

Федеральное государственное автономное
образовательное учреждение
высшего образования
«СИБИРСКИЙ ФЕДЕРАЛЬНЫЙ УНИВЕРСИТЕТ»

Торгово-экономический институт

Кафедра технологии и организации общественного питания

УТВЕРЖДАЮ

Заведующий кафедрой

Т. Л. Камоза
(подпись) (инициалы, фамилия)

« 21 » 06 2016 г.

БАКАЛАВРСКАЯ РАБОТА

43.03.03 «Гостиничное дело»,
профиль 43.03.03.00.01 «Ресторанная деятельность»
код и наименование направления подготовки (профиля)

Совершенствование форм и методов обслуживания на предприятиях питания
гостиничного комплекса

тема

Руководитель	<u>И. В. Изосимова</u> подпись, дата	доцент, канд. биол. наук должность, ученая степень	<u>И. В. Изосимова</u> инициалы, фамилия
Выпускник	<u>Н. Е. Кочнева</u> подпись, дата	<u>ГД-12-1</u> группа	<u>Н. Е. Кочнева</u> инициалы, фамилия
Нормоконтролер	<u>О. М. Сергачева</u> подпись, дата	доцент, канд. техн. наук должность, ученая степень	<u>О. М. Сергачева</u> инициалы, фамилия

Красноярск 2016

СОДЕРЖАНИЕ

Введение.....	3
1 Теоретические основы организации и технологии обслуживания на предприятиях питания в структуре туристической индустрии.....	5
1.1 Классификация и характеристика предприятий общественного питания.....	5
1.2 Организация и технология обслуживания на предприятиях общественного питания.....	8
1.3 Виды питания, применяемые в гостиницах и гостиничных комплексах.....	30
1.4 Обслуживающий персонал залов.....	37
2 Анализ организации и технологии обслуживания на предприятии питания при гостиничном комплексе «Буян-Бадыргы».....	46
2.1 Организационная характеристика гостиничного комплекса «Буян-Бадыргы».....	46
2.2 Анализ организации и технологии обслуживания в службе питания при гостиничном комплексе «Буян-Бадыргы».....	47
2.3 Анализ работы обслуживающего персонала службы питания Гостиничного комплекса «Буян-Бадыргы».....	52
2.4 Комплексная оценка показателей качества обслуживания в ресторане при гостиничном комплексе «Буян-Бадыргы».....	60
2.5 Разработка стандарта обслуживания для завтрака, организованного по типу «шведский стол».....	63
3 Рекомендации по совершенствованию форм и методов обслуживания на предприятии питания при гостиничном комплексе «Буян-Бадыргы».....	72
Заключение	74
Список использованных источников	75
Приложение А – Карточки видов трудовой деятельности.....	79

ВВЕДЕНИЕ

Одной из главных задач стоящих перед гостиничными предприятиями является повышение уровня сервиса проживающих гостей, в том числе совершенствование форм и методов обслуживания на предприятиях питания гостиничного комплекса. Уровень обслуживания в ресторанах и кафе при отелях во многом определяется не только качеством пищи, но и умением работников создать благоприятную обстановку для отдыха потребителей.

Культура обслуживания в предприятиях питания при гостинице зависит от многих факторов, к которым можно отнести их интерьер, художественное оформление предметов сервировки, уровень музыкального сопровождения, скорость и качество обслуживания, применением современных форм и методов обслуживания и т.д. Однако решающим является высокий уровень квалификации обслуживающего персонала. Это связано с качественным выполнением профессиональных обязанностей, соблюдением правил гостеприимства.

Цель настоящей работы – разработка мероприятий по совершенствованию форм и методов обслуживания на примере предприятий питания в гостиничном комплексе «Буян-Бадырғы».

В рамках поставленной цели решались следующие задачи:

- анализ литературных источников по теме исследования;
- анализ организации и технологии обслуживания на предприятии питания при гостиничном комплексе «Буян-Бадырғы», включающий в себя организационную характеристику гостиничного предприятия, применяемые методы и формы обслуживания, работу обслуживающего персонала службы питания, комплексную оценку показателей качества обслуживания;
- разработка стандарта обслуживания для завтрака, организованного по типу «Шведский стол»;
- разработка рекомендаций по совершенствованию обслуживания в предприятии питания в гостиничном комплексе «Буян-Бадырғы».

В качестве объекта исследования выбрана служба питания гостиничного комплекса «Буян-Бадырғы».

Обработка полученных данных проводилась методами сравнительного анализа и экспертных оценок.

1 Теоретические основы организации обслуживания на предприятиях питания в структуре туристической индустрии

1.1 Классификация и характеристика предприятий общественного питания

В настоящее время в России для предприятий общественного питания вступил в действие межгосударственный стандарт ГОСТ 30389-2013 «Услуги общественного питания. Предприятия общественного питания классификация и общие требования», согласно которому в структуре общественного питания выделяют девять типов предприятий общественного питания: рестораны, бары, кафе, столовые, закусочные, предприятия быстрого обслуживания, буфеты, кафетерии и магазины (отделы) кулинарии.

Согласно ГОСТ 30389-2013 [1] предприятия общественного питания подразделяют по характеру деятельности, типам и мобильности. Классификация предприятий общественного питания по указанным признакам представлена в таблице 1.1

Таблица 1.1 – Классификация предприятий общественного питания [1]

Признак классификации предприятий (объектов) общественного питания	Классификационные группы
По характеру деятельности*	<p>Предприятия (объекты), организующие производство продукции общественного питания с возможностью доставки потребителям: заготовочные фабрики, цехи по производству полуфабрикатов и кулинарных изделий, специализированные кулинарные цехи, предприятия (цехи) бортового питания и др.</p> <p>Предприятия (объекты), организующие производство, реализацию продукции общественного питания и обслуживание потребителей с потреблением на месте и на вынос (вывоз) с возможностью доставки: рестораны, кафе, бары, столовые, предприятия (объекты) быстрого обслуживания, закусочные, кафетерии, буфеты.</p> <p>Предприятия (объекты), организующие реализацию продукции общественного питания с возможным потреблением на месте: магазины (отделы)</p>

Окончание таблицы 1.1

Признак классификации предприятий (объектов) общественного питания	Классификационные группы
По типам	Ресторан, кафе, бар, столовая, предприятие быстрого обслуживания, буфет, кафетерий, магазин (отдел кулинарии)
По мобильности	Стационарные Передвижные
По организации производства продукции общественного питания	Предприятия (объекты), работающие на сырье (с полным технологическим циклом), полуфабрикатах (догоотовочные), комбинированные
По уровню обслуживания	Предприятия (объекты) класса (категории) люкс, высший, первый
По месторасположению	Общедоступные и закрытого типа, обслуживающие определенный контингент потребителей
По времени функционирования	Постоянно действующие, сезонные (летние)

Следует отметить, что в гостиничных предприятиях, в зависимости от их категории, вместимости, месторасположения, назначения, чаще всего в группу помещений для отдыха и приема пищи включают следующие типы предприятий общественного питания – это рестораны, бары (различного назначения), кафе, поэтажные буфеты.

Рестораны при гостиницах должны обеспечивать высокий уровень сервиса, предлагать гостям богатый выбор блюд, иметь обширную винную карту, а в том случае если они ориентированы на VIP-гостей – иметь богато оформленный интерьер и соответствующую сервировку стола. Для поддержания высокого уровня и престижа на предприятии необходимо иметь в штате высококвалифицированный производственный и обслуживающий персонал, применять и постоянно совершенствовать формы и методы обслуживания. Многие предприятий для решения данного вопроса приглашают на работу известных рестораторов и шеф-поваров, которые сами являются брендами.

В современной практике ресторанно-гостиничного бизнеса бары принято классифицировать по основной группе напитков в карте для

посетителей. Так широкое распространение в гостиничных предприятиях получили [12, 14, 26]:

- коктейль-бары – специализирующиеся на приготовлении и подачи безалкогольных, слабо алкогольных, алкогольных напитков и легких закусок к ним;

- винные бары - имеют большую винотеку, гостям предоставляется возможность их дегустации. Неотъемлемым атрибутом при подаче вина является откупоривание бутылки в присутствии гостя и его декантация. В штате такого бара обязательно должен быть сомелье.

По функциональному назначению, связанному с месторасположением бара, бары гостиничного предприятия подразделяют на [12, 14, 26]:

- лаунж-бар – находится в особой изолированной лаунж-зоне, где звучит мелодичная музыка, а гости располагаются на удобных мягких диванах и креслах. Такой тип заведения удобен для тех проживающих, кто хочет уединиться от суеты или просто отдохнуть;

- лобби бар – располагается в вестибюле гостиницы, недалеко от ресепшн. Кроме контактной барной стойки, в зоне лобби-бара находится мягкая мебель, дополняемая кофейными столиками и стульями. Такой тип бара является местом встречи и ожидания. Он ориентирован на обслуживание не только постояльцев отеля, но и посетителей, не проживающих в нем;

- пул-бар – располагается в зоне бассейна. Следует отметить, что существует три варианта размещения такого типа предприятия общественного питания: в центре бассейна – является самым затратным, так как требует строительства тоннеля для перемещения персонала; двухуровневый бар на краю бассейна – предполагает наличие двух барных стоек. Гостевая столешница одной из них представляет часть бордюра бассейна, а другая стойка предназначена для обслуживания посетителей, находящихся в «прибрежной» зоне; бар рядом с бассейном – обслуживает всех, кто расположился в бассейне и вблизи него.

Кафе при гостиницах могут реализовывать как широкий ассортимент кулинарной продукции, так и быть специализированными на блюдах различных национальных кухонь народов мира.

Поэтажные буфеты призваны обеспечивать проживающих гостей континентальными завтраками и полдниками.

