

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)

« ____ » _____ 2023 г.

**ЗАДАНИЕ
НА ВЫПУСКНУЮ КВАЛИФИКАЦИОННУЮ РАБОТУ**

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

Студенту (ке)

Сартаковой Юлии Игоревне
(фамилия, имя, отчество студента(ки))

Группа ЗТТ18-06БГР

направление подготовки 43.03.03
(код)

Гостиничное дело
(наименование)

профиль 43.03.03.01.01 Ресторанная деятельность

Тема выпускной квалификационной работы

«Анализ деятельности службы питания и разработка рекомендаций по ее совершенствованию на примере гостиницы «Сибирь»

Утверждена приказом по университету № 4716/с от 23.03.2023 г.

Руководитель ВКР

И. В. Изосимова, канд.биол.наук, доцент, доцент кафедры гостиничного дела ИТиСУ
(инициалы, фамилия, должность и место работы)

Исходные данные для ВКР фактические данные, представленные гостиницей «Сибирь» и полученные из источников сети Интернет, литературные источники по теме ВКР

Перечень разделов ВКР

- 1 Теоретические основы деятельности службы питания в гостинице
- 2 Анализ деятельности службы питания в гостинице «Сибирь»
- 3 Рекомендации по совершенствованию работы службы питания гостиницы «Сибирь»

Перечень графического или иллюстративного материала: графический материал отсутствует

Руководитель ВКР

_____ (подпись)

И. В. Изосимова
(инициалы и фамилия)

Задание принял к исполнению

_____ Ю.И. Сартакова
подпись, инициалы и фамилия студента(ки))

« 30 » марта 2023 г.

СОДЕРЖАНИЕ

Введение.....	3
1 Теоретические основы деятельности службы питания в гостинице.....	5
1.1 Организационная структура гостиницы.....	5
1.2 Понятие и структура службы питания при гостинице.....	6
1.3 Организация обслуживания гостей предприятий питания.....	17
1.4 Обслуживающий персонал на предприятиях питания.....	20
1.5 Требования, предъявляемые к услугам питания согласно положению о классификации гостиниц.....	23
2 Анализ деятельности службы питания в гостинице «Сибирь».....	25
2.1 Характеристика гостиницы «Сибирь».....	25
2.2 Анализ структуры службы питания в гостинице «Сибирь».....	29
2.3 Организация обслуживания в службе питания гостиницы «Сибирь»...	34
2.4 Анализ времени работы торгового зала ресторана «Сибирь» и графиков работы обслуживающего персонала.....	40
2.5 Анализ удовлетворенности гостей службой питания гостиницы «Сибирь».....	43
2.6 Анализ информации о службе питания на сайте гостиницы «Сибирь».....	48
2.7 Анализ меню ресторана и бара гостиницы «Сибирь».....	57
3 Рекомендации по совершенствованию службы питания гостиницы «Сибирь».....	65
3.1 Рекомендации, направленные на совершенствование режима труда сотрудников сферы обслуживания ресторана при гостинице «Сибирь».....	65
3.2 Рекомендации, направленные на улучшение организации работы службы питания гостиницы «Сибирь».....	66
3.3 Рекомендации по совершенствованию представления информации о службе питания на сайте гостиницы «Сибирь».....	69
3.4 Рекомендации по совершенствованию меню ресторана и бара при гостинице «Сибирь».....	71
Заключение.....	74
Список использованных источников.....	75
Приложения А-Г	78

ВВЕДЕНИЕ

В современном мире гостиничный бизнес является одним из развивающихся секторов экономики. С каждым годом количество туристов, путешествующих по всему миру, растет, и вместе с ним растет и спрос на гостиничные услуги. Одним из важнейших компонентов гостиничного бизнеса является служба питания. Ее деятельность напрямую влияет на удовлетворенность гостей и репутацию гостиницы в целом. Поэтому выбор темы для дипломной работы на тему «Анализ деятельности службы питания и разработка рекомендаций по ее совершенствованию на примере гостиницы «Сибирь» обоснован несколькими факторами.

Во-первых, гостиничный бизнес является важной отраслью для экономики России. Он имеет большое значение для развития туризма и привлечения инвестиций в регионы. Служба питания играет важную роль в успешной работе любой гостиницы. Она предоставляет гостям возможность насладиться вкусной и качественной едой, которая является неотъемлемой частью любой поездки. Кроме того, услуги службы питания могут повысить общую стоимость проживания в гостинице, что приводит к увеличению доходов от бизнеса.

Во-вторых, выбор гостиницы «Сибирь» в качестве объекта исследования обоснован ее крупной позицией на рынке гостиничных услуг в городе. Гостиница является одной из лидирующих в своем сегменте и имеет большое количество постояльцев. Изучение деятельности ее службы питания может привести к выявлению определенных проблем и недостатков, которые могут быть общими для других гостиниц и ресторанов в регионе. Таким образом, результаты исследования могут быть полезны не только для гостиницы «Сибирь», но и для других игроков на рынке гостиничных услуг.

В-третьих, разработка рекомендаций по совершенствованию службы питания гостиницы «Сибирь» может привести к улучшению качества ее услуг и повышению уровня конкурентоспособности на рынке гостиничных услуг. Рекомендации, основанные на результате исследования, могут помочь гостинице улучшить качество предоставляемых услуг, привлечь новых клиентов и удержать уже имеющихся.

Кроме того, проведение анализа деятельности службы питания гостиницы «Сибирь» может привести к выявлению способов оптимизации затрат и увеличения эффективности ее работы. Это может привести к экономической выгоде для гостиницы и улучшению ее финансового состояния.

Важной составляющей анализа службы питания является его постоянное сравнение с показателями прошлых лет с показателями настоящих. Именно они дают четкую характеристику движения бизнеса, помогают разобрать новые подходы и тенденции, и адаптировать их к успешному применению на ранке, для улучшения работы всей сферы деятельности. Сфера службы питания в каждой гостинице может быть представлена по-разному и отображать свой специальный подход, заложенный и адаптированный специальной под конкретную гостиницу. Именно поэтому так важно анализировать различные подходы к организации

общественного питания при гостинице, оценка деятельности службы питания дает современную оценку, а также рекомендации, позволяющие совершенствовать гостиничный бизнес.

Целью выпускной квалификационной работы является анализ и оценка работы службы питания в гостинице «Сибирь», разработка и предложение рекомендаций по совершенствованию работы данной службы, для повышения эффективности работы гостиницы.

В рамках работы необходимо осуществить следующие задачи:

- осуществить сбор необходимой информации по теме выпускной квалификационной работы;
- проанализировать теоретические аспекты в организации работы службы питания в гостинице;
- дать характеристику службы питания гостиницы «Сибирь»;
- проанализировать организацию труда работников;
- осуществить оценку организации и качества обслуживания;
- разработать рекомендации по совершенствованию деятельности службы питания гостиницы «Сибирь».

Объектом исследования данной квалификационной работы является деятельность службы питания при гостинице «Сибирь».

Таким образом, выбор темы для выпускной квалификационной работы на тему «Анализ деятельности службы питания и разработка рекомендаций по ее совершенствованию на примере гостиницы «Сибирь»» обоснован важностью изучения данного аспекта гостиничного бизнеса, крупной позицией гостиницы на рынке и возможностью улучшения качества ее услуг. Результаты исследования могут быть полезны не только для гостиницы «Сибирь», но и для других игроков на рынке гостиничных услуг.

