

Аннотация

ВКР на тему: Разработка дополнительных услуг на предприятии питания гостиниц с целью привлечения клиентов

Автор: Балданова Сэржена Цыреновна

Бакалаврская работа состоит из введения, двух глав, заключения, списка литературы, приложений. Общий объем работы 81 страница. Работа содержит 8 рисунков, 16 таблиц.

Список литературы представлен источниками: нормативно-правовые акты, учебники, пособия, периодической печати, интернет-источники, база данных гостиницы.

Ключевые слова: гостиничная отрасль, предприятие питания, дополнительные услуги, room-service, обслуживание в номерах, совершенствование услуг, гостиница «Экватор», привлечение клиентов.

Объектом данного исследования является предприятие питания гостиницы «Экватор». Предметом – разработка дополнительных услуг на предприятии питания для привлечения клиентов.

Цель бакалаврской работы – разработка мер по совершенствованию дополнительных услуг.

В рамках данной работы проведено исследование теоретических аспектов услуги питания гостиниц. В начале исследования определено понятие предприятия общественного питания, рассмотрены виды дополнительных услуг на предприятии питания в гостинице. Исследовано предприятие гостиницы «Экватор». Проанализирована услуга room-service в кафе-гостиной «Экватор» и исходя из анализа были разработаны меры по совершенствованию услуги с целью привлечения клиентов.



МИНИСТЕРСТВО ОБРАЗОВАНИЯ И НАУКИ РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ

Федеральное государственное автономное образовательное учреждение
высшего образования

«Дальневосточный федеральный университет»

ШКОЛА ЭКОНОМИКИ И МЕНЕДЖМЕНТА

Кафедра сервиса и туризма

Балданова Сэржена Цыреновна

**РАЗРАБОТКА ДОПОЛНИТЕЛЬНЫХ УСЛУГ НА ПРЕДПРИЯТИИ
ПИТАНИЯ ГОСТИНИЦ С ЦЕЛЬЮ ПРИВЛЕЧЕНИЯ КЛИЕНТОВ**

ВЫПУСКНАЯ КВАЛИФИКАЦИОННАЯ РАБОТА

по образовательной программе подготовки бакалавров
по направлению подготовки 43.03.03 «Гостиничное дело»

профиль «Гостиничная деятельность»

очной формы обучения

г. Владивосток

2018

Автор работы _____
(подпись)

« ____ » _____ 2018 г.

Консультант (если имеется)

_____ (подпись) _____ (Ф.И.О)

« ____ » _____ 2018 г.

Руководитель ВКР _____
(должность, ученое звание)

_____ (подпись) _____ (Ф.И.О)

« ____ » _____ 2018 г.

Назначен рецензент _____
(ученое звание)

_____ (фамилия, имя, отчество)

Защищена в ГЭК с оценкой _____

Секретарь ГЭК (для ВКР)

(подпись) _____ (Ф.И.О)

« ____ » _____ 2018 г.

«Допустить к защите»

Заведующий кафедрой _____
(ученое звание)

_____ (подпись) _____ (Ф.И.О)

« ____ » _____ 2018 г.

ЗАВЕРЯЮ

Е.Б. Гаффорова / _____ /
Подпись

Директор Школы экономики и менеджмента
Директор/ наименование структурного подразделения

« ____ » _____ 2018 г.

В материалах данной выпускной квалификационной работы не содержатся сведения, составляющие государственную тайну, и сведения, подлежащие экспортному контролю.

Е.А. Тюрина / _____ /
Подпись

Заместитель директора по науке и инновациям
Школы экономики и менеджмента
Уполномоченный по экспортному контролю

« ____ » _____ 2018 г.