1.2 Организация и технология обслуживания на предприятиях общественного питания

Процесс обслуживания потребителей – это совокупность операций, которые выполняются исполнителем при непосредственном контакте с потребителем услуг во время реализации кулинарной продукции и организации досуга.

Удельный вес трудовых затрат, связанных с обслуживанием (хранение в местах реализации, порционирование, комплектация, отпуск потребителям), составляет в среднем по отрасли 55%, при этом в ресторанах и кафе он значительно выше, чем в столовых и закусочных [12, 18, 20].

Перед организацией и технологиями обслуживания на предприятиях питания, в том числе и при гостиничных комплексах, стоят следующие основные задачи:

- наиболее полное удовлетворение потребителей услугами общественного питания по месту работы, учебы, жительства и отдыха населения;
- использование наиболее экономичных для предприятия и удобных для населения форм и методов обслуживания;
- повышение качества приготовления пищи, сервиса и культуры обслуживания в пунктах питания;
- укрепление трудовой и государственной дисциплины, строгое соблюдение правил торговли;

- широкое внедрение прогрессивных форм и методов обслуживания населения, использование передового отечественного и зарубежного опыта.

Выполнение поставленных задач должно обеспечивать экономический интерес собственника и наемных работников в конечных результатах своей деятельности, приносить прибыль для дальнейшего развития предприятия и как следствие этого – отрасли.

Характеристика методов и форм обслуживания

В соответствии с ГОСТ 32692-2014 «Услуги общественного питания. Общие требования к методам и формам обслуживания на предприятиях общественного питания» на предприятиях общественного питания применяют следующие методы обслуживания в зависимости от способа реализации потребителям продукции общественного питания и организации ее потребления подразделяют [4]:

- на самообслуживание;
- обслуживание потребителей официантами;
- обслуживание потребителей за стойками;
- обслуживание потребителей за прилавками;
- обслуживание потребителей при доставке продукции общественного питания по их заказам и др.

Под методом обслуживания потребителей понимают способ реализации продукции общественного питания потребителям и организации ее потребления.

Самообслуживание потребителей в зависимости от степени участия персонала в обслуживании потребителей и способа подачи продукции подразделяют на полное и частичное.

Полное самообслуживание организуют в следующих формах:

- самообслуживание по принципу «свободного потока потребителей» - форма обслуживания через отдельные станции (участки, зоны) раздачи с определенным ассортиментом блюд, напитков, с широким использованием

элементов наглядной кулинарии и с возможным приготовлением блюд непосредственно на станциях раздачи (на участках, в зонах) на виду у потребителей и последующей оплатой за выбранную продукцию;

- самообслуживание через торговые (венденговые) автоматы - предусматривает использование автоматизированных систем по продаже различных блюд и напитков в узком ассортименте при этом торговые автоматы могут дополнять обслуживание потребителей за стойкой или быть автономными;

- самообслуживание по форме «кофе-пауза», «кофе-брейк» - форма обслуживания во время короткого организованного перерыва в работе конференций, совещаний, деловых переговоров для его участников. Обычно включает в себя горячие напитки (кофе, чай в ассортименте), мучные кулинарные и кондитерские изделия, бутерброды (сэндвичи, канапе и пр.), десерты, фрукты.

- самообслуживание по форме «шведского стола» - предусматривает реализацию блюд в широком ассортименте через буфетные и барные стойки, витрины, прилавки, в т.ч. охлаждаемые и с подогревом, при которой потребитель самостоятельно порционирует блюда и напитки, масса и объем которых не зависят от цены. В случае отсутствия специального оборудования продукция может быть выложена на специальных или обычных оформленных столах при соблюдении условий ее хранения. Данную форму самообслуживания применяют при организации завтраков в гостиницах, пансионатах и других средствах размещения.

Частичное самообслуживание организуют в форме самообслуживания потребителей на раздаточных линиях, когда им предоставляют возможность самостоятельно выбрать выставленные на линиях раздачи закуски, салаты, мучные кулинарные и кондитерские изделия, десерты, холодные и горячие напитки. Супы и горячие блюда потребители получают на линиях раздачи непосредственно после порционирования поварами-раздатчиками.

Обслуживание официантами в зависимости от степени участия персонала в обслуживании потребителей и организации потребления продукции подразделяют на полное и частичное [4].

Полное обслуживание официантами осуществляют за столом в следующих формах:

- для индивидуальных потребителей - обслуживание по карте меню со свободным выбором блюд;

- для индивидуальных и групповых потребителей – «бизнес-ланч» как форма быстрого обслуживания обедами по сокращенному меню со свободным выбором блюд или комплексному (фиксированному) меню с предварительной сервировкой столов в определенное, обычно обеденное время;

- для групп потребителей и туристов, проживающих в различных средствах размещения, пансионатах, санаториях и пр., - обслуживание по меню со свободным выбором блюд или по комплексному (фиксированному) меню с предварительными сервировкой и частичным накрытием столов;

- для групп потребителей - банкетное обслуживание по предварительным заказам.

При полном обслуживании официантами подачу блюд потребителям осуществляют с сервировочного блюда «в обнос» с порционированием индивидуальным потребителям; после порционирования блюд на сервировочных столиках и тележках; непосредственно из раздаточной производства предварительно порционированных блюд в индивидуальной столовой посуде.

Частичное обслуживание официантами осуществляют в следующих формах:

- банкет за столом с частичным обслуживанием официантами - форма обслуживания, при которой официанты доставляют продукцию из раздаточной производства в зал, расставляют сервировочные блюда с продукцией и бутылки с напитками на столе, а за столом потребители

обслуживают себя самостоятельно, порционируя блюда и наливая напитки. Позже официанты предлагают потребителям горячие блюда, десерты и горячие напитки. Отдельные блюда могут быть поданы потребителям (гостям) и порционно. При обслуживании почетных гостей используют подачу блюд и напитков «в обнос»;

- банкет-фуршет - форма обслуживания потребителей с организацией питания стоя и с использованием специальных фуршетных столов. Меню состоит в основном из большого ассортимента холодных и горячих закусок, десертов, мучных кулинарных и кондитерских изделий, в основном однопорционных. Для потребления используют тарелки и закусочные вилки. Предлагаемые блюда и изделия потребитель (гость) перекладывает в тарелку самостоятельно или при помощи официантов;

- банкет-коктейль - форма обслуживания потребителей с организацией питания стоя, при котором все порционированные закуски и блюда, напитки в рюмках и бокалах предлагают потребителям (гостям) официанты. Вместо вилок и ножей потребители обычно используют специальные банкетные шпажки. При этом масса и объем всех изделий или отдельных кусочков продуктов должны быть такими, чтобы их можно было свободно положить целиком в рот, так как использование тарелок не предусмотрено. В качестве напитков преобладают коктейли различных видов;

- банкет-чай;

- экспресс-обслуживание - форма быстрого обслуживания большого количества потребителей за определенный и, как правило, ограниченный интервал времени в виде комплексных рационов в двух и более вариантах. Экспресс-обслуживание применяют для организации питания участников съездов, конференций, симпозиумов, семинаров, пассажиров, учащихся и пр.

- «шведский стол» с частичным обслуживанием официантами - форма обслуживания, устанавливающая способ одновременной подачи блюд в широком ассортименте, с частичным самообслуживанием, при котором потребитель выбирает и самостоятельно порционирует блюда и напитки, а

официант и/или повар оказывают консультационную и практическую помощь при выборе и порционировании блюд. Эту форму обслуживания применяют при организации завтраков, обедов, ужинов в гостиницах и в других средствах размещения;

Разновидностью обслуживания потребителей по форме «шведского стола» на предприятиях питания в субботние, воскресные и праздничные дни с возможной организацией досуга и развлечений, в т.ч. для детей является форма обслуживания «Бранч (Brunch)». Во время «бранча» реализуют ограниченный ассортимент холодных закусок, супов, основных блюд, мучных кондитерских изделий, горячих и прохладительных напитков.

Еще одной разновидностью обслуживания потребителей по форме «шведского стола» с узким ассортиментом предлагаемой продукции на предприятиях питания в интервале между обедом и ужином является обслуживание по типу «Линер (Linner)». «Линер» применяют, как правило, при организации питания в гостиницах и в других средствах размещения для проживающих, опоздавших на бизнес-ланч.

Обслуживание потребителей за стойками осуществляют в следующих формах [4]:

- обслуживание барменами за барной стойкой, при котором потребитель может наблюдать за приготовлением напитков барменом;

- обслуживание поварами за стойкой, при котором потребитель может наблюдать за приготовлением блюда;

- обслуживание буфетчиками за буфетной стойкой.

Обслуживание потребителей за прилавками осуществляют в следующих формах [4]:

- обслуживание потребителей за прилавками предприятий быстрого обслуживания, когда работники предприятия (объекта) быстро комплектуют и отпускают выбранные по заказам потребителей блюда, изделия и напитки, в т.ч. на вынос;

- обслуживание продавцами при реализации продукции общественного питания в розничной сети, в т.ч. в отделах кулинарии, магазинах кулинарии, в отделах реализации кулинарного, мясного, рыбного, мучного и хлебопекарного производств;

- обслуживание продавцами при отпуске продукции общественного питания на вынос через столы заказов, окна раздачи и т.п.;

- обслуживание продавцами при реализации продукции общественного питания в собственной мелкорозничной сети (в киосках, палатках, павильонах, средствах развозной и разносной торговли и пр.).

Обслуживание при доставке продукции общественного питания потребителям по их заказам осуществляют в формах:

- обслуживание потребителей в пути следования пассажирского железнодорожного, водного, воздушного и других видов транспорта;

- обслуживание потребителей в номерах гостиниц и других средств размещения ("рум-сервис");

- кейтеринг (выездное обслуживание), в т.ч. банкетное обслуживание потребителей: корпоративный и событийный кейтеринг, обслуживание семинаров, конференций, спортивных мероприятий и пр., обслуживание потребителей на рабочих местах, в офисах, на дому, в зонах отдыха и в любых других подходящих местах [4, 9].