1 Теоретические основы деятельности службы питания в гостинице

1.1 Организационная структура гостиницы

Организационная структура гостиницы определяется множеством факторов, таких как: назначение, категория, размер номерного фонда, местоположение, специфика гостей и многое другое [10]. Именно поэтому достаточно тяжело предложить единую организационную модель современной гостиницы, можно лишь выделить основные службы, имеющиеся в каждой гостинице – административно - управленческую, приема и размещения, обслуживания номерного фонда, общественного питания, коммерческую, инженерно – техническую, вспомогательную и дополнительные.

Каждая из данных служб отвечает за корректную работу определенной сферы работы гостиницы.

Административно-управленческая служба отвечает за организацию управления всеми службами гостиничного комплекса, решает финансовые и кадровые вопросы, занимается созданием и поддержанием необходимых условий труда для персонала гостиницы, контролирует соблюдение установленных норм и правил по охране труда, технике безопасности, противопожарной и экологической безопасности [18].

Служба приема и размещения взаимодействует с гостями на протяжении всего технологического цикла их обслуживания. Служба организует и осуществляет бронирование номеров, прием гостей, их регистрацию и размещение, информационное обслуживание, контролирует состояние номерного фонда, предоставляет дополнительные услуги (заказ экскурсий, аренду автомобиля и т.д.), а также организует отъезд. В состав службы входят заместитель директора (менеджер) по размещению, администраторы, портье, гардеробщики, носильщики, курьер и др.

Служба обслуживания номерного фонда поддерживает необходимое санитарно-гигиеническое состояние и комфорт в номерах и в общественных помещениях, оказывает бытовые услуги. Эту службу иногда называют хозяйственной или поэтажной, эксплуатации. В ее состав входят заместитель директора (менеджер) по эксплуатации, старшая горничная, горничные, уборщицы, дежурные по этажу, кастелянши, работники прачечной и др.

Служба общественного питания обеспечивает обслуживание гостей в ресторанах, кафе, барах гостиницы, а также в номерах, организует банкеты, презентации и др. В состав службы входят повара, метрдотели, работники кухни, обслуживания в номерах, стюарды, официанты, бармены и др. [20].

Коммерческая служба занимается вопросами оперативного и стратегического планирования, оптимизацией предоставляемых услуг, анализирует состояние гостиничного рынка и изучает потребности клиентов, осуществляет продвижение услуг гостиницы на рынке. В состав службы входят коммерческий директор, отделы продаж и отделы по связям с общественностью, подразделение маркетинга и рекламы.

Инженерно-техническая служба обеспечивает функционирование санитарно-технического оборудования, электротехнических устройств, систем телевидения и связи, кондиционирования и теплоснабжения, их ремонт. В состав службы входят главный инженер, электрики, сантехники, другой персонал по благоустройству, обслуживанию компьютерной и другой техники.

Вспомогательная служба обеспечивает работу гостиничного комплекса в целом, в том числе функционирование прачечной, химчистки, ремонтных мастерских, бизнес-центра, спортивно-оздоровительного центра, парикмахерской, косметического кабинета, торговых киосков и др.

Все данные службы одинаково важны и функционируют как единый организм. Успех деятельности любого гостиничного предприятия зависит в первую очередь от слаженности работы персонала различных служб, подразделений и отделов.

Абсолютно одинаковых гостиниц не существует, как и одинаковой модели управления ими. Она разрабатывается индивидуально с учетом специфики отеля. Проектирование организационной структуры управления и конечное ее состояние зависят от цели гостиницы, размера ее номерного фонда, специализации и ассортимента предоставляемых услуг. Также все это отражается и в работе всех служб гостиницы, их целях и структуре.

1.2 Понятие и структура службы питания при гостинице

Служба питания является немаловажной составляющей структуры гостиницы. С точки зрения доходности, предприятия питания способны приносить большой доход и занимать второе место после номерного фонда, что делает их вторыми по значимости во всей структуре гостиницы. Все это объяснимо тем, что служба питания включает в себя множество составляющих и предлагает большой спектр услуг.

Служба питания гостиничного предприятия – это структурное подразделение, которое обеспечивает обслуживание гостей в ресторанах, кафе или барах гостиницы, а также предоставляет услуги питания в номерах гостиницы, решает вопросы по организации и обслуживанию банкетов, презентаций и других праздничных мероприятий [21].

Служба питания гостиницы объединяет в себе следующие функции: организация работы бара; организация работы ресторанов; доставка еды в номер; организация работы банкетной службы.

Организация работы службы питания, количество предприятий питания и предоставляемых услуг в гостиничном комплексе зависит от местоположения, концепции и «звездности» отеля. Так, например, крупная гостиница в центре города открывает обычно от трех до пяти заведений с различной кухней. В семейном же отеле до 50 мест достаточно небольшого кафе.

Структура службы питания гостиницы может быть разной, в зависимости как от заложенных в гостиницу концепций, так и от ее местоположения, классификации и площади помещения. Но в целом, можно выделить основную

структуру, которой придерживается основная часть гостиниц [31]. Классическая структура службы питания при гостинице представлена на рисунке 1.



Рисунок 1 – Структура службы питания гостиничного предприятия

Во главе службы питания находится директор, входящий в состав правления отеля. В непосредственном подчинении директора службы питания находится шеф-повар, контроллер службы питания, метрдотель, банкетный менеджер, главный бармен, стюард, закупщик продовольствия, закупщик вин и других напитков. Если ресторанов в гостинице несколько, то у каждого свой директор и отдельный директор у службы обслуживания в номерах, доставляющей еду и напитки в номера отеля.

Рассмотрим особенности функционирования предприятий и служб, которые входят в службу питания гостиницы.

По ГОСТ 30389-2013 «Услуги общественного питания. Предприятия общественного питания. Классификация и общие требования» предприятия общественного питания делятся на следующие типы: ресторан, кафе, бар, закусочная, столовая, предприятия быстрого обслуживания, кафетерий, буфет, магазин (отдел) кулинария [2]. Данные предприятия питания имеют особенности в критериях, определенных выше.

Например, рестораны различают: по ассортименту реализуемой продукции — неспециализированные и специализированные (рыбный, пивной, сырный и т.п.; рестораны национальной кухни или кухонь зарубежных стран); по местонахождению — в жилых и общественных зданиях, в том числе в отдельно стоящих зданиях, зданиях гостиниц, вокзалов, в культурно-развлекательных и спортивных объектах, в зонах отдыха (ландшафтные), транспорте (вагон-ресторан и пр.); по интересам потребителей (клубный ресторан, спорт-ресторан, ресторан — ночной клуб, ресторан-салон); по методам и формам обслуживания — ресторан с обслуживанием официантами, ресторан с

обслуживанием по системе «шведский стол», ресторан выездного обслуживания; по мобильности — стационарные и передвижные (рестораны морских и речных судов, в поездах); по времени функционирования - сезонный (летний) и постоянно действующий ресторан и т.д.

