинице «Сибирь» -  
изъято**

**3 Рекомендации по улучшению организации работы службы питания  
в гостинице «Сибирь» - изъято**

**ЗАКЛЮЧЕНИЕ - изъято**

## СПИСОК ИСПОЛЬЗОВАННЫХ ИСТОЧНИКОВ

1. Байлик, С. И. Гостиничное хозяйство : организация, управление, обслуживание : учебное пособие / С. И. Байлик. – 3-е издание, стереотипное. - Киев : Дакор, 2016. – 284 с.
2. Баумгартен, Л. В. Маркетинг гостиничного предприятия : практикум / Л. В. Баумгартен. – Москва : Вузовский учебник, НИЦ ИНФРА-М, 2016. – 216 с.
3. Белозерова, Ю. М. Менеджмент гостеприимства : учебное пособие /Ю.М. Белозерова. – Москва : ИД ФОРУМ: ИНФРА-М, 2010. – 512 с.
4. Брашнов, Д. Г. Основы индустрии гостеприимства: учеб. пособие / Д. Г. Брашнов, Е. В. Мигунова. – Москва : Флинта : НОУ ВПО «МПСУ», 2013. – 224 с.
5. Брашнов, Д.Г. Гостиничный сервис и туризм : учебное пособие / Д. Г. Брашнов. – Москва : Альфа-М: ИНФРА-М, 2011. – 224 с.
6. Бронникова, Т.С. Маркетинг. Теория, методика, практика : учебное пособие Т. С. Бронникова. - Москва : Кнорус, 2012. - 208 с.
7. Буранцева, Э. Р. Современные маркетинговые стратегии международных гостиничных компаний : учебное пособие / Э. Р. Буранцева, - Москва : КДУ, 2010. - 189 с.
8. Вакуленко, Р. Я. Управление гостиничным предприятием : учебное пособие / Р. Я. Вакуленко, Е. А. Кочкурова. – Москва : Логос, 2008. – 319 с.
9. Васильев В.Е. Компьютерная графика для гостиниц и отелей: Учеб. пособие. – Санкт-Петербург : СЗТУ, 2015. – 101 с.
10. Волков, Ю. Ф. Технология гостиничного обслуживания: учебник / Ю.Ф. Волков. – Изд. 2-е. – Ростов-на-Дону : Феникс, 2005. – 384 с.
11. Джанджугазова Е.А., Кабелкайте-Вайткене Ю.А. Трансформация гостиничного бизнеса в условиях развития цифровой экономики в России//Сервис plus. - 2018. -Т. 12. -№ 3. -С. 96-104.

12. Егоров, В. Н. Маркетинг. Гостеприимство. Туризм : учебник для студентов вузов / В.Н. Егоров. – 4-е изд., перераб. и доп. – Москва : ЮНИТИ-ДАНА, 2018. – 1071 с.
13. Иванов, В. В. Гостиничный менеджмент : справочное пособие / В. В. Иванов, А. Б. Волов. – Москва : ИНФРА-М, 2007. – 383 с.
14. Ильина Е.Л., Латкин А.Н., Валединская Е.Н. Закономерности и современные тенденции развития индустрии гостеприимства и туризма//В сборнике: Экономика и управление народным хозяйством: генезис, современное состояние и перспективы развития Материалы II Международной научно-практической конференции. В 2-х частях. -2018. -С. 184-189.
15. Карпова, Г.А. Маркетинговые исследования рынка курортно - туристических услуг : сборник / Г.А. Карпова. - Санкт-Петербург, 2002. 218 с.
16. Кнышова, Е. Н. Менеджмент гостеприимства : учебник для студентов Е. Н. Кнышова. - Москва : ИД Форум : Инфра, 2013. - 211 с.
17. Кобяк М.В., Ильина Е.Л., Латкин А.Н. Современные тенденции в гостиничном бизнесе, влияющие на развитие опыта клиентов//В сборнике: Проблемы и перспективы индустрии гостеприимства, туризма и спорта Сборник статей. Москва, 2019. - С. 174-178.
18. Ковальчук, А.П., Блинова, Е.А. Управление конкурентоспособностью предприятий индустрии гостеприимства в современных условиях в России // Российское предпринимательство. -2017. -Т. 18. -№ 6. -С. 917-928.
19. Ковальчук А.П., Блинова Е.А., Дедусенко Е.А. Повышение конкурентоспособности российских предприятий индустрии гостеприимства и туризма в современных условиях//Российский экономический интернет-журнал. -2016. -№ 4. -С. 25.
20. Козлов Д.А. Особенности предоставления гостиничных услуг в Российской Федерации // В сборнике: «Актуальные проблемы индустрии гостеприимства и туризма» сборник статей международной научно-практической конференции. - 2016. -С. 80-85.