Особенности организации обслуживания в гостиничных комплексах

В современной индустрии гостеприимства услуга питания является неотъемлемым элементом практически в каждой гостинице, начиная с крупных пятизвездочных отелей и заканчивая мини-отелями. При этом масштабы организации службы питания также в значительной степени различаются [13, 18].

В современной гостиничной индустрии услуги питания имеют структурированный вид. Традиционно предложение 4-х - 5-и звездочных отелей имеет следующий вид:

- ресторан высокой кухни (fine dining; средний чек от 150 у. е.) с залом вместимостью 50-70 мест. Часто такой ресторан работает только в обеденное и вечернее время;

- круглосуточный ресторан с залом вместимостью на 100-120 мест (all day dining; средний чек не превышает 100 у. е.);

- круглосуточная доставка еды в номера (организация работы службы room service);

- лобби бар на 30-50 мест;

- банкетные залы.

Такой схемы придерживается большинство международных отельных домов: Hilton, Marriott, Ritz-Carlton, Swissotel и пр [12, 18, 26].

Пять звезд обязывают ресторан при отеле выделиться какой-нибудь изюминкой. Только тогда он может рассчитывать на дорогих клиентов. Будь то вид из окна (в Москве среди самых высоко расположенных баров можно отметить City Space на 34-м этаже Swissotel, 80 % его посетителей - это люди со стороны; бар «Консерватория» на крыше Ararat Park Hyatt Moscow с видом на исторический центр), мишленовский шеф-повар (шеф-повар подобного уровня в независимом ресторане (не при отеле) может получать в среднем 5000-8000 у. е. в месяц), изысканный дизайн, сигарная комната и караоке.

При условии хорошего взаимодействия со службой бронирования ресторан при отеле прогнозируем по посещаемости. По статистике, от 70 до 100 % постояльцев отеля приходят на завтрак, 5-10 % - на обед и 30-50 % - на ужин, и это при условии, что питание не включено в стоимость проживания.

Например, в отеле Ritz-Carlton, расположенном на главной улице Москвы, в трех шагах от главной площади страны, до 70 % посетителей в обеденное время и 50-60% в вечернее не являются гостями отеля. А в Renaissance Moscow, удаленном, от исторического центра города, всего 20 % гостей приходят с улицы [26].

Следует отметить, что, по мнению многих экспертов, гостиничный общепит - это более стабильный и перспективный сегмент рынка, чем обычные рестораны. Это объясняется тем, что во-первых, компании, развивающие отельный бизнес, априори располагают гораздо большими ресурсами, чем многие независимые рестораторы. Именно поэтому отельеры чаще позволяют себе дорогой дизайн ресторана, эксперименты с концепцией, привлекают более квалифицированный персонал и т. д. По этой же причине поставщики продуктов работают с ресторанными службами крупных отелей гораздо охотней, чем с небольшими независимыми ресторанами.

Во-вторых, для ресторана в отеле сама гостиница играет роль своеобразной страховки. Если дела у ресторана идут не очень хорошо, то доход от профильного бизнеса может покрыть убытки. Только 30 % частных ресторанов с первых дней начинают хорошо работать и способны быстро вернуть инвестору вложенные средства. А остальные могут испытывать недостаток средств для оплаты аренды, заработной платы, коммунальных услуг, счетов поставщиков. В таких случаях инвестор, которого прежде всего интересует прибыль от вложенных средств, начинает сокращать расходы на содержание ресторана, в итоге происходит снижение качества услуг, и как следствие - падение выручки. Это порочный круг, из которого сложно выбраться.

В-третьих, в отличие от городских ресторанов, гостиничные несут гораздо меньше издержек. Ведь они не оплачивают аренду и коммунальные услуги (эти расходы несет непосредственно сама гостиница). У отеля есть и собственная служба содержания здания и помещений, и транспорт, и прачечная, и огромное количество других бизнес-единиц, которые упрощают работу ресторанной службы. У городского ресторана вышеперечисленные статьи могут составлять до 30-40 % расходов.

Следует отметить, что вклад от ресторана в общую доходность отеля может составлять от 10 до 30%.

Однако, наряду с отмеченными плюсами, загрузка ресторана при гостинице - вопрос непростой, особенно в выходные дни. Как правило, бизнесмены, которые составляют большой удельный вес гостей отелей, закончив к концу недели свои дела, разъезжаются по домам. Туристы же предпочитают быстро перекусить где-нибудь в городе, экономя время для осмотра достопримечательностей.

Хороший способ привлечь потребителей – организовать такой вид обслуживания как воскресный бранч [4, 12, 21, 25, 34]. Родина бранча - Соединенные Штаты Америки, но в последнее время он становится все более популярным и в российских ресторанах. Бранч (brunch) - это неформальный вид приема, проводимый между завтраком и ланчем (отсюда название: первые буквы от breakfast — «завтрак», остальная часть слова образована от lunch - «ланч»), Бранч можно назвать и воскресным вариантом бизнес-ланча, принятого в будние дни.

Поскольку большинство людей в воскресенье не работает и свободного времени много, процесс поглощения пищи можно превратить в удовольствие, и есть, сколько хочется. Обычно бранчи начинаются в полдень и длятся не менее четырех часов.

Во многом бранч напоминает шведский стол: фиксированная оплата и свободный выбор блюд. Однако он имеет и существенные отличия: большее разнообразие предлагаемых блюд (холодные и горячие, закуски, изысканные супы, несколько видов горячих блюд и десерт) и наличие на столе в неограниченном количестве напитков и спиртного.

Поскольку обилие хорошей еды на шведском столе могут позволить себе только солидные рестораны, проводятся бранчи в основном в 5-звездных отелях.

Каждый воскресный бранч по-своему уникален. Например, он может стать для всех гостей увлекательным гастрономическим путешествием в какую-либо страну: Италию, Японию, Грецию, Мексику, Индию или в Россию.

Живая национальная музыка, которая при этом исполняется в ресторане, добавляет особый колорит и создает приятную расслабляющую атмосферу.

Если бранч устраивается в связи с каким-либо праздником, то гости имеют возможность познакомиться с традициями его проведения.

Помимо интеллектуальных достоинств, бранч имеет еще ряд преимуществ:

- родители могут немного отдохнуть от детей - при желании их обслужат отдельно, да и к тому же присмотрят за ними. Ну, а в развлекательной программе можно поучаствовать всем вместе. Не менее важно и то, что дети до шести лет обслуживают бесплатно, а с шести до 12 лет включительно предоставляется 50%-ная скидка. Грудничкам дадут люльки, а детьми постарше займутся няни и клоуны в детских уголках.

- бранч - удобный способ хорошо отметить праздник или какое-либо семейное торжество. Устроители обязательно учтут все пожелания и преподнесут виновнику торжества в подарок от заведения аппетитный торт.

- каждый гость выбирает то, что ему по вкусу. Цены варьируются от 1500 до 5000 руб. на человека, но несмотря на это услуга пользуется все большим спросом, столики заказывают заранее, а на праздники их уже не хватает.

Таким образом, бранч имеет целый набор преимуществ и возможностей, что делает его не только прибыльным, но и имиджевым.

Следует также отметить, что организация питания в отеле специфична не только предприятиями общественного питания, представленными разными типами в различных гостиницах, но и организацией работы по обслуживанию номеров, т. е. специальной службы - room service.

Так, первоклассный отель должен предоставлять круглосуточно услугу обслуживания номеров (room service), даже если оно убыточно в отдельные часы своей работы (таблица 1.2). Однако при должной организации эта

служба может составить до 15 % доходов отеля. Нерентабельность номерного обслуживания в определенные часы работы связана с тем, что основная часть загрузки этой службы приходится на завтрак. В процентном соотношении на утренние часы с 7:00 до 12:00 приходится порядка 70 % общего числа заказов. Причем, как правило, $\frac{3}{4}$ всех утренних заказов - это простейший завтрак, континентальный. Для повышения спроса на услуги службы в нерентабельные часы практикуют предоставление скидок на это время, как правило, они действуют в обеденное время с 13:00 до 17:00 и ночные часы с 00:00 до 06:00.

Таблица 1.2 - Соответствие категорий гостиницы в зависимости от оказания услуги питания в номерах [12]

Классификация гостиниц по звездности	1*	2*	3*	4*	5*
Работа подразделения в часы завтрака		+	+	+	
с 7:00 до 00:00			+	+	
круглосуточно					+
Предоставление меню завтрака в номер				+	+

Чаще всего заказ в службе room service [12, 21, 31] производится по телефону службы.

Менеджер службы может помочь гостю с выбором блюда или напитка и обязательно должен оговорить время исполнения заказа. Максимальное время приготовления блюд составляет 20 мин (проживающий гость должен быть проинформирован, если приготовление блюда займет больше времени).

Также заказ можно оформить на бланке службы, в которой гость отмечает меню и время подачи, затем он вешает его вечером на ручку своего номера снаружи. Бланки заказов выдаются на ресепшене при регистрации.

Как в больших, так и в гостиницах малой вместимости у подразделения room service есть свой директор или менеджер, который отвечает только за эту сферу обслуживания проживающих.

В высококлассных отелях служба room service - это целая команда, включающая директора, менеджеров, администраторов, официантов и сомелье. В небольших гостиничных предприятиях, где уровень заказов не очень велик, как правило, обслуживание в номерах производят свободные официанты, работающие в ресторане.

Главное в работе службы - скорость доставки, поэтому обычно требуется наличие специального сервисного лифта. Блюда доставляются на тележках в специальных контейнерах, обеспечивающих необходимую температуру пищи.

