

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

Анализ предоставления услуги питания в гостиничных комплексах на
примере отеля «Снежная Сова»

тема

Руководитель

подпись, дата

доцент, канд.техн.наук

должность, ученая степень

А. М. Тимофеева

инициалы, фамилия

Выпускник

подпись, дата

Д. В. Хлуд

инициалы, фамилия

Нормоконтролер

подпись, дата

А. М. Тимофеева

инициалы, фамилия

Красноярск 2022

СОДЕРЖАНИЕ

Введение.....	3
1 Теоретические основы предоставления услуги питания в гостиничных комплексах.....	5
1.1 Современное состояние рынка гостиничных услуг в России.....	5
1.2 Виды услуг, предоставляемые гостиничным предприятием.....	8
1.3 Организация производства и обслуживания на предприятиях питания при гостиницах.....	16
1.4 Особенности оказания услуги питания в гостиничных номерах.....	27
2 Анализ предоставления услуг питания в ресторане отеля «Снежная Сова».....	33
2.1 Характеристика отеля «Снежная Сова».....	33
2.2 Анализ работы службы питания отеля «Снежная Сова».....	38
2.3 Анализ меню в ресторане отеля «Снежная Сова».....	50
2.4 Анализ организации финансово-экономической деятельности отеля «Снежная Сова»	58
3 Совершенствование услуг питания в ресторане отеля «Снежная Сова»....	61
3.1 Оптимизация деятельности работы службы питания в ресторане отеля «Снежная Сова».....	61
3.2 Предложение по изменению меню в ресторане отеля «Снежная Сова» - введение сезонных блюд.....	71
Заключение.....	73
Список использованных источников.....	75
Приложение А Отзывы на сайте отеля «Снежная Сова».....	79
Приложение Б Меню ресторана в отеле «Снежная Сова».....	80
Приложение В Анкета гостя ресторана «BUBOBUBO».....	83

ВВЕДЕНИЕ

Сегодня очень сложно выделить основные и дополнительные услуги в гостиничном бизнесе поскольку хорошая гостиница - это слияние определенного набора сервисов, этических ценностей и общей корпоративной политики гостиницы. Несомненно, наибольшую часть прибыли приносит основной вид деятельности отельеров - сдача номерного фонда, при этом ресторанная служба является одной из ярких факторов, позволяющих определить классность гостиницы. Предприятия ресторанного бизнеса очень разнообразны, они обслуживают весь контингент посетителей - россиян, иностранцев, организованных клиентов и индивидуальных. Для каждой категории потребителей необходимы свои методы и приёмы обслуживания. В процессе обслуживания гостей ресторанное хозяйство играет особенно важную роль и приобретает свои специфические особенности, что позволяет считать ресторанное хозяйство полноценной составляющей индустрии туризма.

Организация питания в гостиницах - важнейший фактор обслуживания постояльцев гостиницы, который влияет на количество посетителей, на загрузку гостиницы, и как следствие на прибыль гостиничного предприятия. Очень важно правильно организовать деятельность ресторана в гостинице, чтобы посетителям было уютно и комфортно, и им снова и снова хотелось прийти и отдохнуть именно в этом ресторане [2].

Цель данной работы: проанализировать предоставление услуг питания в гостиничных комплексах.

Объектом исследования является отель «Снежная Сова».

Предмет исследования: процесс организации услуг питания в отеле «Снежная Сова».

Задачи:

- изучить теоретические аспекты организации услуг питания на современном гостиничном предприятии;

- проанализировать процесс предоставления услуг питания в отеле «Снежная Сова»;

- разработать мероприятия по совершенствованию услуги питания в отеле «Снежная Сова».

В работе задействованы методы исследования как: метод статистического анализа, метод обобщения, аналитический метод, метод синтеза эмпирического материала, библиографический метод и другие общенаучные методы.

Практическая значимость данной работы заключается в том, что в большой степени комфорт проживания в гостинице оценивается по качеству работы службы питания, что способствует увеличению дополнительных доходов гостиницы.

1 Теоретические основы предоставления услуги питания в гостиничных комплексах

1.1 Современное состояние рынка гостиничных услуг в России

Гостиничный бизнес сегодня — это динамично развивающаяся и перспективная отрасль, которая приносит большой доход. Благодаря тому, что гостиничный бизнес способен давать стабильный доход в федеральный бюджет, количество отелей и гостиниц в России растет с каждым годом. Только в этой сфере можно встретить большое разнообразие качества, сервиса. Ежегодный анализ рынка гостиниц подтверждает всегда имеющуюся емкость бизнеса. На вершине рейтингов как всегда крупные компании, все больше обретающие черты сетевого ритейлинга с агрессивными методами продвижения.

Открытие собственного дела по гостиничному направлению относится к категории долгосрочных инвестиций. По этой причине начинающим бизнесменам необходимо знать тонкости гостиничного дела, обладать статистикой ближнего горизонта.

Высокая интенсивность гостиничного бизнеса представлена в регионах высокой проходимости туристического потока. Это федеральные столицы Москва, Санкт-Петербург, а теперь и Симферополь. Всегда много постояльцев и командированных в курортной зоне – Сочи, Калининград и побережье Черного моря. Не менее востребовано направление бизнеса в индустриальных центрах – Екатеринбурге, Красноярске и Новосибирске. В составе ожидающих клиентского потока десятая часть регионов, встречающих гостей, приехавших на различные фестивали или с целью изучения культурного наследия [13].

О сетевом ритейле гостиничного бизнеса в России говорить пока рано. В каждом регионе существуют свои лидеры. Между тем в анализах рынка хостелов ведущих рейтинговых агентств по мнению респондентов все чаще

выделяются четыре бренда: «Азимут», отель Heliopark, группа компаний «Русские отели» и «Интурист». В исследования пока что не попадает достаточно крупная динамично развивающаяся сеть гостиниц и отелей «Амакс», представленная в 22 российских городах [19], рисунок 1.