21. Кони́на, Н.Ю. Конку́рентоспособность фирмы в глобальном мире : учебник / Н. Ю. Кони́на. - Москва : Проспект, 2012. - 272 с.
22. Корне́ев, Н. В. Технологии гостиничной деятельности : учебник для студентов вузов, обучающихся по направлениям «Гостиничное дело» и «Туризм» / Н. В. Корне́ев, Ю. В. Корне́ева.- Москва : Академия, 2015. – 284 с.
23. Кусков, А. С. Гостиничное дело: учебное пособие / А.С. Кусков. – 2-е изд., испр. – Москва : Издательско-торговая корпорация «Дашков и К», 2010. – 348 с.
24. Латкин А.Н., Ильина Е.Л., Петелина А.В. Современные маркетинговые методы продвижения гостиничного продукта//В книге: Проблемы и перспективы индустрии гостеприимства и туризма сборник статей. Российский экономический университет имени Г.В. Плеханова. Уфа, 2017. -С. 129-134.
25. Лесник А. А. Гостиничный менеджмент: политика ценообразования и управления доходом : учебное пособие / А.А. Лесник. - Москва : ИЦ Интермедия, 2014. - 272 с.
26. Попов Л.А., Милорадов К.А. Направления цифровой трансформации индустрии гостеприимства//В сборнике: Взгляд поколения XXI века на будущее цифровой экономики сборник статей преподавателей IX Международной научно-практической конференции «Современная экономика: концепции и модели инновационного развития». -2018. -С. 540-544.
27. Райли М. Управление персоналом в гостеприимстве : учебник для студентов вузов / М. Райли ; Пер. с англ. - Москва : ЮНИТИ-ДАНА, 2017. - 191 с.
28. Розанова, Т. П. Маркетинг услуг гостеприимства и туризма : Практикум / Т. П. Розанова, Т. В. Муртузалиева. – Москва: Издательско-торговая корпорация «Дашков и К<sup>о</sup>», 2012. – 132 с.
29. Семенова, Л. В. Маркетинг гостиничного предприятия : учебное пособие / Л. В. Семенова, В. С. Корнеевец, И. И. Драгилева. – Москва : Дашков и К, 2016. – 204 с.

30. Синяева, И. М. Маркетинг и реклама в индустрии гостеприимства : учебник для студентов вузов / И. М. Синяева. – Москва : ЮНИТИ-ДАНА, 2015. – 495 с.
31. Скобкин, С. С. Практика сервиса в индустрии гостеприимства и туризма : Учебное пособие / С. С. Скобкин. – Москва : Магистр: НИЦ ИНФРА-М, 2013. – 496 с.
32. Соловьев, Б. А. Маркетинг : учебник / Б. А. Соловьев, А. А. Мешков, Б. В. Мусатов; Российская экономическая академия им. Г.В. Плеханова. – Москва : ИНФРА-М, 2009. – 336 с.
33. Сорокина, А. В. Организация обслуживания в гостиницах и туристских комплексах : учебное пособие / А. В. Сорокина. – М.: Альфа-М; ИНФРА-М, 2006. – 304 с.
34. Тимофеев, М. И. Маркетинг : учеб. пособие / М. И. Тимофеев. – 2-е изд. – Москва : РИОР, 2006. – 223 с.
35. Тимохина, Т. Л. Технологии гостиничной деятельности. Теория и практика: учебник для прикладного бакалавриата по экономическим направлениям и специальностям / Т. Л. Тимохина ; Рос. гос. гуманитар. ун-т.- Москва : Юрайт, 2016. – 336 с.
36. Труханович, Л. В. Персонал сферы гостиничного обслуживания : должностные и производственные инструкции / Л. В. Труханович, Д. Л. Щур. – Москва : Финпресс, 2018. – 157 с..
37. Турковский, М. Маркетинг гостиничных услуг: учеб.-метод. пособие : пер. с польс / М. Турковский. – Москва : Финансы и статистика, 2006 . – 296 с.
38. Усенова, Д. М. Особенности формирования гостиничных услуг в структуре туристского обслуживания : учебное пособие / Д.М. Усенова, Б.Р. Оспанов // Инновационная экономика: перспективы развития совершенствования, 2017. - 364 с.

**ПРИЛОЖЕНИЕ А – изъято**

**ПРИЛОЖЕНИЕ Б – 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

« 14 » 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

Оценка деятельности службы питания на примере гостиницы «Сибирь»

тема


Руководитель  14.06.22 доцент, канд. техн. наук

подпись, дата

должность, ученая степень

М. Д. Батраев  
инициалы, фамилия

Выпускник

 14.06.22

подпись, дата

Д. С. Елфимов  
инициалы, фамилия

Нормоконтролер

 14.06.22

подпись, дата

М. Д. Батраев  
инициалы, фамилия

Красноярск 2022