При организации работы этой службы необходимо учитывать следующие факторы работы [13, 21, 31]:

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

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

- специфика работы официантов, а именно, отдаленность клиента от кухни, вынуждает использовать определенное оборудование. К нему относят подносы, которые ставятся на столик, либо на сервировочную тележку. Верхняя часть такой тележки представляет собой столик с «крыльями», которые можно поднять в номере и превратить тележку в удобный столик для сервировки. Могут также использоваться тележки с держателями бутылок, нагревающими поверхностями, мармитами, термоконтейнерами, специальными блюдами для сервировки с элементами охлаждения. Все емкости с напитками и продуктами при доставке накрываются специальными крышками.

Работа официанта службы номерного обслуживания подразумевает постоянное общение с гостями. Поэтому ему необходимо придерживаться

следующих правил:

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

- до того, как постучать в номер, необходимо убедиться, что сервированные блюда на тележке оформлены правильно;

- необходимо постучать в дверь три раза. Если спрашивают о том, кто стучит, необходимо ответить: «Добрый вечер. Обслуживание в номерах»; как только дверь откроется, официант здоровается с постояльцем и обязательно спрашивает: «Можно войти?»;

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

- затем необходимо показать гостю его заказ;

- официант всегда должен поинтересоваться у клиента о том, как лучше оставить блюда - упакованными или их стоит открыть;

- когда вся работа по сервировке выполнена, официант должен предупредить гостя о том, что заявка на уборку грязной посуды принимается по телефону службы. Также необходимо поблагодарить гостя за использования услуг службы номерного обслуживания.

Заказ пищи по системе room service может быть оказан в рамках включенного в стоимость номера завтрака или являться дополнительной услугой, которая обычно оплачивается отдельно. Как правило, услуга включена в стоимость номера в гостиницах высокого класса, от четырех звезд. Доставка заказов в номер бесплатная, по желанию гость может предложить официанту чаевые, как правило, их сумма составляет 10-15 % стоимости заказа. Цена блюд в room service немного выше ресторанных, что связано с затратами на содержание штата сотрудников. Оплата заказа производится гостем двумя путями: можно оплатить услугу в номере официанту или у администратора после получения заказа.

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

Революцию в гостиничном бизнесе произвел первый минибар, произведенный в 1973 г. компанией Dometic. Большая часть 4- и 5-звездочных отелей в мире имеют мини-бары.

Различают два основных вида мини-бара:

- платное заполнение. В этом случае мини-бар ломится от всяких шоколадок и маленьких бутылочек с алкоголем, но за каждую выпитую или съеденную придется заплатить при выезде. Если мини-бар платный, обычно в нем не разрешают держать свои напитки;

- бесплатное заполнение. В этом случае в меню мини-бара включается обычная вода, либо вода и лимонады, либо вода, лимонады и пиво.

В 1988 г. компания Bartech Automatic System установила первые автоматизированные минибары в Hilton Geneva, Switzerland. Bartech был признан многими ведущими международными гостиничными сетями одной из лучших автоматических систем мини-баров. Компания Bartech работает на рынке уже более 20 лет, она дает на мини-бары двухгодичную гарантию, предоставляет обучение, обновление продукта в режиме реального времени, техническую поддержку 24 часа в сутки, семь дней в неделю, при необходимости возможны выезд специалиста и другие услуги. Продукция Bartech установлена в более чем 250 тыс. гостиничных номеров в 50 странах мира и характеризуется широким диапазоном вместимости от 40 до 75 л.

При заселении гостя в гостиницу система управления отелем через интерфейс открывает электронный замок автоматического мини-бара. Каждый продукт в системе Bartech контролируется датчиком. Система автоматически различает, когда гость открыл мини-бар, чтобы просто взглянуть на продукт, а когда он его потребляет, и если в первом случае счет гостя останется неизменным, то во втором — автоматически возрастет на

сумму потребленного продукта. Сразу после этого информация попадает в систему, и создаются специальные отчеты по наличию-отсутствию тех или иных продуктов в мини-баре, а также отслеживается количество оставшихся.

Когда гость выселяется, система управления отелем (PMS) автоматически блокирует систему Bartech.

Автоматизированные мини-бары имеют целый ряд преимуществ по сравнению со стандартными [12]:

- автоматический мини-бар предоставляет точную информацию в режиме реального времени об имеющихся запасах, включая даты и время потребления, цены на продукты и дату истечения срока годности продуктов;

- Bartech - это автоматическая система управления мини-барами, предлагающая модели с прозрачной передней дверцей. Такой дизайн позволяет предлагать гостям полный ассортимент продуктов, какими бы ни были их форма и размер, а внешний вид не может не притягивать к себе взгляд;

- автоматический биллинг полностью исключает возможность ошибок, неточностей, и уже нет необходимости интересоваться у гостей, пользовались ли они мини-баром. Кроме того, он позволяет производить выписку очень быстро — это значительное преимущество;

- система автоматического контроля заполненности мини-бара и склада позволяет пополнять мини-бары, не причиняя никакого беспокойства и неудобств гостям. И, кроме того, автоматический мини-бар прост и легок в использовании. Не надо специальных знаний и тренингов для обучения персонала;

- один работник персонала способен обслуживать до 400 номеров. Здесь происходит оптимизация затрат на персонал по крайней мере в пяти отделах отеля: обслуживание номеров, служба приема и размещения, бухгалтерия, служба технического обслуживания и управление персоналом;

- система позволяет автоматически в режиме реального отслеживать срок годности продукции мини-бара и полностью исключить возможность

порчи, также возможно своевременно устанавливать скидки (например, устраивать распродажи продуктов, значительно снижая потери);

- если в отеле установлены мини-бары с отделением для хранения личных вещей, может возникнуть проблема, что гость, выписавшись, забыл в мини-баре свои вещи - в данном случае модуль статуса номера предупредит персонал о необходимости проверить каждый мини-бар и каждый номер;

- мини-бары имеют специальный модуль технического обслуживания номеров для технического персонала, который позволяет пользователям отправлять различные коды, содержащие техническую информацию о состоянии номера через мини-бар. Модуль позволяет заводить до 99 различных конфигураций кодов для неисправностей, содержащих сообщения. Например: код 50 - необходимо заменить лампочку в прикроватном светильнике, код 51 - проверить и починить карниз для занавесок, код 52 - проверить душевую кабину и т. д.;

- в мини-баре есть также система автоматизированного контроля за расходом электроэнергии. Она позволяет отелю существенно сэкономить затраты на электроэнергию благодаря автоматизированному контролю каждого охлажденного продукта в каждом мини-баре в каждом номере. Контроль основан на времени ночи/дня, поселения, выписки гостей, закрытой двери, технического обслуживания номера, сезонности и т. д. В зависимости от занятости гостиницы и предпочтений, связанных с температурой охлаждения, сбережения могут достигать 30 %;

Единственным поставщиком автоматических мини-баров является Bartech, предлагающий специальные пульта управления для выполнения некоторых важных функциональных задач в системе открытия/закрытия мини-баров в комнатах, процедура полной перезагрузки и профилактическое тестирование легко выполняются персоналом гостиницы на покомнатной основе благодаря простым в использовании пультам управления Bartech.

Маркетинговые исследования показали, что мини-бар окупается в течение всего 2-4 месяцев, а потом начинает приносить хозяевам прибыль.

При этом перед управляющими отеля часто стоит дилемма ставить мини-бары или же обходиться без них. В данном случае руководство гостиницы должно сопоставить для себя все «за» и «против», на этой основе руководство и должно принять соответствующее управленческое решение.

Преимущества и недостатки, связанные с работой мини-баров в номерах представлены в таблице 1.3

Таблица 1.3 - Преимущества и недостатки, связанные с эксплуатацией мини-баров в номерах [12]

Преимущества	Недостатки
Около 33 % деловых клиентов пользуются мини-баром в течение своего пребывания в гостинице	Существует высокая конкуренция мини-барам со стороны предприятий общественного питания (и магазинов) города, а также самого отеля
С мини-баром связано представление о высоком классе гостиницы, что поднимает престиж заведения в глазах клиента	Чувствительные к цене клиенты (в частности, более 60 % бизнес-туристов) экономят на услугах, не включенных в смету командировочных расходов, и не пользуются мини-баром
Мини-бары расширяют возможности клиентов получать питание и напитки, не выходя из номера, а также в ночные часы, при этом общение с персоналом сведено к минимуму, что важно в условиях «языкового барьера»	Пополнение и контроль состояния мини-баров требуют высоких трудозатрат. На каждые 100 номеров необходим, как минимум, один человек, занятый исключительно обслуживанием мини-баров
Доход от мини-баров составляет примерно 2,5 долл. в день на номер, при этом лучшие гостиницы получают в два раза больше этой суммы. Выручка от мини-баров составляет 8—10 % и более в год общей выручки по отделу питания и напитков отеля или 2,5—3 % оборота гостиницы в целом	Установка полностью автоматизированных систем контроля мини-баров стоит дорого. Применение неавтоматизированных систем снижает прибыль от эксплуатации баров в номерах до 12 % первоначальной выручки
Чистая прибыль по мини-барам составляет 55 % выручки (в полностью автоматизированных системах), что значительно выше, чем прибыль других отделов службы питания и напитков отеля (30—40 %)	Возникают большие издержки, связанные с кражами содержимого мини-баров (как клиентами гостиницы, так и персоналом). Имеют место конфликты и отказы платить по счетам

Чтобы поддерживать интерес проживающих гостей к мини-барам в номерах на высоком уровне, следует постоянно обновлять ассортимент, привнося в него все новые тенденции: начиная от здорового питания и за-

канчивая «сувенирно-развлекательными» моментами, когда содержимое баров оформляется особым «фирменным» способом.

Одной из прогрессивных и широко используемых форм обслуживания в отелях является обслуживание по типу «Шведский стол» [17, 21, 26, 31, 34, 35].

Существует три формы организации «шведского стола».