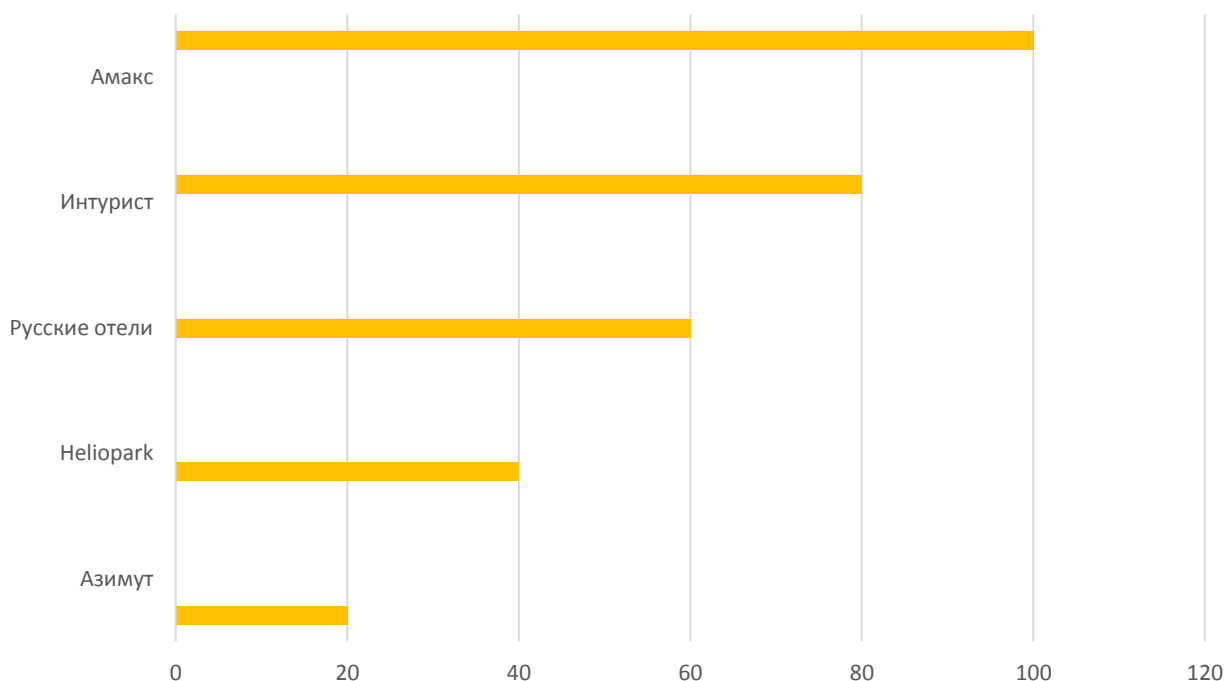


Рисунок 1 – Гостиничный бизнес, претендующий на статус федерального в 2019-2022 годах

Развитие бизнеса в месте присутствия одного из этих брендов будет весьма затруднительным, поскольку данные компании опираются на имеющуюся практику, профессиональный штат и современные инструменты продвижения.

Если же обратиться к исследованиям более узкого сегмента, например, провести анализ рынка хостелов Москвы, то в столице емкость рынка и ликвидность бизнеса всегда остаются на высоте. Только в 2012 году эта ниша рынка показала четырехкратный прирост по основным показателям. В году 2016 Москва располагала фондом в 52000 номеров. Чемпионат мира 2018 столица встречала 950-ю гостиницами. И это, не считая владельцев свободных квартир, принявших активное участие в размещении прибывающего потока. На 2019 и перспективу Москва будет обладать

юбилейным арсеналом различного рода хостелов и гостиниц в количестве тысячи.

Гостиничный бизнес в России согласно статистике, сильно отстает от мирового уровня. И дело здесь не столько в сервисе, сколько умелом управлении предприятиями. Аналитическими агентствами часто указывается на такой недостаток как отсутствие взаимодействия с очевидно смежными отраслями, такими как туризм и проведение культурных, спортивных и других массовых мероприятий. Недостаток потенциала кроется в низком уровне готовности к лавированию сервисом. К примеру, группа корпоративных туристов перед отправлением запрашивает в месте будущего пребывания определенное количество номеров определенного уровня [31]. При отсутствии предложения в полном объеме компания, обрабатывающая заявку, сможет обеспечить либо часть потребности, либо рискует совсем потерять клиента. В этом отношении «звездность» гостиниц согласно классификации, имеет двойственную эффективность.

Немалых успехов в отрасли удалось добиться и по направлению привлечения иностранцев. Привлечение транспортных компаний для организации трансфертов, местных властей и работников культуры еще раз доказывает, что гостиничный бизнес работает идеально в состоянии симбиоза.

Согласно данным 2018 года, средняя загрузка номерного фонда составила 54% [1]. Таких показателей в отрасли удалось добиться благодаря активности предпринимателей и внедрения ряда государственных программ. С точки зрения инвестиционной привлекательности горизонты окупаемости бизнеса находятся в диапазоне от 5 до 15 лет. Несмотря на явную рентабельность, не хватающего фонда среднего класса девелоперы продолжают делать упор именно на обновление гостиниц до высшего класса или постройку новых зданий [19].

Гостиничный бизнес в России остается привлекательным и для предпринимателя, и для инвесторов. Дополнительными катализаторами

отрасли выступают поддержка государственных органов и взаимодействие со смежными видами бизнеса.

Многие города России успешно развивают гостиничный бизнес. Появляются новые гостиницы и услуги, повышается их качество, что позволяет привлечь большее количество туристов в страну.

Один из городов России — Красноярск, существенно увеличивает свои показатели. Особой популярностью в краевой столице пользуются мини-отели. Также в городе Красноярске ежегодно открываются гостиницы премиум класса. Власти Красноярска уделяют внимание не только строительству гостиниц, но и внешнему виду города.

Во время проведения масштабных мероприятий (например, экономического форума в Красноярске), загруженность их составляет 90-100%. Запуск отелей мировых сетей станет отличным стимулом для развития гостиничного рынка города. Исходя из данных Красноярскстата на 2021 г., объем платных услуг на душу населения Красноярского края составил по услугам гостиничного сервиса 943,3 рублей по сравнению с предыдущими годами, рост платных услуг значительно увеличился в данном сервисе [3].

Рост заполняемости гостиниц обеспечивается в первую очередь деловыми туристами, их доля в общем количестве гостей составляет около 70%.

Несмотря, на негативные экономические процессы в стране, гостиничный рынок г. Красноярска в настоящее время восстановился благодаря, в основном, росту спроса на апартаментное размещение. Перспектива развития рынка гостиничных услуг в г. Красноярске связана с проведением в 2019 году XXIX Всемирной зимней универсиады.

1.2 Виды услуг, предоставляемые гостиничным предприятием

Гостиница – это предприятие, предназначенное для временного проживания, это имущественный комплекс (здание, часть здания,

оборудование и иное имущество), предназначенный для предоставления услуг [3].

Потребитель – гражданин, имеющий намерение заказать либо заказывающий и использующий услуги исключительно для личных (бытовых) нужд.

Исполнитель – организация независимо от формы собственности, а также индивидуальный предприниматель, оказывающие услуги потребителям по возмездному договору.

Турист – гражданин, посещающий страну (место) временного пребывания в оздоровительных, познавательных, профессионально-деловых, спортивных, религиозных и иных целях (без занятия оплачиваемой деятельностью) в период от 24 ч. до 6 мес. подряд или осуществляющий не менее одной ночёвки.

Исполнитель услуги средств размещения – организация, индивидуальный предприниматель, оказывающие услуги средств размещения.

Услуги средств размещения – деятельность исполнителя по размещению туристов и оказанию гостиничных, специализированных (лечебно-оздоровительных, санаторных, спортивных, туристских и других услуг) [5].

Услуга – это деятельность исполнителя по удовлетворению потребности потребителя. По функциональному назначению услуги, оказываемые населению, подразделяются на материальные и социально-культурные. Материальная услуга – это услуга по удовлетворению материально-бытовых потребностей потребителя услуг. Материальная услуга обеспечивает восстановление (изменение, сохранение) потребительских свойств изделий или изготовление новых изделий по заказам граждан, а также перемещение грузов и людей; создание условий для потребления.

В частности, к материальным услугам могут быть отнесены бытовые услуги, связанные с ремонтом и изготовлением изделий, жилищно-

коммунальные услуги, услуги общественного питания, услуги транспорта и пр. Социально-культурная услуга – это услуга по удовлетворению духовных, интеллектуальных потребностей и поддержание нормальной жизнедеятельности потребителя. Социально-культурная услуга обеспечивает поддержание и восстановление здоровья, духовное и физическое развитие личности, повышение профессионального мастерства. К социально-культурным услугам могут быть отнесены медицинские услуги, услуги культуры, туризма, образования и прочие, в том числе и гостиничные услуги [8].

