

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

« \_\_\_\_\_ » \_\_\_\_\_ 2023 г.

**БАКАЛАВРСКАЯ РАБОТА**

43.03.03 Гостиничное дело  
код и наименование направления подготовки

43.03.03.31 Гостинично-ресторанная деятельность  
код и наименование профиля подготовки

Совершенствование системы питания ресторана при гостинице "Аркада" в г.

Ачинск

тема

Руководитель \_\_\_\_\_ д. э. н. профессор Яброва О.А.  
подпись, дата                      должность, ученая степень                      инициалы, фамилия

Выпускник \_\_\_\_\_ Башкина Д.А.  
подпись, дата                      инициалы, фамилия

Нормоконтролер \_\_\_\_\_ д. э. н. профессор Яброва О.А.  
подпись, дата                      должность, ученая степень                      инициалы, фамилия

Красноярск 2023

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

«\_\_\_\_\_» \_\_\_\_\_ 2023 г.

**ЗАДАНИЕ  
НА ВЫПУСКНУЮ КВАЛИФИКАЦИОННУЮ РАБОТУ**

в форме

**бакалаврской работы**

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

Студенту (ке) \_\_\_\_\_ Башкиной Диане Андреевне  
фамилия, имя, отчество студента (ки))

Группа ТТ19-03БГР направление подготовки 43.03.03

профиль 43.03.03.31 Гостинично-ресторанная деятельность

Тема выпускной квалификационной работы

Совершенствование системы питания ресторана при гостинице "Аркада"  
в г. Ачинск

Утверждена приказом по университету 5266/с от 03.04.2023 г.

Руководитель ВКР  
О. А. Яброва, д-р экон. наук, профессор кафедры гостиничного дела ИТиСУ

Исходные данные для ВКР Совершенствование системы питания  
питания ресторана при гостинице "Аркада" в г. Ачинск

Перечень разделов ВКР:

1 Организация услуг питания в современной гостинице

2 Организация услуг питания в гостинице

3 Совершенствование услуг питания в гостинице «Аркада»

Перечень графического или иллюстрированного материала: графический  
материал отсутствует

Руководитель ВКР \_\_\_\_\_ О. А. Яброва  
(подпись) (инициалы, фамилия)

Задание принял к исполнению \_\_\_\_\_ Д. А. Башкина  
(подпись, инициалы и фамилия студента (ки))

## СОДЕРЖАНИЕ

ВВЕДЕНИЕ.....	5
1. Организация услуг питания в современной гостинице.....	8
1.1 Особенности организационного процесса и процесса развития услуг питания в гостиничной сфере.....	8
1.2 Особенности организации питания в гостиничных номерах.....	22
1.3 Характеристика состава помещений службы питания при гостинице ..	25
2. Организация услуг питания в гостинице.....	32
2.1 Основная характеристика гостиницы «Аркада»... <b>Ошибка! Закладка не         определена.</b>	
2.2 Показатели экономической деятельности гостиницы «Аркада» <b>Ошибка!         Закладка не определена.</b>	
2.3 Анализ системы питания ресторана при гостинице «Аркада» ... <b>Ошибка!         Закладка не определена.</b>	
3. Совершенствование услуг питания в гостинице «Аркада».....	32
3.1 Разработка мероприятий по совершенствованию системы питания ресторана при гостинице "Аркада" в г. Ачинск..... <b>Ошибка! Закладка не         определена.</b>	
ЗАКЛЮЧЕНИЕ .....	32
СПИСОК ИСПОЛЬЗОВАННЫХ ИСТОЧНИКОВ .....	32
ПРИЛОЖЕНИЕ А - Б .....	32 - 74

## ВВЕДЕНИЕ

В современном мире, который ориентирован преимущественно на социальную сферу, сфера гостеприимства и гостиничного дела является одним из наиглавнейших элементов. Она играет значительную роль в повышении уровня жизни населения, так как непосредственно взаимосвязана с повышением эффективности общественного производства.

Гостиничное предприятия состоит из множества различных структур и служб (служба приема и размещения, служба бронирования, клининг и так далее). А так как гостиница является тем местом, где люди не только спят и отдыхают, но также и питаются, важность организации питания клиентов становится неотъемлемой и важной частью всей системы. Этим и обусловлена актуальность выбранной темы работы.

Для большого количества клиентов уровень организации системы питания является неотъемлемым показателем уровня отеля. И в большинстве отелей это становится существенной проблемой, так как на эту сферу приходится большинство нареканий. В связи с этим организация грамотного функционирования ресторана при гостинице становится важным вопросом.

При разработке проекта функционирования предприятия важно учитывать его специфику, тот контингент людей, которые его посещают, являются ли клиенты иностранцами, а также отражать национальные требования. При всем этом разработанные стандарты должны обладать рядом характеристик (гибкость, отражать пожелания клиентов, советовать концепции предприятия).

Сейчас довольно трудно выделить основные и дополнительные услуги отеля, поскольку хорошая гостиница — это совокупность определенного набора сервисов, тех или иных ценностей и общей корпоративной политики гостиницы. С точки зрения коммерческой выгоды, наибольшую прибыль приносит основной вид деятельности отельеров — сдача номерного фонда.

Однако ресторанная служба является одной из тех критических точек, которые позволяют определить классность гостиницы. Предприятия ресторанного сервиса обслуживают довольно разнообразный контингент посетителей — как отечественных, так и иностранных, как организованных, так и индивидуальных. Для каждой категории потребителей нужны особенные методы и приёмы обслуживания. В процессе обслуживания туристов ресторанный сервис играет особенно важную роль и приобретает специфические черты, что позволяет считать ресторанное хозяйство в курортно-туристических центрах составляющей индустрии туризма. Характерной особенностью обслуживания туристов в гостиницах является предоставление им полного комплекса услуг (завтрак, обед, ужин).

Качество организации системы питания при отеле напрямую будет влиять на общее количество клиентов и загруженность гостиницы. Более того, любые дополнительные услуги, в том числе организация питания — это дополнительная прибыль и престиж для компании.