Первая – на составленные ресторанные столы, задрапированные фушетной юбкой расставляют блюда с закусками, соусники, этажерки, вазы и т.д. По краям стола стопками по 5-6 штук ставят закусочные тарелки, подобранные в едином стиле. В зале у стен расставляют четырехместные столы, сервированные мелкими столовыми тарелками, закусочными приборами, фужерами.

Преимущества такого варианта организации «шведского стола» – дешевизна, так как не нужно покупать специальное оборудование; стол можно оформить, учитывая стиль заведения.

Вторая – в обеденном зале устанавливается линия прилавков для самообслуживания, которая представляет собой комплекс оборудования, в состав которого входят: прилавок для подносов, охлаждаемый прилавок для холодных и сладких блюд, прилавки – мармиты для супов и вторых горячих блюд, прилавок для горячих напитков, прилавок для столовых приборов.

Третий – подача блюд осуществляется в специальных стойках – витринах, которые называют салат-барами. Салат-бары выпускаются в трех версиях: холодильной с температурным режимом +2+10°C, нейтральной и тепловой с температурным режимом +30+90°C. Стойки могут иметь различную форму. Они оснащены куполом, который опускается с помощью специального механизма, благодаря чему блюда не теряют свой внешний вид. Салат-бары комплектуются колесами с тормозным устройством, что позволяет загружать их на производстве. При работе с такими стойками продукты выкладываются в отдельные гастоёмкости из поликарбоната, которые затем размещаются в ванне, выполненной из нержавеющей стали. В

одном салат-баре можно разместить до 20 видов закусок и блюд в зависимости от величины гостроемкостей. По краям салат-бара размещаются полочки для подносов и тарелок.

Преимущества организации «шведского стола» заключаются в следующем:

- скорость обслуживания;
- возможность наглядно оценить меню, почувствовать аромат блюд, оценить количество и соотношение ингредиентов входящих в состав того или иного блюда;
- объем порции понравившегося блюда ограничивается только величиной тарелки.

При организации «шведского стола» в отеле, следует придерживаться общепринятых норм относительно того, что должен найти на столе потребитель. Так в меню завтрака необходимо включать 2-3 яичных блюда (омлет, вареные яйца, яичница), мясные блюда, как горячие, так и закуски – 3-4 наименования (сосиски, бекон, колбаса и др.), мюсли с холодным и горячим молоком, овощи и фрукты в разной степени нарезки, сыры, масло, джемы, хлеб и булочки, йогурты, легкие десерты. Из напитков принято выставлять минеральную воду и 1-2 наименования сока, которые заливают в диспенсеры или выставляют в кувшинах. Стаканы ставят возле подноса с соками, а не на столах для потребителей. Весь остальной ассортимент зависит только от возможностей владельца отеля.

Характеристика различных видов ресторанного сервиса

В зависимости от контингента обслуживаемых гостей, класса и оснащения предприятий питания, в том числе при гостиничных комплексах используются различные виды сервиса. Наиболее распространенными считаются сервисы: французский, английский, американский, русский [15, 26].

При всех видах сервиса обслуживание осуществляется официантами.

Французский сервис применяют в ресторанах 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. 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 включают:

- менеджера ресторана (фр. *maitre d'hotel*);
- старшего официанта (фр. *chef de rang*), который 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.;
- помощника старшего официанта (*demi chef de rang*) - принимает заказы на напитки, подает блюда;
- официанта, подающего воду (*commis de rang*), который также передает заказы на производство, доставляет их в зал, убирает со стола;
- официанта по винам – сомелье (*sommelier*).

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

Французский сервис имеет ряд преимуществ к которым относят постоянный контакт с гостями; гость определяет сам желаемый объем еды.

Недостаток французского сервиса заключается в высокой трудоемкости.

Английский сервис означает 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.

Параллельно с термином «английский сервис» употребляется термин «gueridon». Продукты накладываются на сервировочное блюдо, которое ставится на столик с колесиками. Столик подвозится к столу, за которым сидит гость. Гость сам выбирает порцию, и официант начинает оформлять блюдо у него на глазах.

Преимущества английского сервиса заключаются в идеальном контакте с гостями и свободе движений для обслуживающего персонала.

К недостаткам данного вида обслуживания можно отнести большие затраты времени.

Американский сервис предполагает, что пища готовится и раскладывается по тарелкам непосредственно на производстве. Официанты разносят и расставляют тарелки гостям. Этот вид пользуется популярностью благодаря простоте и оперативности.

Преимущества американского сервиса заключаются в низкой трудоемкости, небольшой, по сравнению с другими видами сервиса, численностью обслуживающего персонала.

Однако данный вид обслуживания так же имеет и свои недостатки - слабый контакт с гостем и установленный объем порций.

Суть немецкого сервиса заключается в том, что еда раскладывается на большое блюдо и ставится на стол на доступном от гостя расстоянии, чтобы он мог обслужить себя сам.

Преимущества немецкого сервиса: гость сам определяет желаемый объем еды, берет добавку, низкая трудоемкость.

К недостаткам немецкого сервиса относят использование большого количества посуды, так как все блюда должны сервироваться отдельно.

Русский сервис предполагает подачу блюд на многопорционном 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 и нарушение внешнего вида блюда после порционирования его самими гостями.

1.3 Виды питания, применяемые в гостиницах и гостиничных комплексах

На сегодняшний день в гостиничном бизнесе выделяют следующие виды питания туристов, постояльцев и гостей отеля [12, 13, 21, 23]:

- OB (only bad) - без питания;
- BB (bed & breakfast) - в стоимость проживания включен только завтрак (шведский стол); дополнительное питание происходит за отдельную плату в ресторанах и барах отеля;
- 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, обычно включает сок, яичницу, тосты, масло, джем и кофе или чай;
- American Breakfast - американский завтрак - аналогичен континентальному завтраку, включает различные нарезки;
- HB (half board) - полупансион - в стоимость проживания включены завтрак и ужин (шведский стол), бесплатный чай, кофе, вода только на завтрак;
- HB+ (halfboard+, extended halfboard) - расширенный полупансион - в стоимость проживания входят завтрак и ужин (шведский стол), кроме того, безалкогольные и алкогольные напитки местного производства — весь день;

- FB (full board) - полный пансион - завтрак, обед и ужин (шведский стол);

- FB+, EXTFB (full board+) - расширенный полный пансион - завтрак, обед и ужин (шведский стол), а также напитки (в ряде отелей - пиво и вино) - во время приема пищи;

- Mini all inclusive - полный пансион с напитками местного производства не только во время еды, но и в ограниченном количестве в течение всего дня;

- ALL, AI (all inclusive) - завтрак, обед и ужин (шведский стол); 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) - включены завтрак, поздний завтрак, обед, полдник и ужин (шведский стол); представлен широкий выбор сладостей, десертов, всевозможных закусок, а также напитков местного и импортного производства.

Характеристика различных видов меню для гостиничных предприятий и особенности их составления

В соответствии с применяемыми в гостиничном предприятии видами питания, принятыми формами и методами обслуживания, проводимыми мероприятиями, техническими возможностями, контингентом питающихся могут разрабатываться, утверждаться и применяться различные виды меню [14, 15, 17].

Меню со свободным выбором блюд (меню а ля карт) – применяют в ресторанах, кафе, барах. Оно должно отвечать требованиям ассортиментного минимума для соответствующего типа предприятия общественного питания.

Удобно тем, что гость из всего предложенного ассортимента продукции может выбрать понравившиеся ему блюда.

Разновидностью меню со свободным выбором блюд является меню заказных блюд. Обычно применяется в ресторанах и кафе. В меню заказных блюд включают широкий ассортимент фирменных блюд, разнообразных холодных блюд и закусок, горячих закусок, первых, вторых и сладких блюд, горячих и холодных напитков, мучных, кулинарных и кондитерских изделий с указанием цены и выхода.

Все закуски и блюда, включаемые в заказное меню, готовят по индивидуальным заказам и подают через 15-20 минут. Об этом официант заранее предупреждает гостя. Прием заказов на эти блюда прекращают за час до закрытия предприятия.

В ресторанах принято перечень алкогольных напитков давать в конце основного меню заказных блюд и напитков или печатать в отдельной карте вин.

Во всех случаях существует следующий порядок расположения вино-водочных изделий, напитков, кондитерских изделий:

- водка и горькие настойки;
- виноградные вина: крепленые, белые и красные столовые, десертные, шампанское, коньяки, ликеры;
- пиво;
- минеральная вода;
- фруктово-ягодные соки;
- кондитерские изделия;
- фрукты.

Меню бизнес-ланча составляют в ресторанах для быстрого обслуживания посетителей в специально отведенное время (как правило с 12:00 до 16:00 часов). Этот вид меню предназначен для участников деловых переговоров, а также служащих близлежащих офисов, банков.

Если бизнес-ланч состоит из трех блюд, то посетитель выбирает набор из 4-х курсов:

- первый курс – несколько вариантов холодных и горячих закусок;
- второй курс – супы;
- третий курс – основные горячие блюда;
- четвертый курс – десерты.

Дополнительно в стоимость набора входит кофе или чай.

Меню бизнес-ланча меняется еженедельно, но в течение недели стоимость его остается постоянной. В меню включаются те же блюда, что и в меню со свободным выбором блюд, но цены их ниже, чем при индивидуальном заказе.

В меню вегетарианского ланча включают блюда из овощей, грибов, сыра.

В меню комбинированного ланча может быть включен небольшой набор блюд: порция салата, маленькая пицца или сэндвич. Такой набор предназначен для посетителей, которые хотят быстро перекусить.

Меню воскресного бранча предназначено для обслуживания посетителей семейными обедами в воскресные дни или в период с 12 до 16 часов. В ресторанах в меню бранча включают шведский стол с широким ассортиментом закусок, блюд (рыба малосольная, заливная, рыбная гастрономия, бульоны, суп-пюре, жаркое по-домашнему, блинчики и др.). Отдельно организуют чайный, фруктовый и десертный столы. Стоимость бранча заранее оговорена, в нее включается также стоимость бокала вина или шампанского.

