

Актуальность темы.

Актуальность данной темы заключается в том, что в настоящее время при грамотном подходе к сервису в гостиничном комплексе можно достичь повышения качества услуг службе питания и повысить эффективность и конкурентоспособность данного сектора на рынке. В настоящее время форма и виды услуг, оказываемых службой питания, могут предоставляться не только в ресторанах и барах отеля, но и непосредственно в номере гостя или даже за пределами гостиничного предприятия.

Целью дипломной работы проанализировать службу питания комплекса отдыха «Завидово» и разработать рекомендации по ее совершенствованию.

В связи с поставленной целью, необходимо решить **следующие задачи:**

1. изучить понятие, функции и роль службы питания в гостиницах;
2. рассмотреть специфику обслуживания гостей службой питания гостиничного предприятия;
3. провести анализ организации обслуживания гостей службой питания комплекса отдыха «Завидово» г. Конаково;

Объектом исследования является комплекс отдыха «Завидово».

Предмет исследования - деятельность службы питания в гостинице

Работа состоит из введения, трех глав текста, заключения, списка использованных источников.

Первая глава выпускной квалификационной работы на тему:

**«анализ деятельности службы питания гостиничного
комплекса Завидово»**

Студент: Проценко Илья Вадимович

Руководитель ВКР: Лясников Анатолий Борисович

1.1. Службы питания в гостиницах: понятие и функции

В структуре гостиницы может находиться несколько ресторанов, а может не быть ни одного. Для гостиниц, входящих в гостиничные цепи, или гостиниц высших категорий желательное наличие как минимум двух ресторанов, один из которых должен быть фирменным, при этом необходимо иметь в своей структуре ночные клубы, бары, банкетные залы и т.д.

В гостиницах может находиться несколько разновидностей баров: лобби-бар, ресторанный бар, бар при бассейне (привилегия курортных и высококорпоративных гостиниц), мини-бары, вспомогательный бар (в больших гостиницах их может быть несколько, они располагаются на этажах и здесь хранят напитки для обслуживания гостей на этажах).

1.2. Роль службы питания в структуре отеля

Служба питания – такая же важная часть гостиницы, как и номерной фонд, поэтому развитию этого подразделения необходимо уделять большое внимание.

Принципы ведения ресторанного бизнеса в гостинице и независимого ресторана существенно отличаются: здесь действуют свои законы, направленные, прежде всего, на удобство и максимальное удовлетворение потребностей постояльцев отеля.

Подводя итог, можно отметить, что грамотная организация работы службы питания при гостиницах имеет большое значение для всей организации. Так как весомая часть общего дохода состоит из предоставленных услуг питания, будь то проведение банкетов или обслуживание постояльцев.

1.3. Организационная структура службы питания отеля

Особенность функционирования гостиничной службы питания определяет её организационная структура. Службы питания при гостинице может иметь разную организационную структуру. Её сложность зависит от величины гостиницы и количества предоставляемых предприятиями питания услуг.



Рис. 1. Примерная организационная структура гостиничной службы питания

Весь трудовой коллектив службы питания гостиницы можно разделить на администрацию и персонал. Административный персонал состоит из руководителя службы питания, руководителей отдельных направлений (например, управляющие ресторанами, управляющий барным обслуживанием и др.) и специалистов.

Таким образом, можно сделать вывод, что при формировании организационной структуры службы питания гостиницы существуют отличительные особенности, которые нехарактерны для традиционных ресторанов

1.4. Специфика обслуживания гостей службой питания гостиничного предприятия, технологии обслуживания гостей

Система обслуживания на предприятиях питания при гостиницах состоит из комбинации различных процессов