В преобладающей части гостиниц, независимо от их величины, существует служба питания (ресторан), которая работает в плотной взаимосвязи с производственным цехом, службой приема, бронирования и размещения, а также хозяйственной службой. Также об уровне отеля можно судить по организации такой услуги, как обслуживания в номерах и уровень такого обслуживания.

Цель ВКР: разработка комплекса мероприятий по совершенствованию системы питания ресторана при гостинице «Аркада» г. Ачинск.

Для достижения поставленной цели необходимо решить следующие задачи:

- проанализировать организацию услуг питания в современном гостиничном бизнесе
- проанализировать организационно-производственную деятельность ресторана при гостинице «Аркада» г. Ачинск

- проанализировать систему питания ресторана при гостинице «Аркада»
- разработать мероприятия по совершенствованию системы питания ресторана при гостинице «Аркада» г. Ачинск

Объектом исследования является гостиница «Аркада» г. Ачинск.

Предметом исследования выступает система питания гостей ресторана при гостинице «Аркада».

Методологическую основу исследования составили работы зарубежных и российских авторов в области гостиничного бизнеса и организации ресторанного бизнеса. Информационной основой работы стал опыт работы, а также исследования в области гостиничного и ресторанного бизнеса (как отечественных, так и зарубежных).

Практическая значимость заключается в оценке работы ресторана при гостинице «Аркада», а также разработка рекомендаций для компании, на основе сделанных выводов по итогам оценки деятельности ресторана.

## 1. Организация услуг питания в современной гостинице

### 1.1 Особенности организационного процесса и процесса развития услуг питания в гостиничной сфере.

Служба организации питания при гостинице – это отдельное структурное подразделение гостиницы, которое является одной из важнейших служб в системе гостиницы. В современном мире ее роль стала возрастать, так как объемы доходов от данной сферы стали очень быстро расти. Так, прибыль, которую приносит служба питания гостиницы начинает сравниваться с номерным фондом и по разным источникам стала занимать в среднем от 24 до 41% в общем объеме прибыли.

Сама услуга обеспечения гостей питанием состоит из комбинации различных элементов:

- производственный элемент – приготовление блюд;
- торговый элемент – прием заказов, продажа блюд, напитков, в том числе алкогольных;
- сервисный элемент – обслуживание гостей.

Все виды организации питания в гостиничном бизнесе можно разделить на четыре формы:



Рисунок 1.1 - Основные формы видов организации питания в гостинице



Такие формы имеют подразделение на своеобразные подвиды или, как их называют в практике, «планы».

Европейский план	Питание не включено в цену проживания. Этот план особенно обширно распространён в Соединенных Штатах Америки и большинства больших городов мира.
Континентальный план	Стоимость проживания включает легкий «континентальный завтрак», который состоит из кофе, булочек, масла и т.д.
Бермудский план	Стоимость проживания включает полный «американский завтрак» в гостинице. Все другие трапезы не включены.
Модифицированный американский план	Стоимость проживания включает завтрак – «континентальный» (в Европе) или полный и еще одну трапезу, как правило, ужин. Этот план обширно распространён на курортах Багамских и Бермудских островов.
Американский план	Стоимость проживания включает завтрак, обед и ужин. В Европе тот самый план также называют полным пансионом.

Рисунок 1.2 - Виды организации питания в гостинице

Гостиницы, которые рассчитаны в основном на транзитных посетителей и деловых людей, прибегают чаще всего к европейскому плану, то есть питание не включается в цену проживания.

В других гостиницах, которые придерживаются модифицированного американского плана могут распространяться определенные ограничения на виды блюд. Так, за дорогие, экзотические блюда (омары, королевский краб и так далее) клиенту необходимо будет доплатить определенную сумму.

Одной из характеристик престижности отеля является высокая степень надежности службы питания, ее хорошо организованная организационная система, а также уровень руководства данного подразделения гостиницы. Ресторан и служба питания при гостинице – это в первую очередь качественная и вкусная пища, а также ее разнообразие.

Ресторанный сервис ориентируется на сохранение мобильно – устойчивого состояния посетителей. Он подчиняется трем основным правилам:

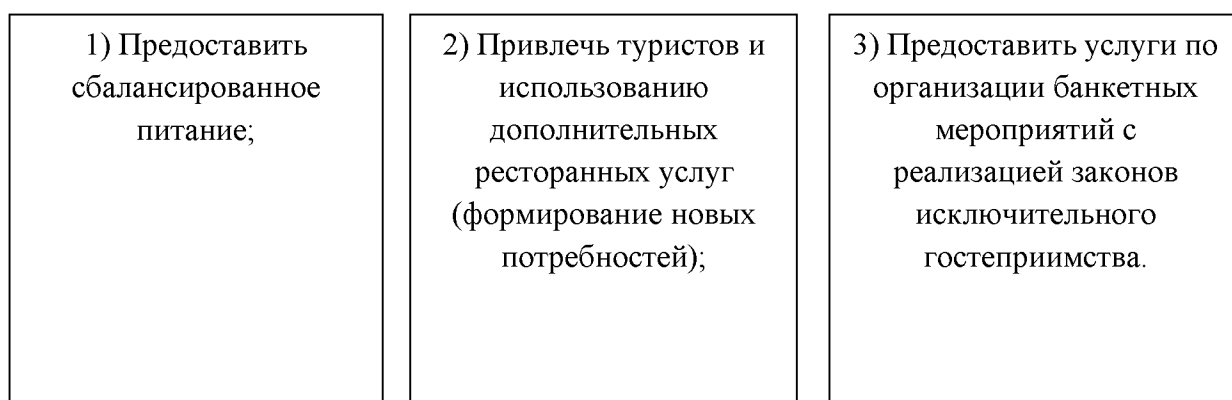


Рисунок 1.3 - Основные правила функционирования ресторана при гостинице

Качественное решение поставленных задач позволяет достичь сразу две цели:

- 1) Эффективного и гибкого ценообразование;
- 2) Устранение проблемы поиска клиента альтернативных объектов питания.

Оказание услуг рестораном на высоком уровне позволяет в целом повысить эффективность деятельности гостиницы, обеспечить процент вновь

возвращаемых клиентов, а также расширить условия для клиентурного подряда.