Бары различают: по ассортименту реализуемой продукции и способу приготовления продукции общественного питания — бар винный, пивной (паб-бар), кофейный, десертный, молочный, коктейль-бар, гриль-бар, суши-бар и пр.; по специфике обслуживания потребителей и (или) организации досуга (развлечений) — видео-бар, варьете-бар, диско-бар, кино-бар, танцевальный бар (Данс Холл), лобби-бар, бар «Ночной клуб» и др.; по местонахождению — в жилых и общественных зданиях, в том числе в отдельно стоящих зданиях, зданиях гостиниц, вокзалов; в культурно-развлекательных и спортивных объектах; в зонах отдыха; по интересам потребителей (клубный бар, спорт-бар).

Дополнительно у некоторых предприятия общественного питания присутствует класс. Класс предприятия общественного питания - это совокупность отличительных признаков предприятия питания конкретного типа, характеризующая качество предоставляемых услуг, уровень и условия обслуживания.

Рестораны и бары по уровню обслуживания и номенклатуре предоставляемых услуг подразделяют на три класса — «люкс», «высший» и «первый», которые должны соответствовать следующим требованиям:

- «люкс» — широкий выбор услуг, предоставляемых потребителям, высокий уровень комфортности и удобство размещения потребителей в зале, широкий ассортимент оригинальных, изысканных заказных и фирменных блюд, изделий, характерных для ресторанов, широкий выбор заказных и фирменных напитков, коктейлей для баров, изысканная сервировка столов, фирменный стиль, специфика подачи блюд, эксклюзивность и роскошь интерьера [6];

- «высший» — большой выбор услуг, предоставляемых потребителям, комфортность и удобство размещения потребителей в зале, разнообразный ассортимент оригинальных, изысканных заказных и фирменных блюд и изделий для ресторанов, широкий выбор фирменных и заказных напитков и коктейлей — для баров, фирменный стиль, изысканность и оригинальность интерьера;

- «первый» — определенный выбор услуг, предоставляемых потребителям, разнообразный ассортимент фирменных блюд и изделий и напитков сложного изготовления, характерный для ресторанов, широкий или специализированный ассортимент напитков и коктейлей, в том числе заказных и фирменных для баров, гармоничность и комфортность интерьера.

Также существует и набирает все большую популярность новый формат услуги питания - это выездное обслуживание при заказе через интернет (сайт или мобильное приложение), по телефону. Причем, потребитель может заказать как готовое блюдо, так и полуфабрикат с рецептом, который необходимо приготовить.

В основном в гостинице принято располагать кафе или ресторан, в зависимости от количества мест в гостинице. Также в гостиницах 4 и 5 звезд необходимо наличие банкетного зала и бара.

Ресторан – предприятие питания, предоставляющее потребителю услуги по организации питания и досуга или без досуга, с широким ассортиментом блюд сложного изготовления, включая фирменные блюда и изделия, алкогольных, горячих, прохладительных и других видов напитков, кондитерских и хлебобулочных изделий, покупных товаров.

Как правило ресторан и кафе располагаются на первом этаже, для доступности входа с улицы. Удобность входа также должны быть обеспечена и для маломобильных граждан, как и в здание гостиницы, так и на объекты питания. Необходимо наличие пандусов, навесов над входом, мест для остановки транспорта, отдельно освещение и рекламы.

Если при гостинице открыт ресторан, то перед входом в него необходим вестибюль с гардеробом, аванзал, где будут собираться гости. Оттуда может быть вход в зал ресторана, помещения для мероприятий. Также необходимо учитывать, чтобы количество посадочных мест в ресторанном зале было не менее среднего количества гостей, проживающих в гостинице.

Кафе по своей организации практически не отличаются от ресторана. К нему конечно же выдвигается меньше требований, а также оно предоставляет более ограниченный ассортимент блюд в сравнении с рестораном. Кафе открываются в гостиницах меньшей звездности или при звездности 4 или 5 звезд с количеством номеров менее пятидесяти. В зависимости от ассортимента блюд кафе могут специализироваться на каком – то одном виде продукции, например, могут быть кафе-мороженное или кафе-кондитерская.

Бар – предприятие, в котором предлагается широкий ассортимент напитков и закусок. Бар, также как кафе и ресторан, может обслуживать как гостей гостиницы, так и посетителей со стороны, что также положительно сказывается на доходности предприятия.

Бары в гостиницах в основном классифицируют по месту расположения, так, например, бары могут быть: вестибюльный бар (лобби-бар); ресторанный бар, располагающийся в торговом зале и работающий во время работы ресторана; вспомогательный бар, располагающийся в различных отдаленных от предприятий питания частях гостиницы; банкетный бар организуют во время проведения банкета, в зависимости от видов организации банкетов, обслуживаются официантами или используют самообслуживание, ассортимент также зависит от вида банкета; спул-бар располагается при бассейне в курортных гостиницах; диско-бар располагается в отдельно стоящих зданиях или внутри гостиничного комплекса; спорт-бар располагается при фитнес-центре, закрытом плавательном бассейне, тренажерном зале; лаунж-бар обычно находится в особой изолированной лаунж-зоне, где звучит легкая музыка и атмосфера располагает к полному расслаблению, работает приглушенное освещение, а гости располагаются на диванах и креслах с низкими столиками; мини-бар –

маленький холодильник, наполненный закусками и напитками, находится в номерах.

Бары в гостиницах могут классифицироваться и по ассортименту напитков: коктейль – бар предлагает большой выбор напитков, включая коктейли и миксы; винный бар предлагает продегустировать вина и приобрести их; пивной бар, его особенность заключается в расширенном ассортименте пива, от 15 - 30 позиций и больше. Также могут быть организованы коктейль – холл, гриль – бар, фитобар, салат- бар, фреш-бар и другие.

Банкетная служба включается в структуру службы питания и напитков в случае, если в гостинице помимо номеров, ресторанов и баров существуют также помещения для проведения бизнес-мероприятий (конференций, презентаций, переговоров и т.п.), а также банкетов, фуршетов.

Также в банкетную службу могут входить услуги кейтеринга или они могут быть отдельным подразделением. Кейтеринговое обслуживание занимается выездным обслуживанием, в любом помещении или месте, которое выберет клиент. Помещение для кейтеринга может быть, как за территорией гостиницы, так и непосредственно на территории, в залах для банкетов, фуршетов и встреч.

Банкетная служба в различных отелях может звучать по-разному – отдел по организации банкетов и приемов, служба кейтеринга, служба организации мероприятий и т.д., но функции при этом неизменно одинаковы. Основные мероприятия, за которые отвечает данная служба в сфере питания, можно разделить на следующие виды: организация банкетов, т.е. званых обедов или торжественных ужинов, устраиваемых в честь определенного лица или события (свадьба, юбилей), для проведения которых зачастую используются специальные банкетные залы [7]; организация фуршетов, т.е. организация приема пищи стоя со свободным выбором блюд и напитков на основе самообслуживания, где основным прибором является вилка; организация кофе-брейков, что в переводе с английского означает «короткий перерыв на кофе», - это перерыв во время переговоров, тренингов, конференций и других деловых мероприятий, который длится обычно от 15 до 30 минут; организация кейтеринга, т.е. выездного обслуживания, когда банкетная служба отеля оказывает услуги питания вне стен отеля на удалённых площадках по требованию заказчиков (например в музее и т.д.).

Отдел конференций и банкетов службы питания достаточно малочисленен по количеству сотрудников и обычно возглавляется руководителем или директором банкетной службы.