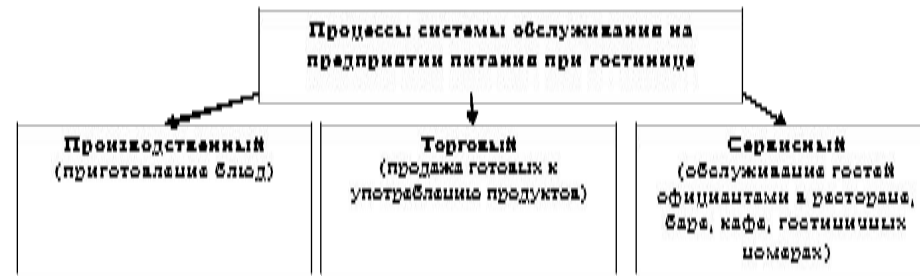


Рис. 2. Процессы системы обслуживания на предприятии питания при гостинице

Что касается методов обслуживания потребителей, то это способы, с помощью которых потребителям реализуется продукция. Основными методами обслуживания на предприятиях общественного питания являются (рис 3):



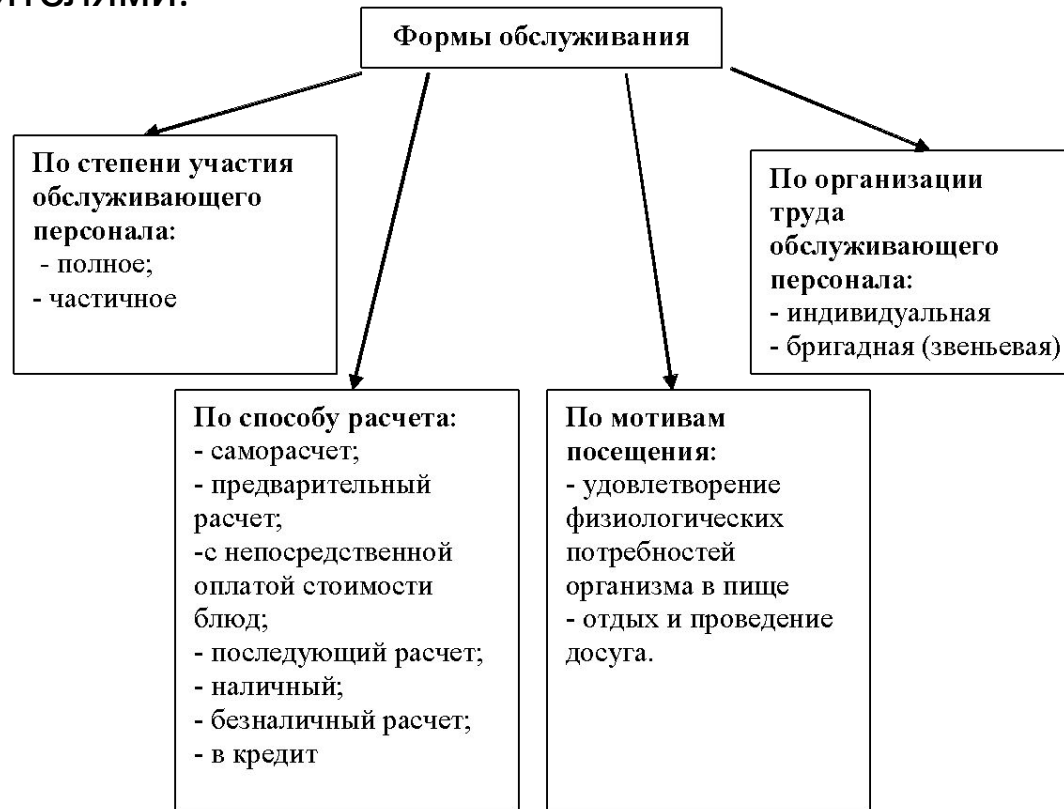
Рис.3.

Методы обслуживания на предприятиях общественного питания гостиниц

Форма обслуживания – организационный прием, представляющий собой разновидность или сочетание методов обслуживания потребителей.

Формы обслуживания отличаются

- по степени участия обслуживающего персонала;
- по мотивам посещения;
- характером труда обслуживающего персонала;
- формой расчета потребителями.