Обслуживающий персонал должен учитывать и помнить, что лишняя перегруженность ресторана, скопление там большого количества людей, очереди, долгое ожидание результата – все это приводит к росту нервозности среди клиентов. Поэтому деятельность ресторана должна быть организована таким образом, чтобы посетителю было комфортно и он вновь желал вернуться в ресторан.

Во главе службы питания обычно стоит директор либо главный менеджер, который подчиняется непосредственно руководителю.

Ключевые профессионально-квалификационные требования к руководителю (главному менеджеру) службы общественного питания в отелях:

- высшее профессиональное или среднее специальное образование по профилю деятельности или экономическое;
- опыт работы в сфере услуг питания;
- знание в совершенстве особенностей всех подразделений службы;
- корректно использовать итоги мониторинга спроса клиентов касательно ассортимента блюд и напитков, отслеживать ключевые тенденции данного сегмента рынка;
- быть волевым, влиятельным руководителем;
- основать профессиональную команду и удерживать способных работников; целесообразно распределять персонал на предприятии, определить принципы взаимодействия между отдельными структурными подразделениями службы;
- организовывать необходимые условия для повышения персоналом квалификации; уметь мотивировать персонал отдела по добросовестного труда; оптимизировать работу каждого подразделения, обеспечить их рентабельность;
- контролировать необходимое обеспечение предприятия сырьем, расходными материалами, инвентарем, оборудованием, рабочей одеждой и

другое; следить за соблюдением санитарных правил приготовления блюд, их эстетичного вида и подачи, нормам расхода сырья, качеством и своевременной доставкой на производство;

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

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

В процессе рабочего дня директору необходимо:

- 1) Реализовать проверку сообщений, которые могли поступить от других служб и подразделений гостиницы;

- 2) Ознакомиться со списком предварительных заказов;

- 3) При необходимости организовать совещание с заместителем и менеджерами службы;

- 4) Проследить за обслуживанием номеров;

- 5) Провести работы по организации запланированных банкетов, а также вечерних мероприятий;

- 6) Провести анализ текущих проектов – сезонное меню, акции, дооборудование ресторана и так далее;

- 7) Провести контрольные мероприятия по текущим расходам;

- 8) Проверка подготовки развлекательных мероприятий;

- 9) И так далее.

Также в состав службы питания обычно входят следующие специалисты:

- Повара, кондитеры;

- Заведующий производством;

- менеджер торгового зала;

- официанты;

- работник кухни;

- ответственные по обслуживанию номеров;

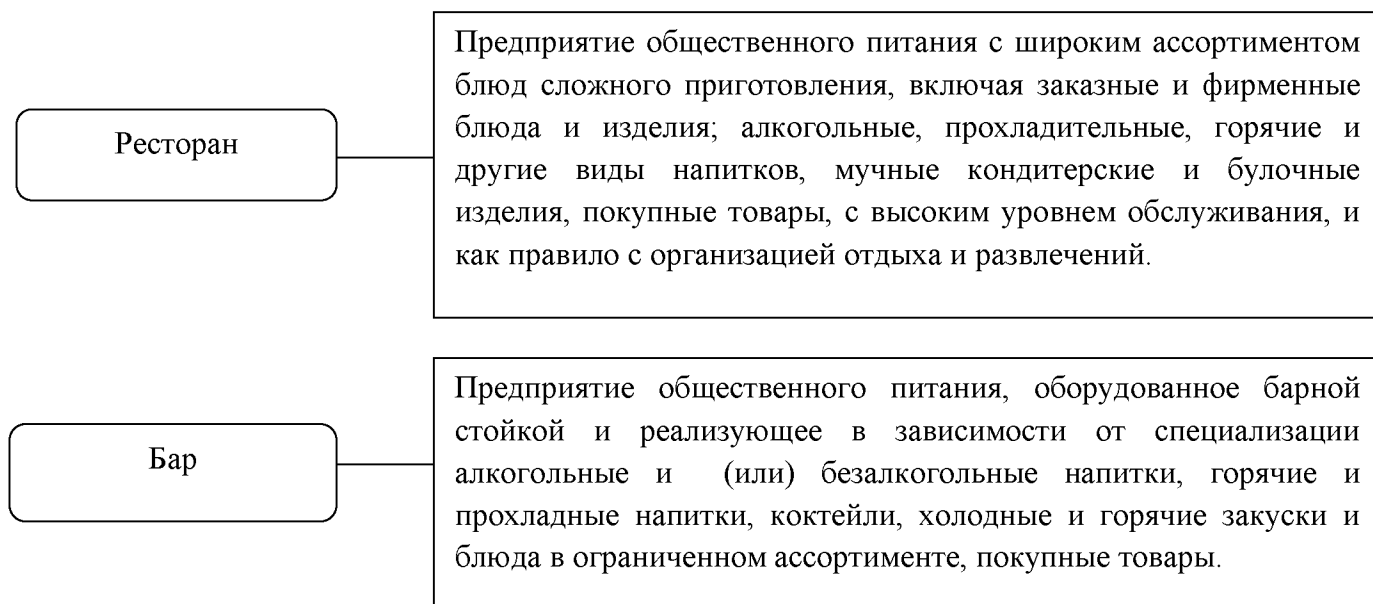
- и другие.

Эффективность работы всей службы питания напрямую зависит от опытности и квалификации людей, которые работают в службе. Соответствие основным требованиям должности – это залог эффективной работы сотрудника.

Таким образом можно сказать, что ресторанный сервис – это специфичная система сервисной деятельности, которая должна быть направлена на достижения баланса между желаниями и возможностями в осознании культуры питания клиентов. Важно отметить, что ресторанный сервис, находясь в системе культурно – оздоровительных процессов постояльцев гостиницы имеет воздействие в качестве социальной психотерапии, принося радость клиентам вкусной пищей и приятной обстановкой.