Оглавление

Введение.....	5
1 Теоретические аспекты оказания услуги питания в гостиницах	8
1.1 Гостиничный сервис и услуга питания	8
1.2 Дополнительные услуги на предприятии питания в гостинице	17
1.3 Требования к классификации гостиниц	28
2 Роль дополнительных услуг на предприятии питания в гостинице «Экватор»	35
2.1 Характеристика предприятия питания гостиницы «Экватор»	35
2.2 Анализ предоставления услуги room-service в гостинице «Экватор»	41
2.3 Разработка предложений по совершенствованию услуги room-service в гостинице «Экватор»	45
Заключение	48
Список использованных источников	51
Приложение А	56
Приложение Б	58
Приложение В.....	59
Приложение Д.....	61

Введение

Развитие гостиничной индустрии развивается семимильными шагами. Услуги, которые предоставляют нам гостиницы, неразрывно связаны с путешествиями и командировками. Предложение превышает спрос, отчего рождается высокая конкуренция. Привлечь гостей уже не так просто, требуется создавать что-то новое и совершенствовать свои уже имеющиеся услуги.

Современная гостиница, являясь комплексным предприятием, должна предоставлять гостю такой сервис, который сможет максимально удовлетворить все потребности туриста и сделать его пребывание более комфортным, приятным и незабываемым. Функционирование такого отеля предполагает наличие собственных предприятий общественного питания.

Ресторанный бизнес является одной из составных частей индустрии туризма и гостеприимства. Созданная изначально для удовлетворения нужд потребителей система предприятий общественного питания отражает степень экономического развития страны, уровень доходов населения и желание потребителей потратить часть своих доходов на услуги, предлагаемые предприятиями общественного питания. Тип предприятия общественного питания определяется характерными особенностями обслуживания, ассортиментом предлагаемой кулинарной продукции и перечнем предоставляемых услуг. Кроме предоставления услуг питания в виде изготовления блюд, организации и непосредственного обслуживания процесса их потребления, предприятия ресторанного сервиса предлагают такие услуги как организация досуга. Многообразие форм обслуживания в ресторанном бизнесе постоянно растет, и предприятия питания должны постоянно отслеживать нововведения в этой сфере, проводить соответствующие исследования.

Каждая служба в гостинице по-своему важна и, в совокупности, генерирует общую атмосферу восприятия. Служба питания в гостиничном комплексе играет важную роль для любого постояльца, а соответственно и для самой гостиницы.

Кроме того, собственное предприятие общественного питания является значительным источником прибыли гостиницы.

Однако, сейчас уже не так просто привлечь клиентов только качественными блюдами. Гостю интересно познавать что-то новое и для этого в службу питания должны внедряться новые услуги и совершенствоваться уже имеющиеся.

Цель выпускной квалификационной работы: разработка мер по совершенствованию дополнительных услуг.

Исходя из цели, были поставлены следующие задачи:

- рассмотреть теоретические аспекты оказания услуги питания в гостиницах;
- изучить дополнительные услуги на предприятии питания в гостинице;
- дать краткую характеристику гостиницы «Экватор»;
- проанализировать оказание услуги room-service в гостинице «Экватор»;
- разработать рекомендации по оказанию услуг room-service объекта наблюдения.

Объект – предприятие питания гостиницы «Экватор».

Предмет – разработка дополнительных услуг на предприятии питания для привлечения клиентов.

В ходе решения поставленных задач выпускной квалификационной работы были использованы следующие методы исследования: для того, чтобы раскрыть основные понятия данной темы и определить основные принципы работы службы питания: изучена и проанализирована научная литература и материалы периодических изданий по проблеме, а также методы описания, сравнения и обобщения; кроме того, для изучения работы службы питания определенной гостиницы, а также изучения мнения потребителей были использованы методы опроса, наблюдения, сравнения и системного анализа.

Теоретическую базу данной работы составили труды российских авторов Т.А. Джум, С.А. Ольшанская, Л.Л. Руденко, Н.П. Овчаренко, А.И. Орлова, в которых они рассматривают и описывают принципы работы гостиничного комплекса, технологию предоставления услуг питания в средствах размещения.

При написании работы были использованы издания периодической печати «Гостиничное дело» и «Отель», а также электронные ресурсы.