Показателем предоставляемых услуг является категория гостиницы.

При присвоении гостинице определённой категории наряду с прочими требованиями учитываются:

- номенклатура и качество услуг;
- уровень обслуживания.

Качество предоставляемых услуг должно соответствовать условиям договора, а при отсутствии или неполноте условий договора – требованиям, обычно предъявляемым к этим услугам.

Услуги, предоставляемые в гостиницах, подразделяются на основные и дополнительные. Они могут быть бесплатными и платными.

К основным услугам относятся проживание и питание. Оформление проживающих в гостинице и убывающих из неё должно производиться круглосуточно.

Без дополнительной оплаты гостям могут быть предоставлены следующие виды услуг:

- а) вызов скорой помощи, других специальных служб;
- б) пользование медицинской аптечкой;
- в) доставка в номер корреспонденции, адресованной потребителю, по ее получении;
- г) побудка к определенному времени;
- д) иные услуги по усмотрению исполнителя.

Что сказано в Постановлении Правительства РФ от 18 ноября 2020 г. № 1853 «Об утверждении Правил предоставления гостиничных услуг в Российской Федерации».

Кроме обязательных и бесплатных услуг, гостиницы предоставляют целый комплекс всевозможных дополнительных услуг, которые оплачиваются дополнительно. Перечень и качество предоставления платных дополнительных услуг должен соответствовать требованиям присвоенной гостинице категории.

Для средних и крупных туркомплексов (тур-гостиниц, полносервисных отелей и др.) со средним и высоким уровнем комфортабельности характерно наличие огромного перечня дополнительных услуг:

- услуги организаций общественного питания (бар, ресторан, кафе, буфет, пивной бар);
- магазины (сувенирный, продуктовый), торговые автоматы;
- инфраструктура развлечений (дискотека, казино, ночной клуб, зал игровых автоматов, бильярдная);
- экскурсионное обслуживание, услуги гидов-переводчиков;
- организация продажи билетов в театры, цирк, на концерты и т.д.;
- транспортные услуги (бронирование билетов на все виды транспорта, заказ автотранспорта по заявке гостей, вызов такси, прокат автомобилей);
- покупка и доставка цветов;
- продажа сувениров, открыток и другой печатной продукции;
- бытовое обслуживание (ремонт и чистка обуви; ремонт и глажение одежды; услуги химчистки и прачечной; хранение вещей и ценностей; разгрузка, погрузка и доставка багажа в номер; прокат предметов культурно-бытового назначения – телевизоры, посуда, спортивный инвентарь и пр.; ремонт часов, бытовой техники, радиоаппаратуры; услуги парикмахерской, маникюрного и массажного кабинетов и другие бытовые услуги);
- услуги салона красоты;
- сауна, баня, бассейны, тренажёрный зал;

- аренда залов переговоров, конференц-зала;
- услуги бизнес-центра;
- другие услуги.

Основные услуги гостиничных предприятий

О каком-либо гостеприимстве не может быть и речи без удовлетворения первичных потребностей человека – потребностей в питании, отдыхе и сне. В этой связи наиболее обоснованным и достаточно логичным является следующее определение гостиницы, которое дал С.И. Байлик: «Гостиница – это предприятие, предоставляющее людям, находящимся вне дома, комплекс услуг, важнейшими среди которых в равной степени являются услуга размещения и питания».

В каждом отдельном государстве к пониманию уровня комфорта как критерия классификации подходят по-разному, именно поэтому в мире нет единой классификации гостиниц.

Всемирной туристической организацией (ВТО) предложена только стандартная классификация средств размещения.

Однако существует несколько общих классификационных признаков. Я выделю лишь наиболее употребляемые среди них:

1. Уровень комфорта – это комплексный критерий, слагаемыми которого являются:

- состояние номерного фонда: площадь номеров, доля одноместных, многокомнатных номеров, номеров-апартаментов, наличие коммунальных удобств в номерах;
- состояние мебели, инвентаря, предметов санитарно-гигиенического назначения;
- наличие и состояние предприятий питания;
- состояние здания, подъездных путей, обустройство прилегающей к гостинице территории;
- информационное обеспечение техническое оснащение;

- обеспечение предоставления дополнительных услуг.

2. Вместимость номерного фонда – число мест, которое может быть предложено клиентам одновременно. Общепринято разделять гостиницы на:

- малые – вместимость до 150 мест (в ряде стран не более 100 номеров);
- средние – 150-400 мест (до 300 номеров);
- большие – свыше 400 мест (свыше 300 номеров).

3. Функциональное назначение - этот критерий является решающим при определении типологической структуры гостиницы. Всего выделяют две большие группы предприятий: транзитные и целевые:

Транзитные – гостиницы, обслуживающие туристов в условиях кратковременной остановки. Они располагаются на магистралях с большим движением, в них ограниченный уровень комфорта [5].

Целевые гостиницы в зависимости от цели путешествия подразделяются на:

- гостиницы делового назначения, обслуживающие лиц, пребывающих в командировках;
- гостиницы для отдыха (курортные – предоставление размещения, питания и ряда дополнительных услуг людям, стремящимся к отдыху и восстановлению здоровья и туристские – главная цель отдых).

4. Месторасположение. Здесь существуют различные вариации. Гостиницы могут быть расположены в черте города, в горах; на побережье и т.п.

Кроме месторасположения гостиницы выделяют классификацию номеров и вида из номеров.

5. Продолжительность деятельности. По этому критерию гостиницы классифицируются на гостиницы, работающие круглогодично, работающие 2 сезона или же гостиницы, функционирующие лишь 1 сезон.

6. Обеспеченность питанием:

- гостиницы, работающее по системе «все включено» (размещение + 4-х разовое питание с включением алкогольных напитков, как местного, так и

иностранного производителя, в зависимости от специфики гостиницы и стоимостной ценности);

- гостиницы, обеспечивающие полный пансион (размещение + 3-х разовое питание);

- гостиницы, обеспечивающие полупансион (размещение + 2-хразовое питание с вариацией завтрак-обед или завтрак-ужин);

- гостиницы, предлагающие размещение и только завтрак.

7. Продолжительность пребывания гостей:

- гостиницы для длительного пребывания гостей;

- гостиницы для кратковременного пребывания.

8. По уровню цен номера гостиницы классифицируются на:

- Стандартные (1000-2000 тыс.);

- Студия (2000-3500 тыс.);

- Джуниор Сьюит (3500-6300 тыс.);

- Люкс (6300-13000 тыс.);

- апартамент (4200-8500 тыс.);

- Сьюит (8500-30000 тыс.) [2].

Итак, существует множество принципов и критериев мировой классификации гостиниц, все зависит от национальных, географических особенностей страны, а также местных традиций. При классификации гостиниц в разных странах также используют различные системы.

Основной функцией гостиницы является предоставление временного жилья. В большинстве гостиниц продажа номеров — это самый большой и единственный источник дохода гостиницы, а во многих гостиницах номера дают больший объем продаж, чем все остальные услуги вместе. Продажа номеров также неизменно является наиболее прибыльным источником дохода гостиниц, который приносит самый высокий уровень прибыли и вносит основную долю дохода от операций гостиницы.