Если говорить об объектах питания при гостинице, то наиболее часто в Красноярске встречаются:

- рестораны;
- кафе;
- бары;
- буфеты;
- и так далее



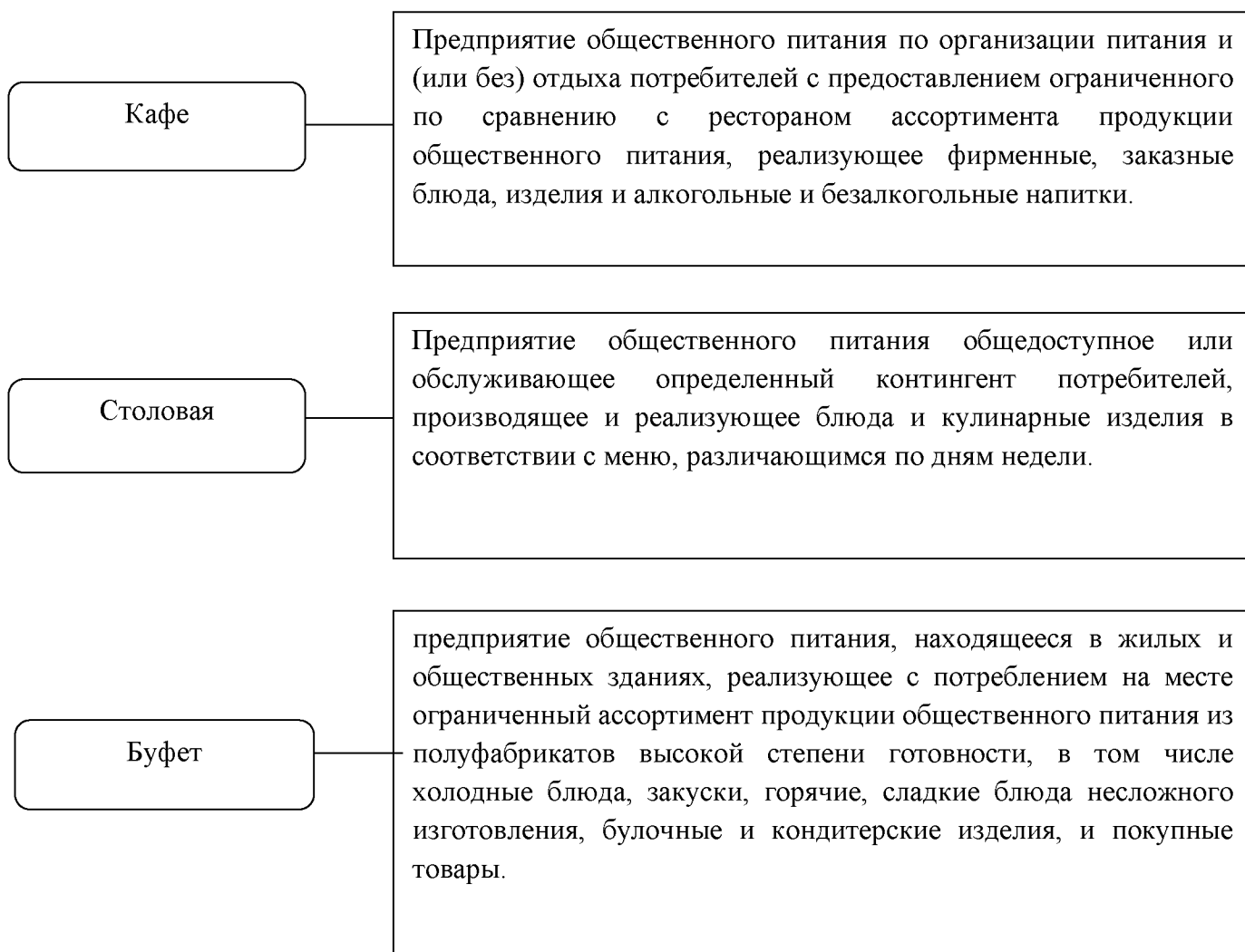


Рисунок 1.4 – Типы объектов питания при гостинице

Проанализировав виды предприятий, представленных в рисунке 1.4, можно сделать вывод, что основными отличиями выступают:

- ассортиментная политика;
- виды обслуживания клиентов;
- оформление интерьера;
- целевая аудитория.

Рассмотрим некоторые виды сервисов (видов обслуживания), которые применяются в ресторанах:

### Французский сервис

данный вид сервиса принят для ресторанов высокой кухни, где он подчеркивает высокий уровень комфорта. Подходя с левой стороны, официант накладывает заказные блюда в заранее приготовленную для этого блюда посуду

### Английский сервис

с использованием специального приставного столика. При этом методе обслуживания официант сервирует тарелку гостя на приставном столике в зале ресторана у стола посетителя, затем подает ее с правой стороны

### Американский сервис

пища готовится и раскладывается по тарелкам непосредственно на кухне. Официанты разносят и расставляют уже сервированные тарелки.

### Немецкий сервис

еда раскладывается на большое блюдо и ставится на стол на доступном от гостя расстоянии. Дальше гость обслуживает себя сам

### Шведский сервис

гость сам себе кладет пищу на тарелку. При этом возможны варианты: еда размещена на больших подносах или в подогреваемых поддонах; клиенты стоят в очереди к прилавку, за которым стоит повар

### Русский сервис

высший вид ресторанного сервиса, когда блюдо готовится официантом на тележке около столика гостей

## Рисунок 1.5 - Виды сервисов

Каждый из видов сервисов предполагает определенное количество официантов, так как у каждого из видов есть свои особенности и это предполагает различную нагрузку на обслуживающий персонал. Так, например, в французском сервисе среднее количество гостей на одного официанта составляет 10 человек, а в американском сервисе 18 человек.

Помимо разной нагрузки на официантов, разные сервисы требуют разные пространства за столом, на одного посетителя. В французском сервисе необходимо 75 см за столом на одного посетителя, а в американском сервисе это цифра составляет 60 см.

Более того, каждый из сервисов предполагает различные дополнительные услуги, такие как наличие гардероба, камер хранения, телефона и так далее. Наличие всех дополнительных услуг – это обязательная составляющая ресторанов высшей категории.

Сама по себе плата за дополнительные услуги может быть включена в стоимость блюд, а может быть и показана отдельно.

Континентальный завтрак:

- «а ля карт»;
- «а парт»;
- «табльдот»;
- шведский стол;
- буфетное обслуживание.