В главе I рассматриваются теоретические аспекты службы питания гостиничного предприятия, раскрываются ее основные понятия, функции и принципы работы. Рассмотрены дополнительные услуги на предприятии питания в гостинице, а также принципы классификация гостиниц.

Во II главе выпускной квалификационной работы дана характеристика гостиницы «Экватор», проведен анализ предоставления услуги room-service на предприятии, проведено исследование меню room-service, а также проведен опрос удовлетворенности гостей данной услугой. услуги. На основе собранной информации в данной главе разрабатываются рекомендации по устранению выявленных проблем, улучшению и совершенствованию предоставления услуг питания гостиницы.

В заключении сформулированы общие итоги выпускной квалификационной работы и изложены основные выводы по теме исследования. Завершает работу список использованных источников и приложения к ВКР.

Практическая значимость дипломной работы заключается в возможности применения результатов исследования не только на анализируемом предприятии, но и в деятельности других предприятий похожего профиля.

Выпускная квалификационная работа состоит из введения, заключения, 2 глав, 44 источника и 7 приложений.

1 Теоретические аспекты оказания услуги питания в гостиницах

1.1 Гостиничный сервис и услуга питания

Прежде чем приступить к рассмотрению такой гостиничной услуги, как предоставление питания, следует рассмотреть понятие «услуга» и какими особенностями она обладает.

Американский специалист по маркетингу Ф. Котлер определяет услугу, как любое мероприятие или выгоду, которое одна сторона может предложить другой, и которое, в основном, неосвязаемо. Особенность услуги заключается в том, что она представлена в процессе функционирования живого труда [17].

В соответствии с ГОСТ Р 50646-2012 «Услуги населению. Термины и определения» под услугой понимается результат непосредственного взаимодействия исполнителя и потребителя, а также собственной деятельности исполнителя по удовлетворению потребности потребителя [4].

Как мы уже знаем, существует два вида услуг – материальные и нематериальные. Так как в основе гостиничной деятельности лежит процесс обслуживания (процесс предоставления услуг), рассмотрим особенности нематериальной услуги, которые представлены в Таблице 1.

Таблица 1– Особенности нематериальных услуг

Характеристики услуг	Особенности деятельности предприятий сервиса
Неосвязаемость	<ul style="list-style-type: none">– Отсутствие товара, услуга является действием или опытом– Трудности с предоставлением стандартных образцов: услугу нельзя продемонстрировать
Неразрывность производства и потребления	<ul style="list-style-type: none">– Участие потребителей в процессе предоставления услуг– Восприятие фирмы потребителем зависит от отношения к обслуживающему персоналу

Окончание таблицы 1

Характеристики услуг	Особенности деятельности предприятий сервиса
Непостоянство качества	– Трудности стандартизации услуг: так как характеристики услуги зависят как от персонала, так и от потребителя – Услугу невозможно повторить в точности
Несохраняемость	– Услуги нельзя хранить, отсутствие товарных запасов

Источник: [21]

В данной таблицы видны особенности влияния выделенных характеристик нематериальной услуги на деятельность предприятий сервиса. Эти характеристики относятся к сфере обслуживания и сервиса, в том числе и к гостиничному бизнесу.

Согласно ГОСТу Р 53423-2009 «Туристские услуги. Гостиницы и другие средства размещения туристов. Термины и определения» гостиница – это предприятие, предоставляющее услуги размещения и, в большинстве случаев, услуги питания, имеющее службу приема, а также оборудование для оказания дополнительных услуг. Гостиничный сервис – род деятельности, который направлен на предоставление меблированных помещений физическим лицам-клиентам для временного проживания, возможно, с сопутствующими услугами, предусмотренными требованиями действующего законодательства и сложившимися обычаями гостеприимства [7].

Нормативными документами, определяющими виды предприятий общественного питания, и регулирующими их деятельность являются:

–ГОСТ 30389-2013 Услуги общественного питания. Предприятия общественного питания. Классификация и общие требования;

– ГОСТ 31985-2013 Услуги общественного питания. Термины и определения.