Услуга питания

Практически при каждой гостинице имеется места, где постояльцы могут удовлетворить свои потребности в питании. Ресторан при гостинице может быть отдельным предприятием общественного питания, а может представлять собой и одно из подразделений гостиничного комплекса.

При этом независимо оттого, что ресторан не является самостоятельным юридическим лицом, оказывающим услуги общественного питания, к нему предъявляются все требования, установленные законодательством к предприятиям общественного питания. Основные требования, предъявляемые к таким предприятиям общепита, как рестораны, установлены в ГОСТ [16].

Нужно отметить, что такой вид предприятий общепита как рестораны подразделяется еще и на классы. Класс предприятия общественного питания — это совокупность отличительных признаков определенного типа, характеризующая качество предоставляемых услуг, уровень и условия обслуживания.

Рестораны по уровню обслуживания и видам предоставляемых услуг посетителям различаются на:

- класс люкс;
- высший класс;
- первый класс.

Для класса люкс характерна изысканность интерьера, высокий уровень комфортности, широкий спектр услуг, предоставляемых посетителям, а также ассортимент оригинальных, изысканных заказных и фирменных блюд, изделий для ресторанов, а для баров - широкий выбор фирменных и заказных напитков и коктейлей.

Высший класс отличается оригинальностью интерьера, выбором услуг, разнообразным ассортиментом оригинальных, изысканных, заказных и фирменных блюд и изделий для ресторанов, широким выбором фирменных и заказных напитков и коктейлей – для баров.

Первому классу соответствует гармоничность, комфортность и выбор услуг, широкий ассортимент фирменных блюд и изделий, а также напитков сложного приготовления для ресторанов, набор напитков, коктейлей несложного приготовления – для баров.

1.3 Организация производства и обслуживания на предприятиях питания при гостиницах

На крупных предприятиях сформирована цеховая структура производства и создаются заготовочные цехи (овощной, птицегольевой, мясной, рыбный, мясорыбный); доготовочные (горячий, холодный); специализированные (мучной, кондитерский, кулинарный). На предприятиях общественного питания, работающих на полуфабрикатах, организуется цех доработки полуфабрикатов, цех обработки зелени. В каждом цехе организуют технологические линии. Технологической линией называется участок производства, оснащенный необходимым оборудованием для определенного технологического процесса. Например, в холодном цехе крупного предприятия выделяют линию приготовления салатов и винегретов, фруктовых напитков, в горячем цехе – супов и вторых горячих блюд.

Это дает возможность более рационально организовывать работу, механизировать отдельные производственные процессы.

К доготовочным относятся предприятия, изготавливающие продукцию из полуфабрикатов, получаемых от заготовочных предприятий общественного питания и предприятий пищевой промышленности. К ним относятся: столовые-догоготовочные, столовые-раздаточные, вагоны-рестораны и др.

Предприятия с полным циклом производства осуществляют обработку сырья, выпускают полуфабрикаты и готовую продукцию, а затем сами реализуют ее. К таким предприятиям относятся крупные предприятия общественного питания - комбинаты питания, рестораны, а также все предприятия, работающие на сырье.

На предприятиях с незначительным объемом производства или работающих на полуфабрикатах устанавливается бесцеховая структура производства (закусочные, шашлычные, пельменные). Здесь все производственные процессы осуществляет одна или несколько бригад, которые подчиняются заведующему производству. Такая организация труда позволяет более эффективно использовать труд поваров, практиковать совмещение профессий и т.д.

Состав помещений предприятия питания и требования к ним определяются соответствующими СНиП. Различают пять основных групп помещений:

– складская группа - предназначена для кратковременного хранения сырья и продуктов в охлаждаемых камерах и неохлаждаемых кладовых с соответствующими режимами хранения. В ресторан в данную группу входит блок охлаждаемых камер для хранения мяса, рыбы, фруктов, ягод, напитков и овощей; молочных продуктов, жиров и гастрономии; кладовая сухих продуктов, кладовая овощей, кладовая винно-водочных изделий, кладовая и моечная тары, помещение кладовщика и загрузочная;

– производственная группа - предназначена для переработки продуктов, сырья (полуфабрикатов) и выпуска готовой продукции; в состав производственной группы входят основные (заготовочные и доготовочные) цехи, специализированные (кондитерский) и вспомогательные (моечные, хлеборезка);

– торговая группа - предназначена для реализации готовой продукции и организации её потребления (вестибюль с гардеробом и туалетными комнатами, аванзал, залы предприятия питания);

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

– техническая группа - предназначена для обслуживания всех групп помещений предприятия (вентиляционные камеры, тепловые пункты, электрощитовая).

Все группы помещений связаны между собой. Связь между помещениями зависит от характера производства формы обслуживания мощности предприятия), конфигурации и этажности.

Для осуществления коммерческой деятельности предприятия общественного питания должны располагать разнообразными средствами труда. Совокупность этих средств, участвующих в процессе изготовления кулинарной продукции, реализации ее и покупных товаров, а также в организации их потребления составляет материально-техническую базу.

Одним из наиболее важных элементов материально-технической базы ресторана выступает его производственное и технологическое оборудование в горячем, холодном, мясо-рыбном, овощном и кондитерском цехах.

Различают предприятия с цеховой структурой и бесцеховой структурой производства.

Организация производства

Оперативное планирование производства на предприятии общественного питания является основным фактором, обеспечивающим ритмичность работы предприятия и выполнения заказов в срок. Это комплекс мероприятий, направленных на создание производственных планов с четко установленным сроком (как правило, месяц, неделя, рабочий день, смена), прогноз производственной деятельности с технической и экономической точки зрения, а также учет показателей и контроль за исполнением намеченных планов [1].

Цель оперативного планирования работы производства в предприятии питания – это создание таких условий на производстве, при которых трудовые ресурсы, площади и оборудование будут задействованы в производственном процессе, т. е. обеспечить ритмичную и бесперебойную

работу предприятия, результатом которой является выпуск продукции в запланированном объеме в назначенный срок и надлежащего качества [1].

Организация снабжения

Одним из самых важных аспектов стабильной работы любого предприятия общественного питания является организация снабжения. Вся необходимая пищевая продукция, оборудование, инвентарь и пр. будет поставляться поставщиками в таблице 1.

Таблица 1 – Параметры выбора поставщика для поставки снабжения

Вид поставляемой продукции	Перечень параметров выбора поставщика
Оборудование	<ul style="list-style-type: none"> - возможность гарантийного и постгарантийного ремонта; - стабильное качество товаров; - выгодная цена и сервис; - осуществление технического сервиса; - соблюдение сроков поставки. - наличие деталей, которые могут потребоваться в процессе эксплуатации
Посуда и столовые приборы	<ul style="list-style-type: none"> - выгодная цена; - высокое качество; - разнообразие стиля, формы, размера, цвета; - соблюдение сроков поставки; - постоянство ассортимента
Пищевая продукция	<ul style="list-style-type: none"> - соотношение «цена-качество»; - строгое соблюдение условий контракта и сроков поставки; - контроль качества; - оперативность; - хорошо настроенная логистика; - возможность доставки товара малыми партиями; - высокое качество упаковки; - работа над ассортиментом, развитие новых линий продукции

При выборе поставщика наибольшее значение будет иметь стабильное качество поставляемых товаров, а также соблюдение сроков поставки. Также при выборе поставщика важна его репутация как благонадежного партнёра, соответствие поставщика внутренним стандартам кафе.