Самообслуживание – это метод обслуживания, при котором потребители сами выполняют ряд операций, и в зависимости от этого применяют следующие формы самообслуживания:

- полное (потребитель выполняет все операции самостоятельно);
- частичное (часть работ выполняется обслуживающим персоналом или механизмами (сбор посуды, доставка посуды и т.д.).

При организации обслуживания в ресторанах (кафе) средств размещения применяют следующие формы организации питания:

полный пансион (Full Board - FB), то есть трехразовое питание,

полупансион (Half Board - HB) - завтрак-ужин или завтрак-обед,

только завтрак (Bed and Breakfast - B and B),

all inclusive (все включено) - особые условия в гостиницах, работающих по системе клубного отдыха, предусматривающей трехразовое питание и в течение всего дня большой выбор бесплатных закусок и напитков.

Также, одним из важнейших требований, предъявляемых к гостиницам делового назначения, является обеспечение возможности банкетного обслуживания, для которого необходимо наличие банкетного зала и персонала с соответствующими навыками. Банкеты могут проводиться как завтрак, обед или ужин.

Таким образом, можно сделать вывод, что предприятия питания, функционирующие на территории гостиниц, отличаются различными аспектами деятельности от традиционных предприятий, что, безусловно, определяет и специфику технологий, применимых службами питания.

1.5. Правовое и документальное обеспечение деятельности службы питания

Среди основных государственных требований, которые должны соблюдаться предприятия питания гостиницы, относятся:

- наличие необходимых лицензий, установленных законом;
- сертификация продукции общепита;
- санитарно-гигиенические правила;
- правила оказания услуг общественного питания.

Среди основных национальных стандартов, которые определяют требования к помещениям предприятий питания:

- ГОСТ 30494-2011 Здания жилые и общественные. Параметры микроклимата в помещениях
- ГОСТ 31984-2012 Услуги общественного питания. Общие требования
- ГОСТ 31985-2013 Услуги общественного питания. Термины и определения.

Так, например, в соответствии со Сводом Правил 257.1325800.2016 «Здания гостиниц. Правила проектирования» рекомендованное количество посадочных мест в ресторане при отеле должно составлять не менее 70% от размера номерного фонда (Таблица 1). Это связано с тем, что ресторан должен обеспечить проведение массовых завтраков, обедов и ужинов при максимальной загрузке отеля.

Таблица 1

	без*и 1*	2*	3*	4*	5*
Рестораны		70	80	90	100
, в том числе банкетные залы		14	16	18	20

Категория гостиницы определяет количество и тип ресторана. В соответствии с Положением о классификации для каждой категории гостиниц установлено определённое количество помещений для предоставления услуг питания, а так же их минимальный перечень (таблица 2).

Таблица 2

Требования к наличию предприятий питания

	без*	1*	2*	3*	4*	5*
ресторан	-	-	-	-	*	*
бар (лобби-бар)	-	-	-	-	*	*
предприятия питания любого типа	-	*	*	*	-	-
банкетный зал (залы), возможен трансформируемый в конференц-зал с оборудованием, необходимым для проведения презентаций (системы отображения информации и управления, звуковая аппаратура)	-	-	-	-	*	*

Внутренние стандарты сервиса регулируют взаимодействие подразделений и сотрудников предприятия друг с другом. Например, правила внутреннего трудового распорядка, стандарты передачи продуктов со склада на кухню и др.

Таким образом, можно говорить, что стандарты службы питания обеспечиваются не только через правила и нормативы обслуживания клиентов, но при помощи стандартов работы персонала, представляющих собой совокупность внутренних документов предприятия.

Заключение

По содержанию стандарты службы питания различаются в зависимости от особенностей бизнеса и стратегий по привлечению и удержанию клиентов, принятых на конкретном гостиничном предприятии. Некоторые стандарты содержат не только руководство к действию по обслуживанию клиентов, но и операционные руководства, к обслуживанию напрямую не имеющие отношения.

Разработка стандартов на предприятии питания гостиницы должна осуществляться, с одной стороны, на основе существующих государственных стандартов, с другой стороны, с учетом кадровой, сервисной и маркетинговой политики предприятия.