Меню дневного рациона составляют для участников съездов, фестивалей, совещаний, форумов, туристов и членов различных делегаций. Питание может быть трех- или четырехразовым (дополнительно водится полдник или второй завтрак). При составлении данного меню учитывают особенности обслуживаемого контингента потребителей (возрастные,

национальные, род занятий и т.д.). Калорийность меню дневного рациона колеблется от 2000 до 5000 ккал.

Меню может быть со свободным выбором блюд или заранее скомплектованным (завтрак, обед, ужин).

В меню завтрака должны входить натуральный сок или кисломолочный продукт, масло сливочное холодная закуска из овощей или гастрономических продуктов (сыр, колбаса, ветчина или буженина), горячее блюдо несложного приготовления (сосиски с гарниром, омлет с ветчиной, яйцо всмятку и др.), горячий напиток, хлеб или тост.

Меню обеда может состоять из 3-х блюд (холодная закуска, суп, второе горячее блюдо), 4-х блюд (холодная закуска, суп, второе горячее блюдо, десерт), 5-ти блюд (холодная закуска, суп, второе рыбное горячее блюдо, второе мясное горячее блюдо, десерт) и из 6-ти блюд (холодная закуска, горячая закуска, суп, второе рыбное горячее блюдо, второе мясное горячее блюдо, десерт). Обед из 5-ти и 6-ти блюд называют праздничным или банкетным. При подаче первых и вторых блюд учитывается калорийность ранее включенных в меню холодных блюд и закусок. Если закуска рыбная (богатая белками), то первое блюдо может быть овощным, а гарнир ко второму блюду – крупяным. Если в меню обеда включена легкая овощная закуска, то первое и второе блюда должны быть более калорийными (солянка мясная или рыбная, суп-харчо и т.д.).

В меню ужина должны включаться холодная закуска, второе горячее блюдо, напиток и хлеб. В него входят хорошо усваиваемые блюда из отварных, припущенных рыбы, птицы, овощей, блюда из творога. Из напитков рекомендуется подавать молоко и кисломолочные продукты или подавать на десерт натуральные фрукты, а в заключении – некрепкий горячий напиток (чай с лимоном и т.д.). На ужин не следует подавать жареные, острые, жирные блюда, блюда из грибов, т.к. они медленно усваиваются организмом и вызывают повышенное чувство жажды.

Меню банкетов составляют в каждом конкретном случае при приеме заказа с учетом пожеланий заказчика, вида банкета и времени его проведения. Отличается от других видов меню тем, что в его составлении активное участие принимает заказчик.

В меню банкета за столом с полным обслуживанием официантами рекомендуется включать следующее количество блюд и закусок: 1-2 наименования холодных и 1-2 наименования горячих закусок, 1-2 наименования супов (только в обеденное время и по желанию заказчика), 1-3 наименования вторых горячих блюд, 1-2 наименования сладких блюд, фрукты (200-250 г на каждого участника банкета), фруктовую и минеральную воду (250-500 г на каждого участника).

Меню банкета за столом должно отвечать следующим требованиям:

- включать закуски, блюда и напитки разнообразные по видам продуктов (рыба, мясо, овощи и др.), и по способам их тепловой обработки;
- содержать фирменные блюда и блюда банкетного изготовления;
- учитывать национальные вкусы и особенности питания участников банкета;
- иметь небольшой ассортимент блюд и закусок, т.к. продолжительность его ограничена (50-60 мин).

В меню банкета за столом с частичным обслуживанием официантами включают широкий ассортимент холодных закусок – 8-10 наименований, 1-2 наименования горячих закусок, 1-2 наименования супов (в обеденное время и по желанию заказчика), 1-2 наименования вторых горячих блюд, 1 наименование сладких блюд, 200-250 г фруктов на каждого участника банкета, 250-500 г фруктовой и минеральной воды на каждого участника, 100-150 г сока на каждого гостя. При большом разнообразии закусок предусматривается по $\frac{1}{2}$, $\frac{1}{4}$ порции на каждого участника.

Меню банкета - фуршет состоит в основном из закусок, ассортимент которых значительно шире, чем в меню других банкетов (12-16 наименований холодных закусок, 1-3 наименования горячих закусок),

десерта (1-2 наименования), фрукты (200-250 г на одного участника), вода фруктовая и минеральная (250-500 г на одного участника), соки (100-150г на каждого гостя). Иногда в меню банкета включают вторые горячие блюда.

К порционированию и подаче закусок и блюд предъявляются определенные требования: горячие блюда должны быть порционированы без костей и соуса, салаты подаются в корзиночках, икра – в валованах, рыба, мясо – небольшими порциями, чтобы их можно было есть без применения ножа.

Для банкета - коктейль рекомендуется следующее примерное количество наименований закусок, блюд и напитков: холодные закуски – 8-12, горячие закуски –1-3, сладкие блюда – 1, фрукты – 200-250 г, соки – 100-150 г.

Меню банкета – коктейль состоит из мелкопорционных закусок. Из холодных закусок рекомендуется подавать бутерброды (канапе) с икрой зернистой, осетровых и лососевых рыб, семгой (кетой, балыком), осетриной, ветчиной, колбасой, сыром, тарталетки с паштетом, салатом, валованы и др.; из горячих закусок – сосиски, люля-кебаб, кусочки рыбы в тесте, кусочки шашлыка, котлетки – малютки и др.; из десерта – пирожные ассорти, яблоки в тесте (небольшими порциями), фрукты, разделанные на части (дольки) со шпажками (яблоки, апельсины и др.), вода (минеральная и фруктовая), коктейли.

В меню банкета – чай в основном включают кондитерские изделия (калачи, пироги, торы, пирожные, бисквиты, кексы, печенье), сладкие блюда (взбитые сливки с бисквитом, блинчики с яблоками, яблоки фаршированные, мороженое, суфле, кремы, самбуки и др.), варенье, конфеты, ягоды, фрукты и т. д.

Из спиртных напитков предлагают десертные полусладкие и полусухие вина, ликеры, коньяки. На банкете, устроенном в честь какого-либо юбилея, может быть подано шампанское. Холодные закуски на чайный стол подавать не рекомендуется.

Меню специальных видов обслуживания составляют при встрече Нового года, торжествах в честь традиционных праздников (“Русская зима”, “Масленица”, 8 Марта и т.д.). От других видов меню отличается ассортиментом блюд. В масленицу по русскому обычаю подают блины, сметану или масло в соусниках и др. Оформляется как банкетное меню.

Меню диетического питания оформляется как меню со свободным выбором блюд или меню комплексных обедов. По ассортименту включаются блюда различных диет с указанием номера диеты.

В меню детского питания выход блюд уменьшен, блюдам могут быть даны различные названия из детских сказок и др. Желательно исключать тяжелую пищу (жареные и жирные блюда) [17, 21, 32].

1.4 Обслуживающий персонал залов

Квалификационный состав работников обслуживания

В группу обслуживающего персонала на предприятиях общественного питания, в том числе и в гостиничных комплексах включают работников торгового зала: метрдотель (администратор зала), официант, бармен, сомелье, повар-раздатчик пищи, буфетчик, кассир, гардеробщик, швейцар и т.д. [18, 26, 29, 34, 36].

Квалификационный состав и квалификационная характеристика официантов, барменов, буфетчиков представлена в таблице 1.4.

Таблица 1.4 – Квалификационная характеристика официантов, барменов, буфетчиков

Профессия, разряд	Характеристика работы
Официант 5-го разряда	Подготовка рабочей зоны и повседневное обслуживание посетителей (ознакомление с меню, прием заказа, получение продукции в буфете, на раздаче и подача посетителям, раскладка пищи в тарелки); работа на контрольно-кассовой машине; расчёт с посетителями; сервировка стола в соответствии с требованиями вида обслуживания; составление меню завтрака, обеда, ужина, банкета и расчет необходимого количества посуды, приборов, столового белья; подача блюд и напитков различными методами; частичное приготовление, оформление и порционирование блюд в присутствии

Окончание таблицы 1.4

Профессия, разряд	Характеристика работы
	потребителей; организация и проведение различных видов банкетов; организации обслуживания иностранных (групп и индивидуальных) туристов; организация работы «шведского стола» и других прогрессивных форм обслуживания потребителей; создание максимальных удобств для потребителей.
Официант 4-го разряда	Подготовка рабочей зоны и повседневное обслуживание посетителей; работа на контрольно-кассовой машине; расчет с посетителями; сервировка стола в соответствии с требованиями вида обслуживания; составление меню завтрака, обеда, банкета и расчет необходимого количества посуды, приборов, столового белья; подача блюд и напитков различными методами; участие в проведении банкетов с частичным обслуживанием официантами; обслуживание иностранных туристов; уборка использованных приборов и посуды.
Официант 3-го разряда	Обслуживание потребителей в предприятиях с простой и средней степенью сложности сервировки столов, с несложным ассортиментом блюд; полировка посуды, приборов. Складывание салфеток различными способами, получение блюд и напитков, кроме подачи в обнос; уборка использованных посуды и приборов; обслуживание групп иностранных туристов; обслуживание неофициальных банкетов.
Бармен 5-го разряда	Бармен 5-го разряда должен уметь: приготовить смешанные напитки и кофе; обслуживать за стойкой и столами; ознакомить посетителей с ассортиментом и рецептурами реализуемых напитков, предложить напитки и закуски к ним; работать на кассовом аппарате. Бармен этого разряда должен знать: виды и классификацию смешанных напитков, их рецептуры, последовательность смешивания, особенности, способы приготовления, оформления и правила подачи; товароведную характеристику используемых продуктов; ассортимент инвентаря и посуды, назначение каждого оборудования барной стойки. Бармен бара, обслуживающего иностранных граждан, должен знать один-два иностранных языка в объеме, необходимом для работы, порядок расчета, образцы и курс иностранных валют и чеков, принимаемых на территории страны, расчеты по кредитным карточкам иностранных фирм и банков.
Бармен 4-го разряда	Изготавливают несложные коктейли, обслуживают только за барной стойкой, не обслуживают иностранных граждан.
Бармен 3-го разряда	Изготавливают молочные коктейли, обслуживают за барной стойкой
Буфетчик 5-го разряда	Отпускает буфетную продукцию, исходя из требований подачи, порционирует и разливает в соответствующую посуду напитки, отпускает кондитерские товары. Фрукты, мороженое; приготовляет чай, кофе, коктейли, выкладывает товары, оформляет витрины. Должен знать особенности отпуска отдельных товаров, в том числе температуру, правила разлива напитков, виды и назначение посуды, характеристику напитков, режим и правила хранения отпускаемой продукции, правила эксплуатации и требования к весоизмерительным приборам, порядок составления товарного отчета о реализации продукции и движения тары.
Буфетчик 4-го разряда	Не приготавливает чай, кофе, коктейли.