В состав заготовочных цехов производства полного цикла входят:

- овощной цех, где происходит обработка корнеплодов, салатных листьев и зелени, грибов, овощей и фруктов;

- мясо-рыбный цех, где организовываются два технологических участка для обработки и приготовления полуфабрикатов из рыбы и мяса (на небольших предприятиях возможна организация 1 участка, при условии разнесения этих операций и тщательной дезинфекции участка при смене сырья).

Организация работы мясо-рыбного цеха

Мясо-рыбный цех предназначен для обработки мяса и приготовления мясных полуфабрикатов, а также для обработки рыбы и приготовления из нее полуфабрикатов.

Согласно санитарным требованиям мясо-рыбный цех должен быть разделен на участки обработки мяса, обработки рыбы, обработки птицы.

Все оборудование в мясо-рыбном цехе комплектуют в технологические линии по виду сырья (мясо, рыба, птица) и по типу производимого полуфабриката. Все техническое оснащение делится на холодильное, электромеханическое, нейтральное и вспомогательное. Например, мясо-рыбный цех оснащается следующим оборудованием: универсальная машина, мясорубки, холодильный шкаф, производственные столы, ванны для промывки, тележки, стеллажи [21].

Производственный (нейтральный) инвентарь должен соответствовать самым высоким требованиям современных производств. Для приготовления полуфабрикатов используют набор инвентаря и посуды: ножи поварской тройки, ножи рубачи, обвалочные ножи, тяпки для отбивания рыбы, мусат для точки ножей, поварские венчики, разделочные доски с маркировками «МС» (мясо сырое) и «РС» («рыба сырая»), весы, лотки для полуфабрикатов, противни.

В производственном помещении мясо-рыбного цеха должны быть созданы благоприятные условия труда, температура воздуха 16-18° С, относительная влажность воздуха 60-70%. Предусмотрено естественное и

искусственное освещение. Установлена приточная и вытяжная система вентиляции [21].

Организация работы овощного цеха

Овощной цех предназначен для кулинарной механической (первичной) обработки овощей и корнеплодов и изготовления полуфабрикатов. Овощной цех будет располагаться на первом этаже рядом с овощехранилищем. Также овощной цех должен иметь удобное сообщение с холодным и горячим цехами.

При организации рабочих мест в овощном цехе должна быть обеспечена последовательность всех операций технологического процесса, и соблюдены санитарные нормы. В овощном цехе выделяют линию обработки картофеля и корнеплодов и линию обработки свежей капусты, листовых овощей, зелени и других овощей [21].

Оборудование ставится по ходу технологического процесса. Для выполнения всех этапов обработки овощей применяют следующее оборудование: картофелеочистительные машины (картофелечистки), механические овощерезки (для нарезки только сырых овощей, для нарезки сырых и вареных овощей), куттеры, столы с моечной ванной, простые производственные столы, передвижные и стационарные моечные ванны, подтоварники, столы для очистки лука с вытяжкой, передвижные тележки.

В овощном цехе возможно применением следующего инвентаря: гастроремкости для хранения овощей, тёрки, лотки, ножи поварские, доски разделочные с маркировкой «ОС» (овощи свежие), коренчатый и желобковый ножи, карбовочный нож для фигурной нарезки овощей, нож для удаления глазков, нож для нарезки лука, фигурные выемки, кухонные ножницы, бачки для отходов [21].

Доготовочные цеха

Состав доготовочных цехов состоит из:

- горячего цеха, где готовят супы, горячие закуски, горячие блюда, гарниры, соусы, сладкие блюда, напитки.

Горячий цех это основной и самый крупный участок производства, поэтому в горячих цехах часто выделяются многочисленные отделения для приготовления супов (суповое), отделение для приготовления соусов (соусное), гарниров (гарниры, паста), обжарки мяса и рыбы (соте, гриль) .

- холодного цеха, который осуществляет порционирование холодных закусок, нарезку и смешивание салатов, приготовление бутербродов (сендвичей и т. п), приготовление и порционирование холодных супов и произведенных на предприятии напитков.

Организация работы горячего цеха

Горячий цех является основным цехом. Горячий цех занимает на предприятии общественного питания центральное место и имеет удобную связь с доготовочным цехом, складскими помещениями, холодным цехом, раздаточной и торговым залом, моечной кухонной посуды.

Горячий цех является центральным участком производства, где проводят все виды термической обработки продуктов для приготовления первых, вторых и третьих блюд, поступающих на раздачу. Также в данном цехе осуществляется тепловая обработка овощей, мяса, рыбы, морепродуктов, которые направляются в холодный цех для дальнейшего изготовления из них салатов и закусок [21].

Объёмно-планировочные решения горячего цеха должны обеспечивать быстрое поступление полуфабрикатов из овощного и мясо-рыбного цехов, удобную связь с холодным цехом, раздаточной и торговым залом, что способствует сокращению затрат времени на перемещение продукции. Вблизи горячего цеха располагают моечные кухонной и столовой посуды.

Приготовление первых блюд включает в себя: приготовление бульонов; приготовление первых блюд. В соответствии с этим выделяют участки, где производятся: подготовка продуктов к тепловой обработке; приготовление бульонов; приготовление первых блюд.

Технологическую линию оборудуют производственным столом, моечной ванной, подвесными полками для инвентаря, кухонными стеллажами для хранения небольшого запаса продуктов, а также одним или несколькими пищеварочными котлами, в которых готовятся бульоны, супы, напитки [21].

Для организации рабочих мест на технологической линии по приготовлению вторых блюд устанавливают электрические плиты, сковороды или жарочные поверхности, жарочные шкафы, фритюрницы, пароконвектоматы. Оборудование горячего цеха располагают по ходу технологического процесса и дополняют нейтральными столами для проведения вспомогательных операций.

Работа горячего цеха согласовывается с режимом работы зала с учётом, исходя из чего, определяют график выхода поваров. Горячий цех начинает работу за час до открытия зала, с тем расчетом, чтобы к открытию предприятия для посетителей вся запланированная продукция была подготовлена к реализации.

Организация работы холодного цеха

Холодный цех предназначен для приготовления холодных блюд, отпускаемых в зале предприятия. Холодный цех должен располагаться на первом этаже в светлом помещении. В непосредственной близости с холодным цехом должны располагаться торговый зал, в который направляется готовая продукция, и остальными цехами, откуда поступает основное сырьё.

Учитывая, что в холодном цехе изготавливается продукция из продуктов, прошедших тепловую обработку и из продуктов без дополнительной

обработки, необходимо четко разграничить производство блюд из сырых и вареных овощей, из рыбы и мяса [21].

Организация обслуживания

Первое, на что обращает внимание посетитель предприятия общественного питания, – это готовность сотрудников предприятия встретить и принять гостя. Именно поэтому особенно важно изучить организацию труда работников обслуживания.