Из ГОСТа 31985-2013 «Услуги общественного питания. Термины и определения» следует, что предприятия общественного питания – это предприятия, целью которых является производство кулинарной и кондитерской продукции. [5].

Ресторанный сервис в первую очередь ориентируется на сохранение мобильно-устойчивого состояния посетителей. Как правило, ресторанный сервис в гостиничном комплексе направлен на решение трех важнейших задач:

- 1 Предоставление посетителям сбалансированного питания;
- 2 Привлечение постояльцев гостиницы к использованию дополнительных услуг ресторана;
- 3 Предоставление услуг в части организации банкетных мероприятий с реализацией законов исключительного гостеприимства [11].

Отсюда следует, что эффективное решение поставленных задач способствует достижению наиболее гибкого ценообразования; устранению поиска альтернативных предприятий питания. Организованность действий при выполнении задач способствует поднятию эффективности гостиницы, расширению условий для клиентурного порядка, иными словами, сохранению ожидаемых результатов, обеспечению возможности повторного посещения с последующим увеличением спроса на места.

«Статистика показывает, что распределение прибыли, приносимой гостиницами, распределяется в следующей пропорции: примерно 60% приносит сдача номеров и 40% – продажи еды и напитков. В свою очередь, до 70 % от последней суммы в состоянии обеспечить организация всевозможных банкетов» – отмечает директор по операционной деятельности Sheraton Moscow Sheremetyevo Airport Hotel Евгений Осипов [39].

В гостинице предприятием общественного питания могут служить кафе, рестораны и бары. Бар в гостинице является приятным дополнением к основному предприятию питания, он может находиться не только на первом этаже, но и на других этажах, для удобства гостей. Рассмотрим виды баров в зависимости от их расположения в гостинице.

Лобби бар – находится в холле гостиницы, имеет ограниченное предложение. Обычно предоставляет гостям, а также посетителям с улицы холодные и горячие закуски, несколько видов десертов и напитки как холодные, так и горячие.

Ресторанный бар – находится в ресторане гостиницы и предлагает более широкий ассортимент, по сравнению с предыдущим баром.

Вспомогательный бар – располагается на этажах гостиницы, для удобства гостей. В таком баре предлагают алкогольные и безалкогольные прохладительные напитки, для обслуживания гостей в номерах.

Бар при бассейне – находится у бассейна, соответственно данные бары встречаются в гостиницах высокой категории.

Мини-бар – расставляется в каждый номер, с целью обеспечить проживающих круглосуточным доступом к напиткам, закускам и десертам. Обычно ассортимент ограничен, но сотрудники гостиницы каждый день докладывают недостающие продукты [16].

Кроме баров, служба питания в гостинице может быть представлена кафе или рестораном на первом этаже. Согласно системе классификации гостиниц и других средств размещения, в отелях высокой категории предприятие общественного питания должно иметь вход не только из гостиницы, но и отдельный вход с улицы [3].

Итак, рассмотрим особенности ресторана в гостинице, и чем он отличается от городского ресторана. Главное отличие гостиничного ресторана – обязанность предоставлять услуги питания постояльцам гостиницы. Гостиницы должны предоставлять гостям хотя бы завтрак. Обычно с 7:00 до 22:00 ресторан открыт для проживающих в гостинице туристов. Кроме того, ресторан должен быть оснащен специальным оборудованием для предоставления завтрака гостям. Также, в гостинице приветствуется дополнительная услуга room-service, которая позволяет гостю заказать еду в номер [20].

Анализ услуг питания в гостинице показал, что после завтраков ресторан остается полупустым – 70% проживающих не обедают, а 50% не ужинают. Решением данной проблемы стали сторонние посетители, то есть не проживающие в отеле. Для того, чтобы ресторан в гостинице не был заведением только внутреннего пользования необходимо сделать отдельный вход в ресторан с улицы, а также дать отдельную рекламу. При таких условиях количество посетителей «с

улицы» возрастет до 50%. Несмотря на это, режим и принципы работы ресторана при гостинице строятся на обслуживании проживающих в ней гостей, и может быть адаптирован для местных жителей [16].