Организация труда работников обслуживания, виды графиков выхода на работу

Для эффективной работы службы питания гостиничного предприятия необходимо руководствоваться принципами разделения и кооперации труда [27, 30].

Принципы разделения и кооперации труда базируются на требованиях к работникам учитывающих следующие критерии их оценки:

- уровень профессиональной подготовки и квалификации, в том числе теоретические знания и умение применять их на практике;
- способность к организации производственной деятельности и управлению кадрами (для заведующего производством, начальника цеха, метрдотеля);
- знание и соблюдение профессиональной этики поведения;
- знание нормативных документов, касающихся профессиональной деятельности.

Разделение и кооперирование труда предусматривает целесообразную расстановку работников на всех участках, четкое определение служебных обязанностей, прав и ответственности каждого работника, создание бригад, рациональное и эффективное использование рабочего времени.

Для работников обслуживания большое значение имеет принцип квалификационного или пооперационного разделения труда. Который обусловлен тем, что каждый технологический процесс обычно состоит из нескольких стадий, операций различной сложности. Для выполнения работ различной сложности целесообразно использовать работников соответствующей квалификации.

Наряду с разделением труда необходимо применять кооперацию труда, т.е. объединение работников в бригады для выполнения определенных видов работ.

В зависимости от вместимости торгового зала, типа и класса предприятия общественного питания применяют индивидуальную или бригадную форму организации труда официантов.

Суть индивидуальной формы организации труда официантов заключается в том, что за каждым официантом закрепляется определенный участок зала с 3-4 столами. Все операции, связанные с обслуживанием, выполняет один официант.

Бригадная форма организации труда официантов считается более совершенной, поскольку значительно ускоряет процесс обслуживания.

Бригада состоит из 3-4 официантов, которые обслуживают 8-10 столов (36-40 мест). Зал делят на участки с равным количеством мест, звенья (бригады) периодически меняются по участкам.

В бригаду входят: бригадир 5 разряда, 1-2 официанта 4 разряда, 1 официант 3 разряда.

За каждым членом звена закрепляются определенные операции, соответствующие его квалификации. Бригадир получает заказ, обслуживает посетителей, производит расчет. Официант 4 разряда помогает обслуживать посетителей (подавать блюда), получают их на раздаче. Официант 3 разряда занимается сервировкой столов, подготовкой приборов, посуды, транспортировкой блюд в зал, уборкой со стола.

Обе формы организации труда официантов имеют свои преимущества и недостатки (таблица 1.5).

Таблица 1.5 – Преимущества и недостатки различных форм организации труда официантов [16, 17]

Форма организации труда официантов	Преимущества	Недостатки
Индивидуальная	- возможность его применения на небольших предприятиях общественного питания; - быстрый профессиональный рост официантов	- официант вынужден постоянно покидать зал, чтобы выполнить свою работу; - потребители оказываются в неравных условиях, т.к. уровень квалификации различен

Окончание таблицы 1.5

Форма организации труда официантов	Преимущества	Недостатки
Бригадная	<ul style="list-style-type: none"> - в 2-2,5 раза уменьшается время обслуживания потребителей; - снижается количество разнохарактерных операций, производимых официантами, что повышает их производительность труда; - появляется возможность использовать ступенчатый график выхода на работу; повышается культура обслуживания 	<ul style="list-style-type: none"> - уменьшается возможность профессионального роста официантов 3 и 4 разрядов; - возможность применения этого метода на крупных и средних предприятиях общественного питания

Различные условия работы предприятий питания при гостиничных комплексах вызывают необходимость разрабатывать соответствующие графики выхода на работу [16, 15, 20].

При линейном графике весь персонал предприятия общественного питания начинает и заканчивает работу одновременно. Этот график применяют на предприятиях, работающих в одну смену.

Ленточный (ступенчатый) график составляется так, чтобы в часы наибольшей загрузки данного участка предприятия (производства, зала) сосредоточить здесь достаточное количество работников для выполнения необходимых работ, Ленточный график применяется на предприятиях, работающих более чем в одну смену.

При двухбригадном графике организуют две бригады, одинаковые по численности и составу, бригады работают по 11 часов 30 минут, сменяясь через день. Недостатком этого графика является повышенная утомляемость работников, поэтому он применяется только в том случае, если другие графики неприменимы.

Комбинированные графики применяют на предприятиях с различными временными условиями работы производственных и торговых подразделений.

Применение графика суммированного учета рабочего времени предполагает, что количество отработанных за месяц часов не должно превышать установленной нормы. В случае переработки времени работникам предоставляются отгулы.

При суммированном учете рабочего времени обычных выходных дней не предусматривают, дни отдыха устанавливаются по графику работы, График работы составляют на месяц и доводят до сведения работников, как правило, за две недели до введения его в действие, а в последующем (при сохранении прежнего режима работы предприятия) – за три дня до начала месяца. В графике дня каждого работника обязательно указывается время начала и окончания работы, а также время перерыва [27, 30].

Организация рабочих мест работников обслуживания

Правильная организация рабочего места имеет решающее влияние на скорость и качество обслуживания, она напрямую влияет на прибыльность предприятия и его популярность среди посетителей. Этот вопрос хорошо изучен торговой наукой с помощью хронометража, который показывает, как растет производительность труда, если рабочее место организовано рационально, в соответствии с требованиями класса ресторана «Люкс» и «Высший».

Неправильно организованное рабочее место или его отсутствие резко снижают культуру обслуживания, предприятие теряет постоянных посетителей, соответственно уменьшается выручка и падает зарплата официантов [27, 30, 37].

Рабочее место – это зона трудовых действий исполнителя или группы исполнителей для выполнения определенной работы, оснащенная необходимым оборудованием, инвентарем, технологической документацией.

Рациональная организация рабочего места предполагает его специализацию, т.е. установление определенного производственного

профиля, закрепление за ним соответствующих однотипных операций, оборудования, распределения обязанностей между работниками.

К рациональной организации рабочего места официанта предъявляется ряд основных требований, к которым относят:

- правильную его планировку и размещение;
- оснащение необходимым оборудованием, столовой посудой, столовыми приборами, столовым бельем;
- создание благоприятных санитарно-гигиенических условий.

На рабочем месте официанта устанавливают подсобный стол и/или сервант. Конструкция серванта отвечает всем требованиям обслуживания. Он состоит из двух основных частей: тумбы высотой 90 см, глубиной 60 -70 см, шириной от 100 до 200 см, и над тумбовыми шкафчиками со стеклянными дверцами глубиной 30-40 см [19, 28, 37].

Между тумбой и шкафчиками имеется расстояние, равное 35-40 см. Эта ниша дает официанту возможность пользоваться крышкой тумбы, на которую ставятся подносы, посуда, напитки и т.д. Под крышкой монтируют выдвижную столешницу, которая дает возможность увеличивать площадь, когда это нужно. В тумбе, сразу под крышкой организованы отделения с ящиками и кассетницы для хранения запаса столовых приборов (основных и вспомогательных). При отсутствии кассетницы дно ящиков необходимо выстилать полотняными салфетками.

За ящиками имеется второе отделение с двумя полками для запаса тарелок, чистого и использованного столового белья. Над тумбовый шкафчик также имеет две полки, они деревянные и их застилают полотняными салфетками гасящими стук, когда официанты на них расставляют предметы из стекла и хрусталя (бокалы, фужеры и рюмки). На нижней полке верхнего шкафчика размещают наборы для специй, чистые пепельницы и т.д.

Однако, не смотря на то, что серванты над тумбовыми шкафчиками очень вместительны, они достаточно громоздки и поэтому их размещают в торговом зале только у стен. Такое размещение часто не отвечает

потребностям быстрого обслуживания, особенно в крупных торговых залах, где много столов находятся в центре и слишком далеко от рабочего места официанта.

В этом случае используют серванты, которые состоят только из тумбы, их ширина может составлять от 60 до 150 см [28]. Они компактны, удобны, а главное их можно устанавливать в любой части торгового зала ресторана (под колоннами, между колоннами, попарно между зонами обслуживания). Подсобные столы изготавливают в двух вариантах:

- с одной столешницей;
- с двойной (полкой).

Столешница служит для размещения подносов, полка для размещения наборов для специй, пепельниц, тарелок и т.д. Рабочую поверхность накрывают белой льняной скатертью сложенной в четверо. Под столешницей монтируют еще одну - выдвижную, что является рациональным, когда необходимо увеличить площадь крышки стола. Ящички, как правило, одинарные, их количество зависит от ширины стола. Нижнее отделение отведено для запаса стеклянной и фарфоровой посуды, столового белья.