Таблица 2 – Требования к гостиницам определенных категорий звездности

Требование	Категория (знак X означает необходимость выполнения требования)					
	без звезд	*	**	***	****	*****
Возможность выбора любого из вариантов предоставляемого питания (2-разовое, 3-разовое питание)	-	-	-	X	X	X
Завтрак "шведский стол" (7.00 - 10.00)	-	-	-	-	X	X
Расширенный завтрак (7.00 - 10.00)	-	-	-	X	-	-
Континентальный завтрак (7.00 - 10.00)	-	X	X	-	-	-
Круглосуточное предоставление услуг питания	-	-	-	-	X	X

При организации обслуживания в ресторанах (кафе) гостиничных комплексов обычно предлагаются следующие условия питания: полный пансион (трехразовое питание - завтрак, обед и ужин); полупансион (двухразовое питание - завтрак плюс обед или ужин); только завтрак (одноразовое питание).

Во всех гостиницах особое внимание уделяется сервису завтраков. С завтрака начинается день гостей, и от его организации во многом зависит, будет ли начало дня для гостей хорошим или плохим. На завтрак приходят практически все гости, проживающие в гостинице. Различают следующие виды завтраков:

- 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. Во многих странах Европы континентальный завтрак входит в цену размещения в гостинице;

- расширенный 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). Английский завтрак сервируется таким же образом, как и расширенный;

- 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 с шампанским. 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.

При организации завтраков, обедов и ужинов используются различные методы обслуживания:

- а-ля карт, когда гости из карты-меню блюд и напитков выбирают то, что им больше всего нравится.

- а парт, когда гости, сделав предварительный заказ, обслуживаются в установленный промежуток времени. Этот метод характерен для домов отдыха и курортных гостиниц;

- табльдот, когда (в отличие от «а парт») 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. Этот метод часто используют в пансионатах, домах отдыха.

- 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;

- буфетное обслуживание;

- обслуживание в гостиничных номерах. Здесь требуется особая подготовка персонала. Официант, работающий в номере, должен знать не только правила сервировки стола, последовательность подачи блюд, технику обслуживания, но и правила поведения в номере [14].

Клиенты гостиниц делают заказы по телефону непосредственно метрдотелю, а также горничным, поддерживающим с метрдотелем постоянную связь.

Специфика гостиничного ресторана в отличие от городского в том, что его работа тесно увязана не только с самой ресторанной службой, но и со всеми подразделениями гостиницы.

Пустующий во время обеда и ужина гостиничный ресторан - главная забота для многих менеджеров. И если завтрак можно продать гостю «принудительно», включив его и услугу проживания в один пакет, то для обеда и ужина следует разрабатывать специальные программы.

Если отель расположен в месте высокой проходимости, можно подумать об устройстве уличной террасы. Летнее кафе не только принесёт доход, но и послужит неплохой рекламой гостиничного ресторана, привлекая туда клиентов со стороны. Ресторанной службе отеля следует не забывать о банкетном обслуживании. Если в ресторане нет банкетных залов, можно организовывать выездное банкетное обслуживание на различных площадках города, предлагая высококачественный сервис и разнообразное меню, что принесёт существенный дополнительный доход.

Директор службы питания отеля контролирует следующие виды работ:

- работу кухни;
- работу буфетов;
- банкетную деятельность;
- организацию обслуживания в ресторане;
- обслуживание в номерах;
- снабжение мини-баров;
- обслуживание в комнатах или зонах отдыха;
- обслуживание гостей в барах;
- работу уборщиков и мойщиков посуды.

1.4 Особенности оказания услуги питания в гостиничных номерах

Услуга room service в отелях представляет собой, обслуживание клиентов официантом в номере.

В последние годы российское правительство вывело необходимые для присвоения звездности гостиницы требования. Среди прочих требований, одним из факторов определяющим уровень гостиницы является наличие

службы номерного обслуживания [18]. Первоклассный отель должен предоставлять круглосуточно услугу обслуживание номеров (room service), даже если оно убыточно в отдельные часы своей работы. Однако при должной организации эта служба может приносить до 15% доходов отеля. Нерентабельность номерного обслуживания в определенные часы работы связана с тем, что основная часть загрузки этой службы приходится на завтрак. В процентном соотношении на утренние часы с 7.00 до 12.00 приходится порядка 70% от общего числа заказов. Причем, как правило, $\frac{3}{4}$ всех утренних заказов – это простейший завтрак континентальный [32].

Континентальный завтрак включает в себя кофе, чай или горячий шоколад, сахар, сливки, молоко, лимон, два вида повидла, джема или мед, выбор хлебобулочных изделий, масло. По воскресеньям завтрак дополняется холодным яйцом. Во многих гостиницах континентальный завтрак входит в цену размещения в гостинице. Также различаются и другие виды завтраков в гостиницах, такие как расширенный, английский, американский, завтрак с шампанским и поздний завтрак. Все завтраки вышеперечисленные завтраки включают меню континентального завтрака, но пополняются некоторыми блюдами. Для повышения спроса на услуги службы в нерентабельные часы практикуются предоставление скидок на это время, как правило, такие скидки действуют в обеденное время с 13.00 до 17.00 и ночные часы с 00.00 до 06.00 [32].

На 2021 год в мире примерно 57% гостиниц, находящихся в черте города, имеют службу room-service [32]. Также 77% гостиниц при аэропортах предоставляют эту услугу посетителям. Наличие услуги у большинства гостиниц, расположенных при аэропорте объяснимо тем, что многие рейсы отправляются именно в утренние часы и постояльцам удобнее заказать завтрак в номер к определенному времени. Также, востребованность услуги объясняется и отсутствием, как правило, других предприятий общественного питания вблизи гостиницы.

Некоторые гостиницы, предлагающие услугу номерного обслуживания ограниченной по времени, а также те которые ее вообще не предоставляют, устанавливают на каждом этаже здания автоматы, в которых можно приобрести продукты питания. Но такие автоматы предлагают очень ограниченный ассортимент, поэтому в гостиницах более высокого уровня такая замена услуги номерного обслуживания недопустима.

Чаще всего заказ в room-service производится по телефону службы. Менеджер службы может помочь клиенту с выбором блюда или напитка и обязательно должен оговорить время исполнения заказа. Максимальное время приготовления – 20 минут (клиент должен быть проинформирован, если приготовление блюда займет больше времени). Также заказать можно на бланке службы, в которой гость отмечает меню и время подачи. Затем он вешает его вечером на ручку своего номера снаружи. Бланки заказов выдаются на ресепшене при регистрации. Цены в room-service обычно выше ресторанной.

Как в больших, так и в маленьких гостиницах у подразделения room-service свой директор или менеджер, который отвечает только за эту сферу обслуживания клиентов. В высококлассных отелях room-service — это целая команда, включающая в себя: директора, менеджеров, администраторов, официантов и сомелье. В небольших гостиницах, где уровень заказов не очень велик, как правило, обслуживание в номерах производят свободные официанты, обслуживающие ресторан. Директор службы организует работу остальных работников, занятых в подразделении, и следит за качеством ее выполнения. Также ставит цели и задачи для службы в соответствии с требованиями, выдвигаемыми к подразделению владельцами предприятия.

Администраторы службы отвечают за обработку заказов. Они принимают заказы по телефону. Администраторы также фиксируют все заказы, принимаемые подразделением для анализа экономической целесообразности отдела.

Официанты службы номерного обслуживания, непосредственно предоставляют полный цикл обслуживания потребителя.