Список использованной литературы:

- Зюкина, С. Л. Организация службы питания и банкетинга предприятий гостеприимства : учебное пособие / С. Л. Зюкина. – Санкт-Петербург : Санкт-Петербургский государственный экономический университет, 2020. – 133 с.
- Прахова, М. Р. Инновации в организации службы питания в гостинице / М. Р. Прахова // Проблемы управления - 2021 : материалы 29-й Всероссийской студенческой конференции, Москва, 26 мая 2021 года / Министерство науки и высшего образования Российской Федерации, Государственный университет управления. – Москва: Государственный университет управления, 2021. – С. 286-289.
- Гареев, Р. Р. Организация работы службы питания гостиничных предприятий / Р. Р. Гареев, А. Ф. Павлюченков. – Москва : Общество с ограниченной ответственностью "Издательство "КноРус", 2022. – 222 с.
- Киселева, Л. В. Концептуальные основы функционирования ресторана при гостинице / Л. В. Киселева // Вестник Ассоциации вузов туризма и сервиса. – 2020. – Т. 14. – № 1. – С. 123-131.
- Зюкина, С. Л. Организация службы питания и банкетинга предприятий гостеприимства : учебное пособие / С. Л. Зюкина. – Санкт-Петербург : Санкт-Петербургский государственный экономический университет, 2020. – 133 с.
- Гареев, Р. Р. Организация работы службы питания гостиничных предприятий / Р. Р. Гареев, А. Ф. Павлюченков. – Москва : Общество с ограниченной ответственностью "Издательство "КноРус", 2022. – 222 с.
- Суворов, С. А. Особенности функционирования ресторанов при гостиницах / С. А. Суворов // Academy. – 2019. – № 5(44). – С. 53-55.
- Тимохина, Т. Л. Гостиничный сервис : Учебник / Т. Л. Тимохина. – Москва : Общество с ограниченной ответственностью "Издательство ЮРАЙТ", 2020. – 331 с.
- Гареев, Р. Р. Организация работы службы питания гостиничных предприятий / Р. Р. Гареев, А. Ф. Павлюченков. – Москва : Общество с ограниченной ответственностью "Издательство "КноРус", 2022. – 222 с.
- Рисунок составлен по материалам учебника: Хайкин М.М., Трабская Ю.Г. Менеджмент ресторанного бизнеса, Учебное пособие. – СПб.: Изд-во СПбГУЭФ, 2019 – С. 289
- Рисунок составлен по материалам учебника Радченко Л.А. Организация производства на предприятиях общественного питания, Ростов- на-Дону, Феникс 2012 – С. 123
- Рисунок составлен по материалам учебника: Хайкин М.М., Трабская Ю.Г. Менеджмент ресторанного бизнеса, Учебное пособие. – СПб.: Изд-во СПбГУЭФ, 2019 – С. 289
- Шипулина, А. М. Тенденции развития ресторанного бизнеса как составляющей индустрии гостеприимства / А. М. Шипулина // Актуальные проблемы и современные тенденции развития социально-экономических наук в XXI веке: взгляд молодых ученых : Сборник статей Всероссийской научной конференции студентов, магистрантов, аспирантов, аспирантов, Москва, 18 декабря 2019 года. – Москва: Общество с ограниченной ответственностью "Издательство "Мир науки", 2019. – С. 117-120.
- Киселева, Л. В. Концептуальные основы функционирования ресторана при гостинице / Л. В. Киселева // Вестник Ассоциации вузов туризма и сервиса. – 2020. – Т. 14. – № 1. – С. 123-131.
- Устюжина А.Ю. К вопросу о разработке стандартов сервиса современной организации // Теория и практика сервиса: экономика, социальная сфера, технологии. 2019. № 7. С. 99-107.
- Устюжина А.Ю. К вопросу о разработке стандартов сервиса современной организации // Теория и практика сервиса: экономика, социальная сфера, технологии. 2011. № 7. С. 99-107.

Спасибо за внимание!