Обслуживание «А ля карт»:

Гости из карты-меню блюд и напитков выбирают то, что им больше всего нравится. Заказ передается на кухню и в этот же момент начинается приготовление и сервировка заказанных блюд и напитков. При таком обслуживании гость имеет возможность получить от официанта совет, а официант со своей стороны активно участвует в выборе блюд и напитков. Обычно такое обслуживание практикуется по отношению к индивидуальным туристам, либо немногочисленным туристским группам [15].

Обслуживание «А парт»:

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



Официант собирает заказы рано утром и раскладывает их на доске или на серванте по порядку в соответствии со временем, указанным в заказе. Завтрак подают на подносе или с тележки. Поднос заранее застилают чистыми белыми салфетками и на них ставят посуду соответственно заявке. В определенное время заказанные блюда на тележке подвозят в номер заказчика.

Обслуживание «Табльдот»:

Различается от «а парт» тем, что 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. Зачастую применяются в пансионатах, домах отдыха и других средствах размещения, где производственные мощности и возможности кухни достаточно ограничены.

Обслуживание «Шведский стол»:

Шведский стол. Представляет собой обширный ассортимент различных закусок и 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. Все зависит как от категории отеля, так и от страны.

Данный метод обслуживания имеет ряд преимуществ:

- повышает пропускную способность ресторана;
- ускоряет процесс обслуживания;
- требует меньшей численности квалифицированного персонала т.д.

Ценообразование не имеет каких – то разительных отличий. Учитываются издержки, такие как себестоимость блюда, оплата труда и средний процент прибыли.

Основные факторы, которые влияют на ценообразование можно увидеть в следующем рисунке:

Очень важно, чтобы цена была конкурентоспособной. Есть различные варианты привлечения клиентов:

- удобное расположение ресторана (прямо в гостинице);
- уникальность заведения (уникальные блюда или уникальность обслуживания, интерьер и так далее);
- низкая цена, по сравнению с основными конкурентами;
- и другие.

В настоящее время рынок услуг общественного питания в России активно развиваться, что можно увидеть по данным рисунка 7.

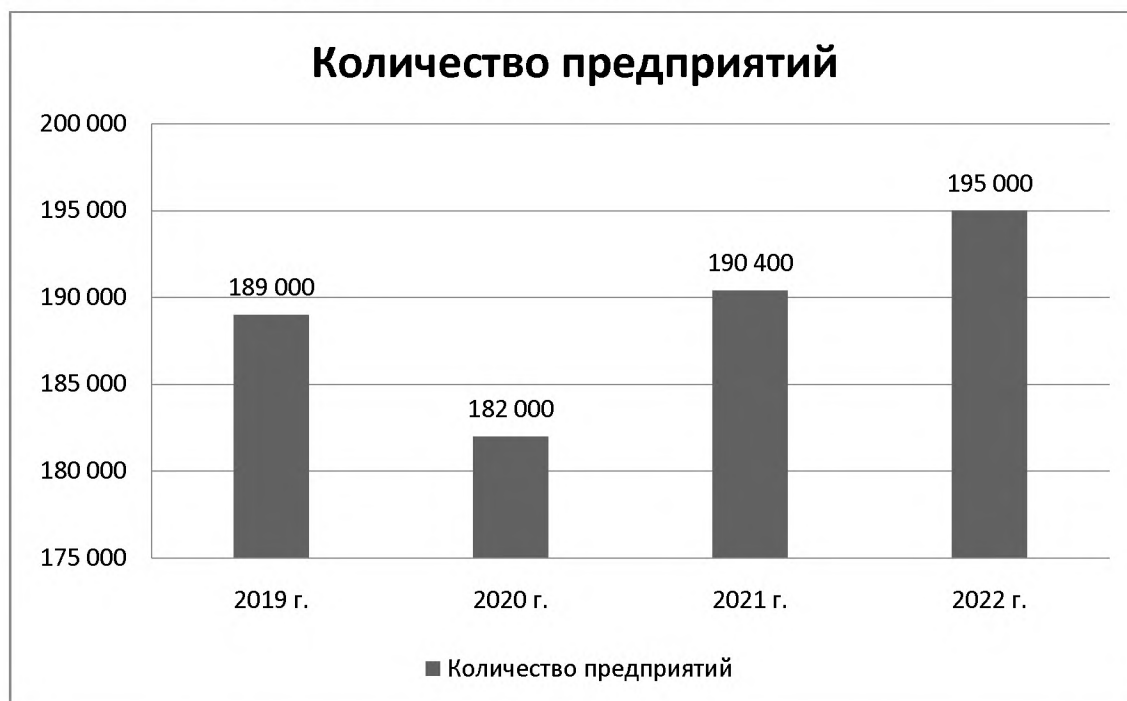


Рисунок 1.6 - Динамика развития рынка общественного питания в России

Проведя анализ данных рисунка 7 можно увидеть, что за 4 года рынок неизменно рос, исключением стал лишь 2020 год. Причиной снижения количества предприятий в 2020 году стала пандемия коронавируса. В связи с ковидными ограничениями одной из самых пострадавших сфер стала сфера общественного питания, так как в тот период были введены многие ограничения, в том числе на массовые скопления, введен режим на самоизоляцию и так далее.

Техника обслуживания в предприятиях туристского или гостиничного комплекса не отличается от обслуживания в общедоступных предприятиях.

Особенностью является потребность быстрого обслуживания практически всех, кто проживает в гостинице, особенно участников съездов, конференций, совещаний, иностранных гостей, туристов, спортсменов. Поэтому в таких ресторанах и кафе широко практикуют реализацию комплексных завтраков, обедов, а иногда и ужинов, прием предварительных заказов, накрытие столов-буфетов, чаще со смешанным ассортиментом изделий с включением гастрономических продуктов, нарезанных кусочками одинакового веса и красиво уложенных на блюдо; кисломолочных продуктов в бутылочной расфасовке, фруктов, пирожков, кондитерских изделий. Перечисленные изделия гости могут выбирать в порядке самообслуживания. При наличии свободных мест ресторан при гостинице обслуживает не только проживающих в ней, но и других посетителей [6].