Сомелье, занятые в службе, составляют винную карту, а также помогают клиентам подобрать алкогольный напиток к подходящим к блюдам, заказанным ими.

Блюда для room-service иногда готовятся отдельно от ресторанных, 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, обеспечивающие необходимую температуру пищи.

- меню составляется из блюд, представленных в ресторане гостиницы, но в более сокращенном варианте. При составлении меню для подразделения номерного обслуживания учитываются вкусы среднего потребителя. Необходимо провести анализ наиболее часто заказываемых в ресторане блюд;

- из-за основной загруженности в утренние часы необходимо составлять график работы для работников службы в соответствии с этим фактором;

- специфика работы официантов, а именно отдаленность клиента от кухни, вынуждает на использование определенного оборудования.

К специализированному оборудованию можно отнести подносы, которые ставятся на столик, либо на сервировочную тележку. Верхняя часть такой тележки представляет собой столик с «крыльями», которые можно поднять в номере и превратить тележку в удобный столик для сервировки. Могут также использоваться тележки с держателями бутылок, нагревающими поверхностями, мармитами, термоконтейнерами, специальными блюдами для сервировки с элементами охлаждения. Все емкости с напитками и продуктами при доставке накрываются специальными крышками.

Работа официантом службы номерного обслуживания подразумевает постоянное общение с клиентами. Поэтому ему необходимо придерживаться ряда правил, которые представлены ниже [29].

Для того чтобы меньше тревожить гостя, заказ (даже сложный, состоящий из нескольких блюд) доставляют сразу в полном объеме. Исключение делается, когда гость просит подать блюда в определенной последовательности;

До того, как постучать в номер, необходимо убедиться, что сервированные блюда на тележки оформлены правильно;

- необходимо постучать в дверь три раза. В случае вопроса о том, кто стучит, необходимо ответить: «Добрый вечер. Обслуживание в номерах»;

- как только дверь откроется, официант здоровается с постояльцем и обязательно спрашивает: «Можно войти?»;

- войдя в номер посетителя, обязательно задается вопрос о том, куда гостю удобнее всего поставить принесенные блюда;

- затем необходимо показать гостю его заказ;

- официант всегда должен спросить у гостя о том, как лучше подать блюда, запечатанными или их стоит открыть;

- после произведения сервировки, официант должен предупредить гостя о том, что заявка на уборку грязной посуды принимается по телефону службы. Также необходимо поблагодарить гостя за использования услуг службы номерного обслуживания [29].

Помимо доставки напитков и блюд в номер к функциям службы room-service может относиться подготовка номеров к прибытию гостей категории VIP, а также проверка мини-баров в номерах и пополнение их запасов по мере необходимости.

Заказ еды по системе room-service может быть оказана в рамках включенного в стоимость номера завтрака или являться дополнительной услугой, которая обычно оплачивается отдельно. Как правило, услуга включена в стоимость номера у гостиниц высокого класса от четырех звезд.

Гостиницы более низкой категории не могут позволить включать в стоимость номера завтрак room-service, потому что основной способ привлечения клиентов для них — это низкая цена за номер.

Доставка заказов в номер, чаще всего бесплатная. Клиент по желанию может предложить официанту чаевые. Как правило, сумма чаевых составляет 15% от стоимости заказа [29].

Цена блюд меню room-service немного выше ресторанных. Это связано с затратами на содержания штата сотрудников.

Оплата заказа производится гостем двумя путями. Гость может оплатить покупку в номере официанту, либо у администратора после получения заказа.

Подводя итог всему вышеперечисленному, можно, сделать вывод, что наличие или отсутствие в гостинице службы номерного обслуживания и время ее работы является одним из факторов. К обязанностям службы относится не только доставка блюд в номер, но и поддержание в должном порядке мини-бара.

Раздел 2, 3 - изъят

ЗАКЛЮЧЕНИЕ

Индустрия гостеприимства является самым важным элементом социальной сферы. Она играет важную роль в повышении эффективности общественного производства, и соответственно, роста жизненного уровня населения. Важным элементом в гостиничном обслуживании являются услуги ресторанного хозяйства. Ни для кого не секрет, что гостиница — это не только место, где спят, но и место, где едят, как минимум завтракают.

Для большинства клиентов уровень отеля напрямую связан с качеством системы питания, на которую, к сожалению, сегодня приходится большая часть нареканий. Именно поэтому, так важно организовать грамотное функционирование ресторанной службы при гостинице.

В данной работе были решены следующие задачи: проанализированы организация услуг питания в гостинице и разработан план мероприятий по совершенствованию услуги питания в отель «Снежная Сова», путем исследования услуг питания - изучение теоретических аспектов организации услуг питания на современном гостиничном предприятии.

Изучив и проанализировав организацию услуг питания в отеле «Снежная Сова» разработаны необходимые мероприятия по совершенствованию услуг питания в отеле:

- обучение сотрудников владением технологией продаж;
- введение заведующего производством, что позволит разгрузить шеф-повара: уменьшить бумажную работу, частично, взять на себя контроль закупа продуктов, и проверку их качества, оперативно проводить калькуляцию новых блюд, заявок на банкеты и будет частично контролировать персонал кухни;
- обновление сезонного меню.
- введение системы анкетирования потребителей позволит наладить эффективную обратную связь участников и потребителей обслуживания по результатам проводимых изменений.

Практическая значимость данной работы заключается в том, что в большой степени комфорт проживания в гостинице оценивается по качеству работы службы питания, что способствует увеличению дополнительных доходов гостиницы.

Только на основе высокого качества своей работы предприятие отель «Снежная Сова» может выжить в условиях конкуренции и получать устойчивую прибыль. В условиях рыночных отношений управление качеством на сервисных предприятиях становится важнейшим фактором, основное содержание которого - обеспечить такой уровень услуг, который может полностью удовлетворить все запросы потребителя. Высокое качество услуг является самой весомой составляющей, определяющей конкурентоспособность предприятия.

СПИСОК ИСПОЛЬЗОВАННЫХ ИСТОЧНИКОВ

1. Бражников, М. А. Оперативное планирование производства : учебное пособие / М.А. Бражников. – Самара: Самар. гос. техн. ун-т, 2013. – 188 с.
2. Быстров С. А. Организация гостиничного дела: учебное пособие / С. А. Быстров. – Москва: Форум, ИНФРА-М, 2016. – 432 с.
3. Велединский В. Г. Гостиничное дело: учебное пособие / В.Г. Велединский, Н.А. Михеева, С.Г. Шкуропат. - Санкт-Петербург : Питер, 2021. - 336 с.
4. Вотинцева, Н. А. Правовое обеспечение гостиничной деятельности [Текст] : Учебное пособие / Н. А. Вотинцева. - 1. - Москва : Издательский Центр РИОР ; Москва : ООО "Научно-издательский центр ИНФРА-М", 2018. - 299 с.
5. Головки О.М. Организация гостиничного хозяйства: учебное пособие / О.М. Головки, Н.С. Кампов, С.С. Махлинец. – М.: Кондор, 2017. - 410 с.
6. ГОСТ 30389-2013. Услуги общественного питания. Предприятий общественного питания. Классификация и общие требования. [Текст] / Введ. 2013-22.10. – М.: Изд-во стандартов, 2013. – 15 с.
7. ГОСТ Р 52113-2014. Услуги населению. Номенклатура показателей качества. [Электронный ресурс] / Введ. 2016-01-01. – М.: Изд-во стандартов, 2014. – 11 с.
8. ГОСТ Р 50646-2012. Услуги населению. Термины и определения. [Текст] / Введ. 2014-01.01. – М. : Стандартиформ, 2014. – 8 с.
9. ГОСТ Р 54603-2011 Услуги средств размещения. Общие требования к обслуживающему персоналу. // Приказом Федерального агентства по техническому регулированию и метрологии от 8 декабря 2011 г. N 737-ст.