Руководитель банкетной службы – это служащий отеля, отвечающий за организацию процесса обслуживания банкетных и конференц-мероприятий, проводимых в отеле.

Основные обязанности руководителя банкетной службы заключаются в следующем: ведение переговоров с клиентами и предложение имеющихся у отеля вариантов залов (банкетных и деловых) и заключение договоров; утверждение графика предстоящих мероприятий и планирование времени

проведения банкетных, конференц- и иных мероприятий; составление меню банкетов, фуршетов; организация подготовки залов к банкетным мероприятиям; организация подготовки залов к деловым и бизнес-мероприятиям; организация подготовки кофе-брейков при проведении в конференц-залах отеля деловых мероприятий, переговоров, конференций и т.д.; координация работы служб внутри отеля, касающихся подготовки банкетных и конференц-мероприятий и обеспечение наличия необходимого персонала в зависимости от формата и объема мероприятия; распределение персонала по участкам работы; обеспечение сохранности мебели, инвентаря и т.д.; контроль за подготовкой раздаточного материала, канцелярских принадлежностей, воды в конференц-залах отеля для участников деловых мероприятий; контроль за проведением мероприятий и соблюдением стандартов сервиса отеля; поиск наиболее выгодных по стоимости и качеству предоставляемых услуг сторонних организаций для проведения мероприятий (например, предоставляющих необходимое оборудование, отсутствующее у отеля, транспортные услуги, если у отеля отсутствует собственный передвижной состав и т.д.); ведение необходимого для функционирования службы документооборота (планы, бюджеты, отчеты, расписания, договоры и т.д.); отслеживание современных тенденций и нововведений по организации банкетных мероприятий; информирование руководства службы питания отеля о чрезвычайных происшествиях, произошедших с участниками во время мероприятий; ведение статистики организованных мероприятий и подготовка аналитических справок и отчетов по проектам начальнику службы питания отеля [9].

Руководителю банкетной службы подчиняется ассистент (помощник) банкетной службы, который делит с ним часть вышеизложенных обязанностей. В гостиничном бизнесе собственного обслуживающего штата у руководителя данной службы нет, и оно осуществляется посредством работы поваров, официантов, метрдотелей ресторанной службы отеля. Именно поэтому банкетная служба находится в тесном сотрудничестве со многими службами отеля, например, с ресторанной службой (обслуживающий персонал), IT-отделом отеля (техническое оснащение мероприятий), хозяйственной службой (уборка помещений под организацию банкетных и деловых мероприятий) и т.д.

В рамках осуществления деловых мероприятий, также возложенных на данную службу, руководителю банкетной службы обычно подчиняется специалист конференц-сервиса.

Специалист конференц-сервиса – это служащий отеля, в ведении которого находятся текущие организационные вопросы относительно эффективного функционирования конференц-залов отеля и проводимых на их базе деловых мероприятий.

Основные обязанности специалиста конференц-сервиса банкетной службы заключается в следующем: контроль за подготовкой конференц-залов к деловым мероприятиям (уборка конференц-залов, подготовка технического оснащения залов и т.д.); подготовка раздаточного материала, канцелярских принадлежностей, воды и т.д. для участников конференций; встреча участников

деловых мероприятий, проводимых в отеле, и при необходимости помощь в их размещении в отеле; организация питания, кофе-брейков; координация действий всех элементов деловых мероприятий [11].

Основные профессиональные требования, предъявляемые отелями к специалисту конференц-сервиса – знание основ делового этикета, опыт ведения деловых (в том числе телефонных) переговоров, знание основ делопроизводства, правила пользования оргтехникой и ПК, правила и нормы охраны труда, техники безопасности и противопожарной защиты и хорошее знание иностранного языка.

В гостиницах категории четыре и пять звезд существует специальное подразделение, которое называется Room service. Деятельность данного подразделения направлена на обслуживание услугами питания гостей в номерах.

Служба обслуживания питанием в номерах входит в состав службы организации общественного питания и подчиняется непосредственно менеджеру службы питания. В состав службы Room service входит менеджер, супервайзеры, официанты, а также сотрудники мини-бара, которые занимаются его проверкой и пополнением в номерах гостей.

Менеджер службы Room service: контролирует работу официантов; составляет график работы официантов; распределяет объем работ; следит за правильной сервировкой столов, подносов; проверяет правильность формирования заказов по меню Room service; делает отчеты по продажам; решает проблемные ситуации.

Супервайзер службы Room service: распределяет объем работ; следит за правильной сервировкой столов, подносов; проверяет правильность формирования заказов по меню Room service; решает проблемные ситуации.

Официант отдела Room service: обслуживает гостей; поддерживает чистоту и порядок в помещении Room service; отвечает за своевременный сбор грязной посуды с этажей; контролирует получение заказов со склада; обеспечивает отдел достаточным количеством посуды, соусников, молочников, приборов, скатертей, салфеток.

Супервайзер мини-бара: заказывает продукцию со склада; распределяет объем работ; составляет графики выхода на работу подчиненных (сотрудников мини-бара); делает отчеты.

Сотрудник мини-бара: проверяет мини-бары и пополняет их в номерах гостей; зачисляет стоимость потребленных продуктов и напитков на счета гостей; блокирует мини-бар в случае задолженности гостя; проверяет техническое состояние и режим работы мини-бара.

В гостиницах с высоким уровнем обслуживания сотрудники отдела обслуживания на этажах круглосуточно осуществляют подачу еды и напитков в номера по просьбе клиентов.

Как правило, сотрудники отдела трудятся в четыре смены:

- 1-я смена – с 6:30 до 14:30;
- 2-я смена – с 14:30 до 23:30;
- 3-я смена – с 16:30 до 01:30;
- 4-я смена – с 20:30 до 8:30.

Очень важно организовать рабочие смены в службе Room-service таким образом, чтобы не было задержек в обслуживании гостей ни в дневное, ни в ночное время.

При заказе блюд в номер, сотрудник уточняет у гостя следующую информацию: номер комнаты, количество гостей, время к которому необходимо доставить заказ, содержание заказа, особые пожелания [32].

Основные требования к сотруднику службы обслуживания в номерах.

Сотрудник должен знать меню каждого периода со всеми ингредиентами, как русском, так и на английском языке (завтраки, дневное меню, ночное меню); помогать гостям при выборе с заказом; знать время приготовления каждого блюда.

Завтрак по карточке должен быть доставлен в течение 15-30 минут; обед должен быть доставлен в течение 15-30 минут; ужин должен быть доставлен не более чем через 45 минут после звонка гостя; время доставки только напитков должно составлять не более 15 минут [19].

Действия официанта при поступлении заказа:

- получая заказ на кухне, официанту необходимо убедиться, что тарелки чистые, гарнир соответствует сделанному заказу;

- все блюда должны быть накрыты чистыми крышками, кроме блюд с декоративными деталями, бокалы с напитками должны быть накрыты бумажными крышками;

- основное блюдо ставится в центр стола;

- напитки располагаются справа стороны, напротив кончика ножа;

- чашка с блюдцем для горячих напитков располагается с правой стороны;

- положение ручки чашки должно соответствовать положению часовой стрелки на 4 часа;

- термос всегда подается отполированным и располагается выше напитков;

- обязательно использовать контейнер для горячих блюд при их доставке;

Перед тем как отнести заказ в номер, официант на специальной доске записывает номер комнаты, из которой поступил заказ. Эта информация пригодится для того, чтобы не забыть потом забрать из этого номера поднос или сервировочный столик с грязной посудой.