Особое внимание в гостиницах уделяется завтраком, так как завтрак является началом дня и во многом задает тон дню. Более того статистически установлено, что самое большое количество посетителей в ресторанах при гостинице приходится на завтрак. На завтрак приходят почти все постояльцы гостиницы, а значит завтраку нужно уделять особое внимание.

Сама по себе схема осуществления питания посетителей гостиницы зависит от вида тура, категории туристов, условий, которые были приобретены постояльцами и многих других факторов [7].

Схема обеспечения питания должна быть указана в договоре и ваучере. Чаще всего применяется схема, когда завтрак туристам предоставляется по системе «шведский стол». В ряде гостиниц высокого класса завтрак может быть заказным, быть подан в ресторане или в номере.

В зависимости от вида и устройства ресторана, качество обслуживания может быть достигнуто различными основными, дополнительными и сопутствующими услугами.

К перечню дополнительных и сопутствующих услуг можно отнести:

- музыкальное сопровождение (живая музыка, приглашение певца и так далее);

- танцевальная площадка;

- бесплатный Wi – fi;

- и так далее

Также важно не забывать, что наряду с качественными блюдами, вежливым персоналом, сервировка стола занимает не последнее место (композиционная сервировка, подбор посуды для подачи блюд, столовых приборов, цветовая гамма, свет и так далее).

Бизнес в сфере питания (ресторанный бизнес) можно отнести к сфере интегрированной предпринимательской деятельности, которая связана с процессом организации деятельности, начиная производством и заканчивая организационными вопросами.

В связи с тем, что человек зачастую приходит в ресторан, чтобы не просто покушать, но еще и пообщаться, насладиться обстановкой, отдохнуть, развлечься (то есть у него включаются все органы восприятия), каждая мелочь в организации деятельности ресторана будет играть серьезную роль.

В основе каждого ресторана всегда лежит (должна лежать) какая то концепция, которая закладывается владельцем или командой, которая занималась открытием ресторана.

Основными целями каждого из ресторанов можно назвать следующие:

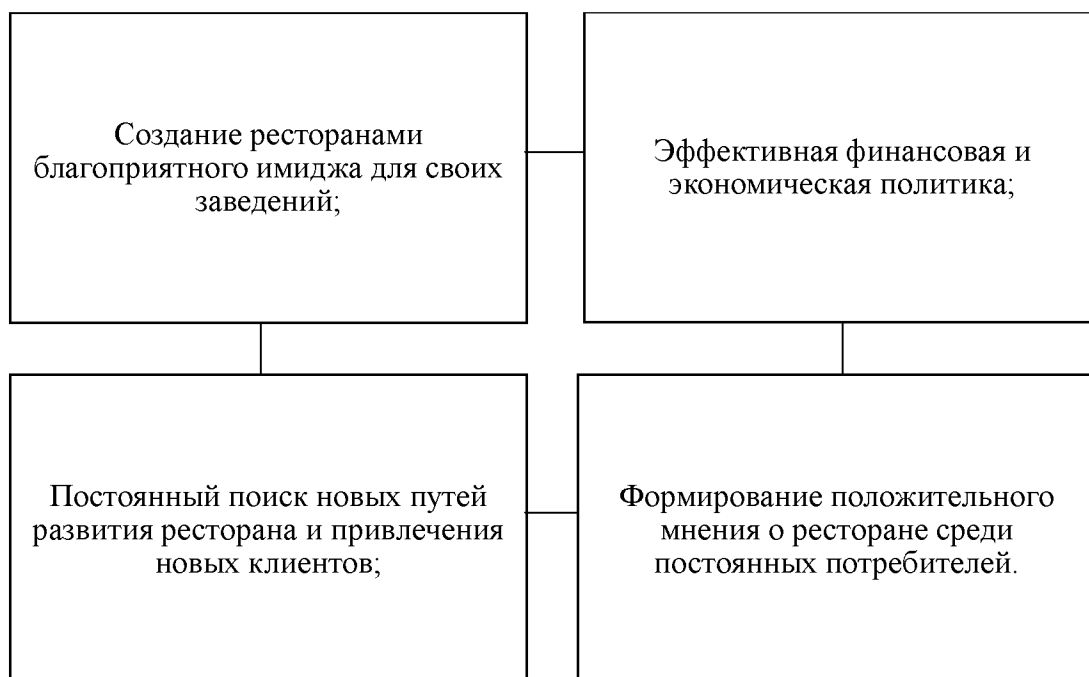


Рисунок 1.7 - Основные цели ресторанов

Как и в любом другом бизнесе, его успех во многом зависит от подбора опытного и квалифицированного персонала – менеджеров, команды поваров, маркетинг менеджера, официантов и так далее. Поэтому вопрос подбора квалифицированных специалистов также должен быть решен и решен на качественном уровне.

Для квалификации предприятия питания могут быть использованы следующие критерии:



Рисунок 1.8 - Критерии оценки предприятия питания

## 1.2 Особенности организации питания в гостиничных номерах

Питание в гостиничных номерах осуществляется службой обслуживания в номерах, которая функционирует круглые сутки, совершая доставку в номера свежеприготовленных блюд и напитков.

В обязанности работников входит:

- 1) принятие заказа по телефону или от другой службы;
- 2) предварительная сервировка подноса или специального столика на колесах;
- 3) получение заказа на кухне;
- 4) доставка заказа в номер и расчет с гостем.

Также сотрудники службы могут работать по специальным бланкам заказам на завтраки, которые гость обязан вывесить до 2 часов ночи на ручку двери. В бланке указывается тип стандартного завтрака, который он желает получить, а также желаемое время подачи [55]. Меню в службе обслуживания в номерах обычно ограничено (иногда готовится отдельно от ресторанного), но в высококлассных отелях через эту службу можно заказать любое блюдо из ресторана.

Основное в работе службы - быстрота доставки, поэтому обычно необходимо присутствие специального сервисного лифта. Блюда доставляются на тележках в особых контейнерах, которые обеспечивают необходимую температуру пищи. В небольших отелях работа службы обслуживания в номерах ограничена во времени (в ночное время не функционирует), в больших отелях эта служба работает круглосуточно.