10. Дергунова, Д. А. Актуальные вопросы организации питания в гостиницах / Д. А. Дергунова // Российское предпринимательство. – 2020. – №5. – С.101-110.
11. Дехтярь, Г. М. Стандартизация, сертификация, классификация в туристской и гостиничной индустрии : учебное пособие для вузов / Г. М. Дехтярь. – 4-е изд., перераб. и доп. – Москва : Издательство Юрайт, 2021. – 412 с.
12. Захарченко, М. Н. Обслуживание на предприятиях общественного питания : учебное пособие. – Москва : Экономика, 2017. – 215 с.
13. Игнатьева, И. Н. Гостиничное дело : учебное пособие / И. Ф. Игнатьева, И. Н. Чурилина, Т. Ю. Анисимов [и др.] ; Российский государственный педагогический университет им. А. И. Герцена. – Санкт-Петербург : Российский государственный педагогический университет им. А. И. Герцена, 2020. – 300 с.
14. Изосимова, И. В. Искусство обслуживания в ресторанных заведениях : учебное пособие / И. В. Изосимова, О. М. Сергачева ; Сибирский федеральный университет, Институт торговли и сферы услуг. – Красноярск : СФУ, 2021. – 172 с.
15. Корнеев Н. В. Технологии гостиничной деятельности [Текст] : учебник для студентов вузов, обучающихся по направлениям "Гостиничное дело" и "Туризм" / Н. В. Корнеев, Ю. В. Корнеева.- Москва : Академия, 2015. - 284 с.
16. Липчук, М. А. Как организовать питание в гостинице / М. А. Липчук // Российское предпринимательство. – 2017. – №5. – С.11-18.
17. Логинов, Т. А. Механизм предоставления услуг питания в гостиничных предприятиях / Т. А. Дергунова // Молодой ученый. – 2020. – №5. – С.5-11.
18. Мальков, Д. И. Обслуживание в ресторанах и кафе гостиничных предприятий / Д. И. Мальков // Российское предпринимательство. – 2020. – №1. – С.10-12.

19. Мальская, М. П. Организация гостиничного обслуживания: учебник / М. П. Мальская, И. Г. Пандяк, Ю. С. Занько. – Москва: 2019. - 366 с.
20. Николенко, П. Г. Гостиничная индустрия : учебник и практикум для среднего профессионального образования / П. Г. Николенко, Е. А. Шамин, Ю. С. Ключева. — Москва : Издательство Юрайт, 2019. — 449 с.
21. Николенко, П. Г. Техническое оснащение гостиничных и ресторанных комплексов : учебник для вузов / П. Г. Николенко, Е. А. Шамин, А. Е. Фролова. – Москва : Издательство Юрайт, 2021. – 751 с.
22. Организация гостиничного дела [Текст] : учебное пособие для студентов вузов, обуч. по направлению подготовки 101100 "Гостиничное дело" / Н. С. Родионова, Е. В. Субботина [и др.]. - Санкт-Петербург : Троицкий мост, 2014. - 349 с.
23. Полякова, А. В. Теоретические аспекты организации питания туристов / А. В. Полякова // Наука, техника и образование. – 2019. – №7 (13). – С. 56-61.
24. Постановление Правительства РФ 1860 Об утверждении Положения о классификации гостиниц [Текст] / Введ. 2020-18-10. – 12 с. – Режим доступа: <https://docs.cntd.ru/document/566419544>
25. Продвижение компании в социальных сетях в Абакане // Alakris» : официальный сайт. – 2022. - URL: <https://alakris.ru/abakan/smm-prodvizhenie.html> (дата обращения: 01.06.2022)
26. Радыгина, Е. Г. Технологии гостиничной деятельности : учебно-методическое пособие / Радыгина Е. Г. - Екатеринбург : УрГПУ, 2017. - 95 с.
27. Семеркова, Л. Н. Технология и организация гостиничных услуг, учебник / Л. Н. Семеркова, А. В. Белякова, Т. И. Шерстобитова. – Москва: ИНФРА-М, 2015. – 320 с.

28. Спецодежда Tandem // Прайс-лист компании «Тандем» : официальный сайт. – 2022. - URL: <http://www.tandem24.ru> (дата обращения: 01.06.2022).

29. Технология и организация гостиничных услуг [Текст] : учебник : [по направлениям 43.03.02 (100400) "Туризм", 43.03.01 (100100 "Сервис")] / Л. Н. Семеркова [и др.].- Москва : ИНФРА-М, 2016. - 320 с. Режим доступа: <http://znanium.com/bookread2.php?book=473650>

30. Тимохина Т. Л. Технологии гостиничной деятельности. Теория и практика [Текст] : учебник для прикладного бакалавриата по экономическим направлениям и специальностям / Т. Л. Тимохина ; Рос. гос. гуманитар. ун-т.- Москва : Юрайт, 2016. - 336 с.

31. Тимохина, Т. Л. Организация гостиничного дела : учебник для прикладного бакалавриата / Т. Л. Тимохина. — Москва : Издательство Юрайт, 2019. — 331 с. — (Бакалавр. Прикладной курс). — ISBN 978-5-534-08193-0. — Текст : электронный // Образовательная платформа Юрайт [сайт]. — URL: <https://urait.ru/bcode/432903>

32. Тишик, И. И. Организация питания в гостиницах / И. И. Тишик // Российское предпринимательство. – 2018. – №10. – С.21-26.

33. Шанаурина, Ю. В. Нормативно-правовое регулирование в гостиничном сервисе : учебное пособие / Ю. В. Шанаурина. – 2-е изд., стер. – Москва : ФЛИНТА, 2020. — 254 с.

ПРИЛОЖЕНИЕ А-В изъяты

Министерство науки и высшего образования РФ
Федеральное государственное автономное
образовательное учреждение высшего образования
«СИБИРСКИЙ ФЕДЕРАЛЬНЫЙ УНИВЕРСИТЕТ»

Институт торговли и сферы услуг
Кафедра гостиничного дела

УТВЕРЖДАЮ

Заведующий кафедрой

 М. Д. Батраев

подпись инициалы, фамилия

« 10 » 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

Анализ предоставления услуги питания в гостиничных комплексах на
примере отеля «Снежная Сова»

тема

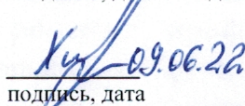
Руководитель



доцент, канд.техн.наук
должность, ученая степень

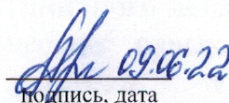
А. М. Тимофеева
инициалы, фамилия

Выпускник



Д. В. Хлуд
инициалы, фамилия

Нормоконтролер



А. М. Тимофеева
инициалы, фамилия

Красноярск 2022