Этапы обслуживания гостей в номере:

- постучать в номер три раза, встать напротив дверного глазка, достаточно громко и ясно сказать, что это room-service;

- после того как гость откроет, обязательно обратиться к гостю по имени, узнать, можно ли войти в номер;

- спросить гостя, где можно сервировать стол или поднос. Расположить мебель удобно для гостя;

- снять крышки с бокалов и разлить напитки;

- необходимо презентовать каждое блюдо, то есть произносить его название, объяснять, какие основные компоненты входят в него, снимая при этом крышки с тарелок;

- закуски ставятся непосредственно перед гостем, если гость заказывает холодные и горячие закуски, то необходимо спросить, с чего бы он хотел начать;
- попросить гостя подписать счет. Счет подают гостю в чистой папке, обязательно наличие ручки с логотипом отеля, визитной карточки отеля и информационного буклета;
- объяснить гостю процедуру уборки посуды из номера, и если это уместно, следует поддержать беседу, поинтересоваться нравится ли ему в гостинице;
- пожелать гостю приятного аппетита;
- поинтересоваться у гостя, можете ли вы быть ему еще чем-нибудь полезными;
- уходя, пожелать приятного дня;
- сообщить оператору, что заказ доставлен.

Заказ завтрака в номер особенно популярен среди гостей. Он может осуществляться несколькими способами: по телефону, путем вызова официанта нажатием специально оборудованной в номере кнопки, посредством интерактивных телевизионных систем, с помощью карты заказа завтрака [13].

Принимая заказ по телефону или непосредственно в номере, сотрудник Room-service записывает номер комнаты, количество персон, подробное наименование желаемых продуктов или блюд, время приема заказа и время подачи.

С помощью интерактивных телевизионных систем (в тех гостиницах, где они применяются) заказ завтрака в номер может быть произведен простым нажатием кнопки телевизионного пульта. Подтверждение гостем выбранного меню исключает ошибку в его обслуживании.

Что касается карт заказа на завтрак, то клиенту необходимо заполнить такие графы, как: время подачи завтрака (временной интервал); фамилия клиента; номер комнаты; дата заказа; количество персон; подпись клиента.

Далее гостю необходимо выбрать вид завтрака. Основными видами завтрака являются перечисленные выше виды завтраков.

Гостям предлагают повесить бланк «карта заказа завтрака в номер» на ручку двери с наружной стороны до трех часов ночи. В ночное или раннее утреннее время персонал службы Room service обходит коридоры отеля этаж за этажом, собирая бланки, и передает их в секцию обслуживания на этажах для последующей подготовки завтраков. На кухне формируют подносы с завтраками или сервируют заказ на столики-тележки в соответствии с пожеланиями клиентов. Подача завтраков начинается с приблизительно 6:30 и заканчивается в 10:00-12:00 часов [34].

Посуда с пищей во время передвижения по коридорам и лифтам гостиницы к номеру должна быть прикрыта салфеткой. Некоторые модели тележек имеют подогрев. В высококлассных отелях доставка любого завтрака гарантирована в течение 5-30 минут после заказа. В противном случае клиент завтракает за счет заведения. Оплата за завтрак может быть произведена гостем непосредственно официанту в момент подачи заказа. У официанта имеется для этого заранее

подготовленный счет. Один экземпляр счета вручается гостю, два других экземпляра официант забирает с собой для последующей отчетности.

Чаще всего гости просят занести расходы за данный вид услуги на их основной (общий) счет. В этом случае официант дает на подпись клиенту счет (в трех экземплярах) и передает данный документ в reception. Когда официант службы room service дает клиенту счет на подпись, он должен проследить за тем, чтобы подпись была разборчивой и был четко указан номер комнаты. Образцы подписей клиентов должны быть занесены в компьютерную систему для идентификации их с подписями на счетах. Правильно оформленный счет в месте предоставления услуги значительно снижает риск потерь при окончательном расчете. Если у гостя нет преавторизации (кредита), следует попросить его расплатиться наличными. Сведения (отчеты) о кредитных лимитах клиентов имеются в службе room service, которые ежедневно поступают от ночных аудиторов службы приема и размещения [12].

Работник службы приема и размещения, принимая счета за оказанные услуги в различных подразделениях отеля с условием оплаты при отъезде, должен убедиться в наличии подписей клиентов на этих счетах. Подписи клиентов являются гарантией того, что они оплатят все свои счета при окончательном расчете. До этого момента все счета клиентов собираются в соответствующих занимаемым номерам ячейках ваучера-каталога.

В обязанности официантов службы room service входит сбор использованной (грязной) посуды с жилых этажей отеля:

- если необходимо забрать стол или поднос из номера комнаты, то официант обязан встать напротив дверного глазка, постучать три раза, достаточно громко и ясно сказать, что это room service;

- после того как гость откроет, обязательно обратиться к гостю и узнать, можно ли войти в номер;

- по возвращении в отдел с доски стирается номер комнаты, из которого был доставлен грязный стол или поднос;

- если гость сам позвонил с просьбой забрать посуду, необходимо в течение в течение 10 минут выполнить его просьбу;

- после каждой доставки заказа в номер на обратном пути официант обязан собрать грязную посуду, если она есть на этаже или в лифтовых холлах.

В пятизвездочных отелях сбор грязной посуды с жилых этажей и лифтовых холлов осуществляется не реже, чем один раз в три часа. В гостиницах более низкой категории сбор грязной посуды может происходить несколько реже, но обязательно по заведенному на предприятии графику.

Мини-бар. Чаще всего это небольшие бары с холодильником в гостевых комнатах. Стоимость продукции мини-бара не входит в стоимость номера. Использовать мини-бары очень рентабельно для гостиниц. Цены на продукты и напитки в мини-баре устанавливаются в несколько раз выше розничных цен. С мини-баром гость не чувствует недостатка в напитках в любое время суток.

Богатый ассортимент напитков и продуктов призван искушать гостя воспользоваться мини-баром. Исследования показали, что наличие стеклянной

дверцы стимулирует у потребителя желание воспользоваться предлагаемыми напитками и продуктами, и таким образом доходность мини-баров увеличивается. В некоторых отелях стоимость содержимого мини-бара превышает суточную стоимость проживания в номере.

Разработка ассортимента, закупка продукции, контроль над потреблением продуктов в мини-барах и пополнение их запасов - достаточно трудоемкая и ответственная работа, требующая дополнительного штата сотрудников. По этой причине гостиницы не спешат вводить данную дополнительную платную услугу и оборудовать номера мини-барами. Так, например, в Москве только четверть гостиниц предоставляют в распоряжение гостей мини-бары и это преимущественно высококлассные отели с участием иностранного капитала.