Для обслуживания в гостиничных номерах используют специальную столовую посуду и принадлежности (металлические глубокие тарелки с крышками, металлические кофейники, чайники, посуда под сливки, разнообразные подставки, приспособления для подогрева и поддержания температуры горячих блюд и напитков напрямую в номере), подносы прямоугольной формы, сервисные лучшие предложения, лучшие цены разных конструкций, легкие складные портативные столы. Если при обслуживании в номере используют официантской тележка, на нем можно составлять несколько небольших заказов из номеров одного этажа. Для сохранения кулинарных характеристик пищи - температуры, эстетического оформления, - блюда доставят в номер как можно быстрее. Для этого во многих отелях официанты используют грузовые лифты [92].

В обслуживании гостей в номерах необходимо соблюдать ряд особых правил:

- 1) заказ подают на подносе, тележке или столике;

2) перед входом в номер предварительно стучат в дверь и входят после согласия гостя;

3) приветствуются с гостем;

4) если гость желает завтракать в постели, поднос подают со стороны: если в постели завтракает два человека, каждому подают отдельный поднос;

5) для сервировки заказ на одного человека все предметы расставляют на подносе в таком порядке, как на столе в ресторане;

6) если гость желает есть за столом в номере, стол необходимо застелить скатертью и переставить на него все предметы;

7) официант не остается в номере больше, чем нужно для выполнения обязанностей, разговаривает с гостями только в том случае, если гость инициирует разговор.

В разговоре придерживается четкости и лаконичности. После обслуживания номера официант убирает посуду, приборы, скатерть. В некоторых ситуациях по просьбе гостей столовый инвентарь может оставаться в номере до следующего дня. В книге учета посуды официант записывает номер, перечень наименований и количества посуды. Об оставленной в номере посуде необходимо сообщить горничную и дежурного на этаже. Официант следующей смены перед началом работы, проверяя наличие посуды, приборов и столового белья, должен уточнить их количество, оставленную в номере. О возвращении посуды из номера на кухню следующего дня, делают пометку в журнале учета столового инвентаря.

Услуги обслуживания номеров оплачиваются в соответствии тарифам на дополнительные услуги, утвержденными администрацией отеля. В некоторых отелях, например, в гостинице «Grand resort» в городе Топе-Пайнес (Калифорния, США), услуга по обслуживанию официантами номеров применяется как фирменный знак организации и дополнительно не оплачивается [86].



В номерах гостиниц применяют такую дополнительную услугу, как мини-бар. В службе room-service предусмотрены специальные штатные единицы, которые обслуживают мини-бары в номерах. Заполнение мини-бара продукцией определенного ассортимента осуществляет супервайзер после подготовки гостиничного номера к проживанию гостей. Каждая гостиница имеет карту вин, куда входят наиболее популярные напитки в небольших емкостях, а также изделия в мелкой расфасовке: орешки, шоколад, соломка (соленая и сладкая), печенье. Гость, проживающий в гостинице, отмечает перечень и количество взятой им продукции в специальном листе учета, который он сдает при выезде из гостиницы для включения в общий счет.

Предприятия гостиничного комплекса рекомендуют всевозможные дополнительные услуги: организацию торжеств; питание в номерах; сервис на этаже; мини-бары в номере; услуги специализированного питания, питание для детей и другое [59, 61].

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

### **1.3 Характеристика состава помещений службы питания при гостинице**

В составе гостиничного комплекса могут быть предусмотрены следующие группы помещений и служб: жилая, приемно-вестибюльная, предприятий питания, культурно-досуговая, физкультурно-оздоровительная, медицинского обслуживания, бытового обслуживания, предприятий торговли, деловой деятельности, администрации и служб эксплуатации, помещений обслуживания, встроенно-пристроенных предприятий и учреждений [92]. Наличие жилой и приемно-вестибюльной групп помещений обязательно.

Состав дополнительных помещений не нормируется и принимается в соответствии с заданием на проектирование или с проектом. Для приготовления кулинарной продукции на предприятиях питания оборудуются

специальные производственные помещения – заготовочные (овощной и мясо-рыбный) и доготовочные (холодный и горячий) цеха.

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

Производственные помещения, которые выделены в цехах предприятий, характеризуются тем, что в них производится продукция по определенным законченным циклам. Технологические линии размещаются в последовательности технологических процессов изготовления полуфабрикатов, кулинарных и кондитерских изделий.

Технологический процесс производства кулинарной продукции большинства ресторанов делится на две стадии:

- первичная обработка продуктов, которая включает операции по изготовлению полуфабрикатов;
- тепловая обработка продуктов, в процессе которой полуфабрикаты доводятся до готовности.

Рабочее место - это определенная рабочая площадь, укомплектовывают средствами и предметами труда для выполнения определенных операций в ходе производственного процесса [59, 72].

Цеховая структура производства ресторанных предприятий помогает обширно применять специализацию не только по отдельным участкам производства, но и по отдельным сотрудникам, которые занимаются производством продукции.

Бесцеховая структура производства применяется на предприятиях, где нет возможностей для создания отдельных цехов. Характерным для них является выполнение определенного производственного цикла на выделенных

технологических линиях с универсальными рабочими местами. Данная система производства преобладает при поставке предприятия полуфабрикатами разной степени готовности [72].

Размещение оборудования в производственных помещениях должно соответствовать последовательности технологических процессов, что исключает появления встречных потоков сырья и готовой продукции, ускоряет период изготовления блюд, содействует организации труда сотрудников на научной основе. Интерьер производственных помещений обязан соответствовать условиям осуществления технологических процессов.