Для организации рабочего места официанта могут использоваться подсобные столы прямоугольной формы с размером крышки 80x120, 90x135 см, их высота 70 см [19, 37].

Подсобные столы можно размещать как в зале ресторана, кафе так и в банкетном зале (в углах, за колоннами), и за его пределами (справа и слева от входа в банкетный зал). Каждый стол рассчитывают, как правило, на двух официантов.

Организованное таким образом рабочее место официанта позволяет быстро и качественно обслуживать гостей так как:

- все необходимые предметы для осуществления предварительной сервировки столов находятся у официанта «под рукой»;
- все блюда и напитки приносятся и ставятся на сервант для подготовки их подачи на стол;

- использованная посуда собирается на поднос, для дальнейшей транспортировки в моечную столовой посуды.

Таким образом, официант не делает лишних переходов в сервизную и моечную столовой посуды, рационально использует время, больше внимания уделяет гостям, обеспечивая им комфорт и быструю подачу блюд и напитков [37].

2 Анализ организации и технологии обслуживания на предприятии питания при гостиничном комплексе «Буян-Бадырғы» - изъят

3 Рекомендации по совершенствованию форм и методов обслуживания на предприятии питания при гостиничном комплексе «Буян-Бадырғы» - изъят

ЗАКЛЮЧЕНИЕ

В настоящей бакалаврской работе, выполненной на тему «Совершенствование форм и методов обслуживания на предприятиях питания гостиничного комплекса» на материалах ОАО «Гостиничный комплекс «Буян-Бадыргы» рассмотрены теоретические основы организации и технологии обслуживания на предприятиях питания в структуре туристической индустрии.

Проведен анализ организации и технологии обслуживания на предприятии питания при гостиничном комплексе «Буян-Бадыргы» по следующим направлениям: применяемые формы и методы обслуживания, применяемые технологии обслуживания, количественный и квалификационный состав работников торговых залов и его соответствие нормативам обслуживания.

Произведен расчет комплексного показателя качества обслуживания в ресторане гостиничного комплекса.

На основании проведенного анализа разработана рекомендация по совершенствованию обслуживания в предприятии питания в гостиничном комплексе «Буян-Бадыргы».

Разработан стандарт обслуживания для завтрака, организованного по типу «Шведский стол».

СПИСОК ИСПОЛЬЗОВАННЫХ ИСТОЧНИКОВ

1. ГОСТ 30389-2013 Услуги общественного питания. Классификация предприятий общественного питания. – Введ. 01.01.2016. – Москва: Стандартинформ, 2014. – 20 с.
2. ГОСТ 30524-2013 Услуги общественного питания. Требования к персоналу. – Введ. 01.01.2016 – Москва: Стандартинформ, 2015. – 15 с.
3. ГОСТ 31984-2012 Услуги общественного питания. Общие требования. – Введ. 01.01.2015 – Москва: Стандартинформ, 2014. – 12 с.
4. ГОСТ 32692-2014 Услуги общественного питания. Общие требования к методам и формам обслуживания на предприятиях общественного питания. – Введ. 01.01.2016. – Москва: Стандартинформ, 2015. – 20 с.
5. ГОСТ Р 51185-2014 Туристские услуги. Средства размещения. Общие требования. – Введ. 01.01.2016. – Москва: Стандартинформ, 2015. – 20 с.
6. ГОСТ Р 52113-2014 Услуги населению. Номенклатура показателей качества услуг. – Введ. 01.01.2016. – Москва: Стандартинформ, 2015. – 19 с.
7. ГОСТ Р 53423-2009 Туристские услуги. Гостиницы и другие средства размещения туристов. Термины и определения. – Введ. 01.07.2010. – Москва: Стандартинформ, 2010. – 19 с.
8. ГОСТ Р 54603-2011 Услуги средства и размещения. Общие требования к обслуживающему персоналу. – Введ. 01.01.2013. – Москва: Стандартинформ, 2013. – 15 с.
9. ГОСТ 55051-2012 Услуги общественного питания. Общие требования к кейтерингу. – Введ. 01.07.2013. – Москва: Стандартинформ, 2013. – 16 с.
10. СНиП 11-Л. 8-71 Предприятия общественного питания. Нормы проектирования. – Взамен СН 408-70 ; введ. 01.01.1972. – Москва: Издательство стандартов, 1972. – 31 с.

11. Бакалаврская работа: метод. Указания / Сибирский федеральный университет Торгово-экономический институт ; сост. О. М. Медведева. – Красноярск, 2015. – 20 с.
12. Быстров, С. А. Экономика и организация ресторанного бизнеса / С. А. Быстров. – Москва: ФОРУМ, 2014. – 464 с.
13. Гостиничный сервис : конспект лекций / сост. Ю. О. Шамшина. – Ростов на Дону: Феникс, 2014. – 208 с.
14. Жилкова, Ю. В. Организация ресторанного бизнеса : учеб. пособие / Ю. В. Жилкова, З. В. Макаренко, Л. А. Носырова. – Санкт-Петербург: Троицкий мост, 2014. – 192 с.
15. Зайко, Г. М. Организация производства и обслуживания на предприятиях общественного питания : учеб. пособие для вузов / Г. М. Зайко, Т. А. Джум. - Москва: Магистр, 2008. - 557 с.
16. Изосимова, И. В. Организация производства и обслуживания на предприятиях общественного питания : учеб. пособие / И. В. Изосимова, О.М. Сергачева; Краснояр. гос. торг. – экон. ин-т. – Изд. 2-е, перераб. и доп. – Красноярск, 2009. – 76 с.
17. Изосимова, И. В. Основы искусства обслуживания : учеб. пособие / И. В. Изосимова, О. М. Сергачева; Краснояр. гос. торг. – экон. ин-т. – Изд. 2-е, перераб. и доп. – Красноярск, 2011. – 246 с.
18. Индустрия гостеприимства : основы организации и управления : учебное пособие по направлению "Менеджмент организации" / А. Д. Чудновский [и др.]. - Москва: ФОРУМ : ИНФРА-М, 2011. - 399 с.
19. Каталог оборудования : фирма «Торговый дизайн» / – Москва: Торговый дизайн, 2004. – 135 с.
20. Капелюк, З. А. Организация, нормирование и оплата труда на предприятиях торговли и общественного питания : курс лекций : учеб. пособие для вузов / З. А. Капелюк. – Москва: Омега – Л. 2006. – 222 с.

21. Кучер, Л.С. Организация обслуживания на предприятиях общественного питания: учебник / Л. С. Кучер, Л. М. Шкуратова. - Москва: Деловая литература, 2002. -544 с.
22. Лоусан, Ф. Рестораны, клубы, бары: планирование, дизайн, управление / Ф. Лоусан. – 2-е изд. – Москва: Проспект, 2004. – 392 с.
23. Ляпина, И. Ю. Организация и технология гостиничного обслуживания : учебник : [для студентов учреждений среднего профессионального образования, обучающихся по специальности 100105 "Гостиничный сервис"] / И. Ю. Ляпина ; под ред. канд. пед. наук А. Ю. Лапина. - 5-е изд., испр. и доп. - Москва: Академия, 2007. – 207 с.
24. Оборудование для предприятий общепита и торговли. Каталог товаров // Союзторгзаказ. – 2002. – 4квартал. – С. 1-58.
25. Организация производства на предприятиях общественного питания: учебник / И. Р. Смирнова, А. Д. Ефимов, Л. А. Толстова, Л. В. Козловская. – Санкт-Петербург: Троицкий мост, 2011. – 232 с.
26. Организация обслуживания в гостиницах и туристских комплексах : учебное пособие / под ред. А. В. Сорокина. – Москва: Альфа-М: ИНФРА-М, 2014. – 304 с.
27. Панова, Л. А. Организация производства на предприятиях общественного питания: в экзаменационных вопросах и ответах : учеб. пособие / Л. А. Панова. – 2-е изд. – Москва: Дашков и К, 2005. – 319 с.
28. Профессиональное оборудование для ресторанов, баров и кафе: каталог_Тфи_ф_. – Москва: Компания деловая Русь, 2002. – 128 с.
29. Профессиональные стандарты индустрии питания / Федерация Рестораторов и Отельеров. – Москва: Ресторанные ведомости, 2009. – 512 с.
30. Радченко, Л. А. Организация производства на предприятиях общественного питания : учебник / Л. А. Радченко. – изд. 5-е, доп. и перераб. – Ростов на Дону: Феникс, 2005. – 347 с.

31. Романов, В. А. Гостиничные комплексы. Организация и функционирование : учебное пособие / В. А. Романов. - Ростов на Дону: Феникс, 2010. – 221 с.

32. Справочник руководителя предприятия общественного питания / А. П. Андронов [и др.]. – Москва: Легкая и пищевая промышленность, 2000. – 664 с.

33. Стельмахович, М. А. Деловая культура для официантов-барменов : учебное пособие / М. А. Стельмахович. – Ростов на Дону: Феникс, 2001. – 384 с.

34. Усов, В. В. Организация производства и обслуживания на предприятиях общественного питания : учеб. пособие для сред. проф. образования / В. В. Усов. – изд. 6-е, перераб. и доп. – Москва: Академия, 2008. – 432 с.

35. Шведский стол : организация и технологии / Ю. А. Ефимова. – Москва: Ресторанные ведомости, 2009. – 144 с.

36. Экономика предприятий общественного питания : метод. руководства по выполнению экономического раздела дипломного проекта / Краснояр. гос. торг. экон. ин-т; сост. Е. В. Горащенко, Э. А. Батраева. – Красноярск: РИО КГПУ, 2009. – 57 с.

37. Организация рабочего места официанта. – Режим доступа: <http://tourism-book.com/pbooks/book-81/ru/chapter-3154>

38. Гостиничный комплекс «Буян-Бадургы». – Режим доступа: <http://www.hotels-gid.ru/objects/buyan-badurg.htm>