Контроль над потреблением продукции из мини-бара и пополнение запасов происходит ежедневно либо силами хозяйственных (поэтажных) служб, либо специальным персоналом секции мини-баров службы общественного питания отеля. В гостевых комнатах имеются бланки, в которых гостя просят указать количество выпитого и съеденного им из мини-бара, поставить свою подпись и передать эти сведения на ресепшн перед отъездом. На практике гости не всегда заполняют данную форму или заполняют ее неточно. Задача ответственного за этот участок работы сотрудника заключается в том, чтобы сверить соответствие внесенных гостем в бланк данных с реальным состоянием дел, а если необходимо, откорректировать или самостоятельно заполнить бланк. В бланке указывается: номер комнаты, дата и время заполнения, фамилия клиента, количество выпитого и съеденного им, требуется подпись гостя.

По мере прохождения номеров, пополнения и контроля мини-баров сотрудник передает бланки (два экземпляра на каждый номер) в службу приема и размещения, где они раскладываются в ваучер-каталоге в соответствии с занимаемыми гостями номерами (для оплаты при окончательном расчете).

Для лучшего контроля за использованием мини-баром желательно, чтобы сведения о состоянии мини-бара поступали на ресепшн оперативно. Система автоматических мини баров позволяет гостинице существенно оптимизировать затраты и повысить доходность этого вида сервиса. Это достигается за счет централизованного управления всеми мини-барами, установленными в номерах гостиницы. С помощью системы автоматических мини-баров возможно оперативно отслеживать любые действия с продуктами и напитками, хранящимися в мини-барах. Взаимодействие системы автоматических мини-баров с компьютерной системой в службе приема и размещения позволяет моментально передавать информацию в основной счет гостя обо всех его расходах, связанных с использованием мини-баров. Стоимость продукта автоматически включается в счет гостя после того, как он возьмет его из мини-бара. Если он взял что-либо по ошибке, ему следует принести данный продукт на стойку службы приема и размещения, и стоимость этого продукта будет вычтена из счета гостя [33].

Во избежание недоразумений в номерах должна находиться информация о порядке пользования мини-баром и перечень продуктов и напитков с расценками

на них. Продукция мини-баров должна быть промаркирована. При отказе клиента платить за услуги мини-бара сотруднику ресепшн следует обратиться к руководству, которое должно принять необходимые меры по урегулированию данного вопроса.

Исследования компании «Minibar» показали, что каждый второй гость отеля предпочитает пользоваться продуктами из мини-бара, несмотря на высокие расценки. Таким образом, приобретая мини-бары, отель не только повышает свою привлекательность, но и увеличивает доходность.

Таким образом служба питания гостиницы охватывает множество аспектов, таких как организация мероприятий с оказанием услуг питания, предоставления услуг питания на месте (кафе, бар, ресторан) и доставка блюд в номер. Данная служба довольно обширна и является важной составляющей работы гостиницы, ее доходности и комфорта гостей.

1.3 Организация обслуживания гостей предприятий питания

На предприятиях питания при гостинице существуют различные методы и формы обслуживания, виды сервиса и питания.

Согласно ГОСТ 32692-2014 «Услуги общественного питания. Общие требования к методам и формам обслуживания на предприятиях общественного питания.» (с 01.01.2016) выделяют следующие основные методы обслуживания на предприятиях общественного питания: самообслуживание; обслуживание официантами; обслуживание потребителей за стойкой; обслуживание потребителей за прилавком; обслуживание потребителей при доставке продукции по заказам [3].

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

1. По степени участия обслуживающего персонала: полное и частичное обслуживание;
2. По способу расчета: саморасчет, предварительный расчет, с непосредственной оплатой стоимости блюд, последующий расчет, наличный расчет, безналичный расчет, в кредит;
3. По организации труда обслуживающего персонала: индивидуальная и бригадная (звеньевая) форма обслуживания.

На предприятиях питания используются различные виды сервиса: французский, английский, русский, американский.

1. Французский сервис - вид сервиса обычен для ресторанов высокой кухни, где он подчеркивает элегантность обслуживания. Французский сервис считается самым впечатляющим и дорогостоящим в мире. Большое блюдо с разложенной на нем пищей демонстрируется гостям. При этом учитывается визуальное восприятие человеком красиво сервированной пищи, что несомненно возбуждает аппетит. Подходя с левой стороны, официант накладывает пищу с блюда в тарелки гостей [29]. Существует и такой вариант французского сервиса, когда официант предлагает блюдо гостю, который обслуживает себя сам.

Для французского сервиса необходима целая бригада обслуживающего персонала, в составе которой должны быть: менеджер ресторана; старший официант, ответственный примерно за четыре столика. Он встречает гостей, дает пояснения по поводу меню и принимает заказ, следит за оперативностью обслуживания и лично раскладывает пищу по тарелкам гостей, нарезает мясо и т.д.; помощник старшего официанта - принимает заказы на напитки, подает блюда; официант, подающий воду, передающий заказы на кухню, привозит оттуда тележки с едой, убирает со стола; официант по винам.

Французский вид сервиса может быть использован как при обслуживании отдельных столиков, так и банкетных столов.

Преимущества французского сервиса: постоянный контакт с гостями; гость определяет сам желаемый объем еды.

Недостаток французского сервиса - высокая трудоемкость.

2. Английский сервис (обслуживание с приставного столика). При этом методе официант накладывает пищу на тарелку гостя на приставном столике, затем подает ее с правой стороны. Если требуется добавка, официант использует чистую тарелку. При этом меняется также столовый прибор. Этот вид сервиса является трудоемким, поэтому он рекомендуется только для обслуживания отдельных столиков.

Преимущества английского сервиса: идеальный контакт с гостями; свобода движений для обслуживающего персонала.

Недостаток английского обслуживания - большие затраты времени.

3. Американский сервис. Пища готовится и раскладывается по тарелкам непосредственно на кухне. Официанты разносят и расставляют тарелки гостям. Этот вид пользуется популярностью благодаря простоте и оперативности.

Преимущества американского сервиса: низкая трудоемкость; требуется мало персонала.

Недостатки американского обслуживания: слабый контакт с гостем; установленный объем порций.

4. Русский сервис. Еда приносится на сервировочном блюде. Официант на глазах у гостей разделяет ее на порции, далее гости сами перекладывают эти порции в тарелки.

Преимущество русского сервиса - гость сам определяет желаемый объем еды.

Недостатки русского сервиса: высокая трудоемкость; при перекладывании еды неопытными гостями нарушается вид блюда.

В современном гостиничном бизнесе выделяют множество видов питания туристов. Основные виды питания, предоставляемого постояльцам гостиницы представлены в таблице 1.