Взаимосвязь между помещениями ресторанных предприятий обуславливается последовательностью изготовления продукции и ее дальнейшей реализации покупателям. Эта последовательность может состоять из последующих циклов:

- Закупка. На больших предприятиях этими вопросами занимается определенный отдел. Если предприятие небольшое, то закупку может осуществлять менеджер, шеф-повар или его помощник;

- Прием. Эта функция заключается в контроле численности закупленных продуктов и транспортировки их на склад;

- Склад. Главной целью этого этапа является хранение продуктов и поддержание подходящих условий хранения с целью предотвращения порчи и создание соответствующего запаса;

- Передача продуктов на кухню. Отпуск продуктов осуществляется в соответствующей последовательности в строго регламентированное время, используя весоизмерительное оборудование;

- Приготовление заказанных блюд. В производственном процессе ресторанный предприятия это является основным этапом, для которого предусмотрен ряд помещений с соответствующим оборудованием;

- Продажа. Окончательным этапом производственного цикла является обслуживание клиентов при оплате заказными напитками и блюдами. Все

помещения ресторанный предприятия формируются в зависимости от различных требований: обязательных норм и правил (санитарных, пожарных, строительных) в соответствующих документах [9, 26, 27, 28, 29, 30, 31, 33].

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

Для ресторанных предприятий традиционным является полный цикл работы, но современные технологии позволяют применять и неполный цикл работы, используя в качестве сырья полуфабрикаты. Выбор технологического цикла зависит от объема производства: то есть для небольших предприятий более выгодно использовать упрощенный технологический процесс [72].

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

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

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

Все цеха должны удовлетворять требования относительно естественного освещения, температуры и влажности, скорости движения воздуха [72].

Кондитерский цех предназначен для производства различных изделий из теста. Состав помещений определяется санитарными нормами [31].

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

Моечная столовой посуды в ресторанных предприятиях размещается рядом с раздаточной, а в заведениях самообслуживания - рядом с залом. К

помещениям для потребителей в предприятиях ресторанного хозяйства относятся вестибюльная группа, залы.

К вестибюльной группе помещений относятся вестибюль, гардероб, туалетные комнаты и умывальники. Отдельное место в этой группе занимает аванзал (зал ожидания) в ресторанах [40]. Площадь обеденного зала следует принимать на 1 место в зале, не менее:

- в ресторанах 1,8 м<sup>2</sup> ;
- в кафе, закусочных и пивных барах - 1,6 м<sup>2</sup> ;
- в предприятиях быстрого обслуживания и безалкогольных барах - 1,4 м<sup>2</sup>

Вестибюль - помещение, в котором начинается обслуживание потребителей продукции и услуг заведения питания. В вестибюле размещают информацию об услугах, которые предоставляет заведение питания, необходимые указатели-пиктограммы; организуют продажу газет, сувениров, цветов; организуют киоски по продаже аптечной продукции, галантереи, прессы и т.д.

Гардероб - помещения для приема верхней одежды от потребителей и сохранения его на срок пребывания в заведении. Располагают в вестибюле у входа. Туалетные комнаты чаще располагаются рядом с гардеробом [59, 72].

Аванзал - помещение для сбора, ожидания и отдыха гостей - участников банкетов (торжеств, праздников и т.п.). Также аванзал используют для потребителей, которые ожидают свободные места.

Залы заведений ресторанного хозяйства является помещениями для обслуживания потребителей и подразделяются на торговый и банкетный залы. Зал является основным универсальным помещением, где непосредственно осуществляет процесс индивидуального и оптового обслуживания потребителей [97]. Общие требования к предприятиям (объектам) общественного питания размещены в нормативных документах РФ [33, 97].

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

хозяйственные зоны должны быть, как правило, крытыми, с визуальной и шумовой изоляцией от жилых и общественных зон гостиницы [92]. Объемно-планировочные решения помещений должны предусматривать поточность технологического процесса, исключать встречные потоки сырья, полуфабрикатов и готовой продукции, использованной и чистой посуды, а также исключить пересечение путей движения посетителей и персонала [73].

Состав помещений производственного назначения определяется исходя из принятых: типа предприятия питания, обрабатываемой продукции (сырье, полуфабрикаты) и формы обслуживания [94].

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

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

Состав и площади помещений предприятий питания общедоступной сети следует принимать на основе нормативных документов [33].

В здании предприятия питания следует предусматривать отдельные входы и лестницы для посетителей и персонала. В залах, основных производственных и административных помещениях рекомендуется иметь естественное освещение (боковое, верхнее) [72]. Предприятия питания должны быть оборудованы системами водоснабжения (хозяйственно-питьевого, противопожарного и горячего), канализации, вентиляции, отопления, электроосвещения, телефонной связи.

Пожарная безопасность строительных конструкций и элементов зданий, планированных и инженерных решений и применяемых материалов должна соответствовать требованиям действующих норм, позволяющим эвакуировать людей из здания при пожарной опасности [26, 27].

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

**[2 Организация услуг питания в гостинице] – изъято**

**[3 Совершенствование услуг питания в гостинице «Аркада»] - изъято**

**[ЗАКЛЮЧЕНИЕ] - изъято**

**[СПИСОК ИСПОЛЬЗОВАННЫХ ИСТОЧНИКОВ] - изъято**

**[ПРИЛОЖЕНИЯ А, Б] - изъято**



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

Институт торговли и сферы услуг  
Кафедра гостиничного дела

УТВЕРЖДАЮ

Заведующий кафедрой

 М. Д. Батраев

подпись                      инициалы, фамилия

« 14 » 06 2023 г.

**БАКАЛАВРСКАЯ РАБОТА**

43.03.03 Гостиничное дело

код и наименование направления подготовки

43.03.03.31 Гостинично-ресторанная деятельность

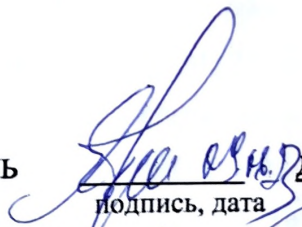
код и наименование профиля подготовки

Совершенствование системы питания ресторана при гостинице "Аркада" в г.

Ачинск.

тема

Руководитель



д. э. н. профессор

подпись, дата                      должность, ученая степень

Яброва О.А.

инициалы, фамилия

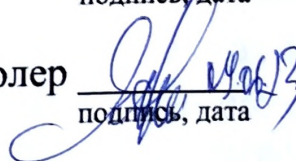
Выпускник



Башкина Д.А.

инициалы, фамилия

Нормоконтролер



д. э. н. профессор

подпись, дата                      должность, ученая степень

Яброва О.А.

инициалы, фамилия