Таблица 1 – Виды питания, предоставляемые гостиницами

Формы питания	Характеристика
OB (only bad)	проживание без питания.
BB (bed & breakfast)	в стоимость проживания включен только завтрак (шведский стол); дополнительное питание происходит за отдельную плату.
Continental Breakfast (континентальный завтрак)	в стоимость проживания включен легкий завтрак, который обычно состоит из кофе или чая, сока, булочки, масла и джема.
English Breakfast (английский завтрак)	- полный завтрак, который обычно включает: сок, яичницу, тосты, масло, джем и кофе или чай.
American Breakfast (американский завтрак)	аналогичен континентальному завтраку, также включает различные нарезки.
НВ (half board) (полупансион)	в стоимость проживания включены завтрак и ужин (шведский стол), бесплатный чай, кофе, вода только на завтрак.
НВ+ (halfboard+, extended half board) (расширенный полупансион)	в стоимость проживания входят завтрак и ужин (шведский стол), кроме того, безалкогольные и алкогольные напитки местного производства в течение всего дня.
FB (full board) (полный пансион)	проживание с трехразовым питанием: завтрак, обед и ужин (шведский стол);
FB+, EXTFB (full board+) (расширенный полный пансион)	трехразовое питание: завтрак, обед и ужин (шведский стол), а также напитки во время приема пищи;
Mini all inclusive	- это полный пансион с напитками местного производства не только во время еды, но и в ограниченном количестве в течение всего дня.
ALL, AI (all inclusive)	проживание с трехразовым питанием: завтрак, обед и ужин (шведский стол), а также в течение дня постояльцам предлагаются напитки (местного производства (безалкогольные и алкогольные) в неограниченном количестве). Кроме того, в стоимость проживания входит дополнительное питание (легкие закуски, барбекю в барах отеля, а также второй завтрак, полдник, поздний ужин и т. п.);
UAL, UAI (ultra all inclusive)	проживание, включающее в себя: завтрак, поздний завтрак, обед, полдник и ужин (шведский стол). Обычно представлен широкий выбор сладостей, десертов, всевозможных закусок, а также напитков местного и импортного производства

Таким образом можно сделать вывод, что служба питания в гостинице имеет ряд особенностей и тонкостей, способных сделать каждое средство размещения с помощью услуг питания особенным с помощью комбинирования различных методов и форм обслуживания, видов сервиса и питания.

1.4 Обслуживающий персонал на предприятиях питания

Персонал предприятий питания подразделяют на следующие основные группы: административный, обслуживающий, производственный, вспомогательный [14].

К административному персоналу предприятия общественного питания относятся категории работников, занятых организационными и технологическим вопросами. К ним относятся: директор, управляющий, менеджер предприятия; инженер – технолог (менеджер по производству); заведующий складом или старший кладовщик; калькулятор.

К обслуживающему персоналу относят категории работников, занятых обслуживанием потребителей. К ним относятся: хостес, администратор зала, менеджер зала, менеджер бара; официант (старший официант, официант, помощник официанта); бармен (старший бармен, бармен, помощник бармена); сомелье или заведующий винным погребом; бариста; кассир.

К производственному персоналу относятся работники, занятые изготовлением (производством) кулинарной продукции, мучных кондитерских и хлебобулочных изделий: заведующий производством; заместитель заведующего производством; шеф-повар; су-шеф; начальник цеха; заместитель начальника цеха; повара (повар-бригадир, старший повар, помощник повара, диет-повар); шеф-кондитер; кондитер (кондитер-бригадир, старший кондитер, помощник кондитера); пекарь; изготовитель пищевых полуфабрикатов; кухонный работник.

К вспомогательному персоналу относятся работники, занятые выполнением функций обслуживания и не имеющие прямого отношения к производственному процессу: гардеробщик; кладовщик; мойщик посуды; уборщица; грузчик; курьер; экспедитор.

Персонал предприятий общественного питания всех организационно-правовых форм и форм собственности должен иметь профессиональное образование и/или профессиональную подготовку (переподготовку), опыт работы в соответствии с занимаемой должностью и/или пройти профессиональную подготовку, в том числе на рабочем месте [27].

Степень подготовки персонала должна соответствовать уровню оказываемых услуг общественного питания и типу предприятия общественного питания.

Администрация предприятия общественного питания должна разрабатывать систему мероприятий по совершенствованию знаний, повышению квалификации и профессионального мастерства персонала учетом его теоретической подготовки, практических навыков и умений.

Персонал должен знать и соблюдать должностные инструкции, правила внутреннего трудового распорядка, установленные на предприятии [35].

Должностные инструкции должны содержать функциональные обязанности, права и квалификационные требования к персоналу.

При поступлении на работу персонал должен проходить обязательный инструктаж с целью ознакомления с правилами оказания услуг общественного питания на конкретном предприятии общественного питания.

Персонал предприятия общественного питания должен обеспечивать безопасность жизни и здоровья потребителей, а также сохранность их имущества при пребывании на предприятии.

Весь персонал должен регулярно проходить подготовку по безопасным методам работы, в том числе инструктажи по охране труда, технике безопасности и пожарной безопасности в соответствии с установленными требованиями, знать и выполнять инструкции о действиях и чрезвычайных ситуациях.

Персонал предприятия общественного питания должен соблюдать нормативные документы, в сфере санитарно-эпидемиологического благополучия, действующие на территории государства, в том числе правила личной гигиены и гигиены рабочих мест.

Персонал, занятый на работах, связанных с изготовлением, хранением, транспортированием и реализацией продовольственного сырья, пищевых продуктов и продукции общественного питания, и с обслуживанием потребителей, должен проходить обязательные медицинские осмотры (освидетельствования) в соответствии с нормативными правовыми актами и нормативными документами, действующими на территории государства.

Обслуживающий и производственный персонал предприятия общественного питания должен быть одет в соответствующую форменную или санитарную одежду и обувь установленного для данного предприятия образца, находящуюся в хорошем состоянии, без видимых загрязнений, повреждений и заметных следов ремонта.

Производственному персоналу запрещается появляться в помещении для потребителей в рабочей одежде, если это не связано с выполнением им прямых обязанностей.

Профессиональными требованиями поведения для обслуживающего персонала выступают: вежливость, тактичность, доброжелательность, внимательность и предупредительность в отношениях с потребителями в пределах своих должностных обязанностей [5].

Для организации работы на каждом предприятии составляются графики выхода на работу. Различают дневные, месячные и годовые графики. В дневных отражается длительность рабочего времени дня, его начало и завершение, время и длительность обеденного перерыва. В месячных графиках указываются общее количество часов за месяц, чередование рабочих дней и дней отдыха. В соответствии с трудовым законодательством рабочая неделя должна быть не более 40 часов. Неполный рабочий день устанавливается по соглашению между администрацией и работником, а также для лиц, не достигших восемнадцати лет.

Ненормированный рабочий день устанавливается для тех сотрудников, труд которых не поддается учету времени, но количество рабочих часов,

отработанных за месяц, должно соответствовать трудовому законодательству или в качестве компенсации предоставляется дополнительный отпуск.

При составлении графика учитывают режим работы предприятия и график загрузки торгового зала.

На предприятии общественного питания используют следующие графики выхода на работу:

- линейный график предусматривает одновременный приход и уход с работы всех работников производства. Этот график применяется в том случае, когда объем работы полностью выполняется за 7-8 ч, загрузка работников равномерная в течение смены. Такой график подходит для предприятий, обслуживающих определенный контингент. При продолжительном режиме работы торгового зала использование линейного графика нецелесообразно [30];

- ленточный (ступенчатый или скользящий) график предусматривает выход работников производства в разное время группами или поодиночке в соответствии с загрузкой торгового зала, каждый работник отрабатывает 7 или 8 часов. График применяется при неравномерной загрузке работников цеха в течение рабочего дня;

- график суммированного учета рабочего времени применяется на предприятиях с неравномерной загрузкой в отдельные дни недели или месяца, когда невозможно установить рабочий день нормальной продолжительности. При суммированном графике допускается различная продолжительность рабочего дня по дням недели, но не более 12 часов с последующим предоставлением дня отдыха при обязательной отработке за месяц установленной нормы рабочего времени;

- двухбригадный график является разновидностью графика суммированного учета рабочего времени. При этом графике организуются две бригады, одинаковые по численности и составу. Они работают по 12 часов, сменяясь через день;

- комбинированный график предусматривает сочетание различных графиков и применяется на предприятиях с удлиненным рабочим днем. Такой график часто используется в ресторанах, где работа в целом строится по двухбригадному графику выхода на работу, но с учетом технологического процесса приготовления блюд и загруженности торгового зала некоторые работники выходят на работу по ленточному графику.

Для учета рабочего времени каждого работника ведется табель учета рабочего времени, который подписывает директор предприятия. Табель является документом начисления заработной платы.

В работе обслуживающего персонала существуют определенные стандарты внешнего вида, отвечающие стандартам санитарии и комфортности в работе.

Униформа работника всегда должны быть чистая, выглаженная, обувь должна быть также чистой и удобной. На всех работниках обязательно наличие бейдж с именем и занимаемой должностью.

В сфере общественного питания у сотрудников производства недопустимо ношение украшений, чтобы они не попали в блюда. Для сотрудников торгового зала допустимо ношение обручального кольца, неброских сережек и часов. Руки работников общественного питания должны быть ухоженные, без дефектов. Макияж и маникюр не должны быть яркими, также не должно быть неприятных и резких запахов. Для девушек также необходимо наличие собранных волос и аккуратной прически.

1.5 Требования, предъявляемые к услугам питания согласно положению о классификации гостиниц

Для каждой категории гостиниц предусмотрены свои требования и обязанности, соблюдение которых необходимо для функционирования гостиницы и поддержания ею присвоенного статуса. Такие обязательства предусмотрены во всех сферах деятельности гостиницы, начиная от обслуживания гостей, заканчивая нормативами по проектированию архитектурного пространства. Но так как данная выпускная квалификационная работа посвящена анализу службы питания, будут рассмотрены именно относящиеся к сфере общественного питания стандарты для каждой категории гостиниц. Данные стандарты представлены в Постановлении Правительства РФ от 18 ноября 2020 г. N 1860 "Об утверждении Положения о классификации гостиниц" (с изменениями на 26 декабря 2022 года) [4].

Наличие мини-бара требование обязательно для номеров "первой категории" в гостиницах категорий "три звезды", "четыре звезды", "пять звезд".

Меню завтрака (на русском и английском языках) требование обязательно для гостиниц категорий "три звезды", "четыре звезды", "пять звезд", за исключением гостиниц категории "три звезды" с количеством номеров 50 и менее.

Меню рум-сервис является обязательным для номеров "первой категории" в гостиницах категорий "три звезды", "четыре звезды", "пять звезд".

Предприятия питания: ресторан (для гостиниц категории "четыре звезды" с количеством номеров 15 и менее допускается наличие кафе) и бар или лобби-бар (требование не является обязательным: для гостиниц с количеством номеров 15 и менее; для гостиниц, находящихся в зданиях, являющихся объектами культурного наследия; для гостиниц, находящихся в зданиях, являющихся предметом охраны исторического поселения) обязателен для гостиниц 4 звезды и 5 звезд. Также для гостиниц категории 4 и 5 звезд обязательно наличие банкетного зала (залов) возможен трансформированный в конференц-зал с оборудованием, необходимым для проведения презентаций (системы отображения информации и управления, звуковая аппаратура) требование не является обязательным: для гостиниц с количеством номеров 50 и менее; для гостиниц, находящихся в зданиях, являющихся объектами культурного наследия; для гостиниц, находящихся в зданиях, являющихся предметом охраны исторического поселения.

Предприятия питания любого типа обязательны для гостиниц категории 1,2,3 звезды (типы предприятий питания: ресторан, кафе, бар, столовая, предприятие быстрого обслуживания, буфет, кафетерий).

Обслуживание: возможность выбора любого из вариантов предоставляемого питания (2-разовое, 3-разовое питание) обязательно для гостиниц категории 3,4,5 звезд.

Завтрак "шведский стол" (7.00 - 10.00) обязателен для гостиниц категории 4 и 5 звезд (в гостиницах с количеством номеров 15 и менее допускается форма обслуживания "По меню". Завтрак "шведский стол" - завтрак со свободным доступом к блюдам и напиткам, включающий в себя ассортимент блюд и напитков, входящих в расширенный завтрак, а также не менее чем две позиции горячих блюд. Продолжительность завтрака не менее 2 часов).

Расширенный завтрак (7.00 - 10.00) обязателен для гостиницы категории 3 звезды (Расширенный завтрак - континентальный завтрак, дополненный большим ассортиментом хлебобулочных изделий, джемов и(или) варенья, холодных напитков, сыра и(или) холодных мясных закусок. Продолжительность завтрака не менее 2 часов).

Континентальный завтрак (7.00 - 10.00) обязателен для гостиниц категории 1 и 2 звезды (Континентальный завтрак - завтрак, обязательно включающий в себя следующие позиции: хлеб, масло, джем и(или) варенье и горячий напиток. Продолжительность завтрака не менее 2 часов)

Круглосуточное предоставление услуг питания обязательно для гостиниц категории 4 и 5 звезды (требование не является обязательным: для гостиниц с количеством номеров 15 и менее).

Гостиницы категории 4 и 5 звезды обязаны обеспечивать в номерах круглосуточное обслуживание питания (требование не является обязательным: для гостиниц с количеством номеров 15 и менее).

Обслуживание в номере в часы завтрака и в период с 12.00 до 23.00 обязательно для гостиниц категорий 3 звезды (требование по обслуживанию в номере в часы завтрака не является обязательным для гостиниц категории "три звезды" с количеством номеров 50 и менее).

Также для всех категорий гостиниц обязательно наличие письменных стандартов для персонала, фиксирующих функциональные обязанности и установленные правила работы (для гостиниц категории "без звезд" допускается наличие должностных инструкций).

2 Анализ деятельности службы питания в гостинице «Сибирь» - раздел изъят

3 Рекомендации по совершенствованию службы питания гостиницы «Сибирь» - раздел изъят

ЗАКЛЮЧЕНИЕ – изъято

СПИСОК ИСПОЛЬЗОВАННЫХ ИСТОЧНИКОВ – изъят

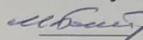
ПРИЛОЖЕНИЯ - изъяты

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

Институт торговли и сферы услуг
Кафедра гостиничного дела

УТВЕРЖДАЮ

Заведующий кафедрой

 М. Д. Батраев

подпись инициалы, фамилия

« 10 » 06 2023 г.

БАКАЛАВРСКАЯ РАБОТА

43.03.03 Гостиничное дело

код и наименование направления подготовки

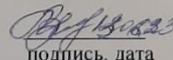
43.03.03.01.01 Ресторанная деятельность

код и наименование профиля подготовки

Анализ деятельности службы питания и разработка рекомендаций по ее
совершенствованию на примере гостиницы «Сибирь»

тема

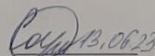
Руководитель


подпись, дата

доцент, канд биол. наук

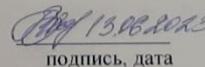
И.В. Изосимова
инициалы, фамилия

Выпускник


подпись, дата

Ю.И. Сартакова
инициалы, фамилия

Нормоконтролер


подпись, дата

И.В. Изосимова
инициалы, фамилия

Красноярск 2023