В любом предприятии питания лицом заведения является меню. Меню – это важное условие успеха в ресторанном бизнесе. Меню должно содержать в себе все основные сведения о ресторане: его название и логотип, адрес, номер телефона, время работы, выходные дни, виды принимаемых кредитных карт, предложения по проведению банкетов.

Меню – предлагаемый предприятием питания ассортимент блюд расположенных в определенной последовательности: кулинарных, кондитерских и хлебобулочных изделий, напитков, покупных товаров, где указана масса/объем и цена, [5].

Меню бывает:

– статичным – является заранее определенным на достаточно длительный период времени. Такое меню вводят с целью осуществления жесткого контроля за качеством приготовления блюд и ценами на эти блюда в ресторане;

– циклическим – является полной противоположностью статичному меню. Циклическое меню представляет широкие возможности для потребителя. В данном меню предусмотрены салаты, мясные и рыбные блюда, закуски и десерты, которые меняются ежедневно [16].

Рассмотрим виды меню, предлагаемых в гостиничных предприятиях питания в Таблице 2.

Таблица 2 – Виды меню и их характеристика

Виды меню	Характеристика
A la carte	Меню со свободным выбором. Гость выбирает любое понравившееся блюдо из меню

Окончание таблицы 2

Виды меню	Характеристика
A part	Меню, характерное для курортных гостиниц и домов отдыха. Гости могут установить промежуток времени, в который хотели бы посетить ресторан и сделать предварительный заказ.
Меню table d'hote	Обслуживание, которое начинается, только когда все гости соберутся за столом, обслуживание в одно и тоже время, по одному и тому же меню.
Меню тематическое	Например, «Пасхальное меню», «Постное меню», «Меню для влюбленных».
Банкетное меню	Используется для обслуживания банкетов и событий и составляется на основе пожеланий гостей.
Меню завтраков	Использование ассортимента континентального, русского, американского, диетического и вегетарианского завтраков. Как правило, это специальные карты, на которых гость отмечает свой выбор блюд и напитков, которые утром доставят в номер к указанному времени

Источник: [27]

При организации обслуживания в ресторанах и кафе гостиничных комплексов обычно предлагаются следующие условия питания, которые представлены в Таблице 3.

Таблица 3 – Типы организации питания в гостинице

Типы организации питания (международное обозначение)	Характеристика
RO (room only)	Только размещение, без питания

Окончание таблицы 3

Типы организации питания (международное обозначение)	Характеристика
BB (bed breakfast)	«Размещение + завтрак», то есть помимо размещения гостю предлагается завтрак, обычно шведский стол
HB (half board)	«Полупансион» - размещение в номере и двухразовое питание (завтрак + обед или завтрак + ужин), в зависимости от его потребностей
FB (full board)	«Полный пансион» - размещение и трехразовое питание (завтрак + обед + ужин), как правило, по системе шведского стола, спиртные напитки за отдельную плату
AI (all inclusive)	«Все включено» - многоразовое питание без ограничений, в зависимости от отеля может быть как трехразовое, так и многоразовое питание в течение дня
AIP (all inclusive premium)	«Все включено премиум» - предоставление гостю четырехразового питания и возможности употребления закусок, а также безалкогольных и алкогольных напитков местного производства в течение дня до 24:00ч.
UAI (ultra all inclusive, UALL)	«Все включено ультра» - многоразовое питание в течение всего дня по желанию разных кухонь мира, а также бесплатные безалкогольные и алкогольные напитки местного и зарубежного производства

Источник: [16]

Во всех гостиницах особое внимание уделяется сервису завтраков. С завтрака начинается день гостей, и от его организации во многом зависит, будет ли начало дня для гостей хорошим или плохим. В отличие от обеда и ужина, на завтрак приходят практически все гости, проживающие в гостинице. В этой связи необходимо уделять внимание следующим моментам:

– помещение, в котором организуется завтрак, должно быть чистым и хорошо проветриваемым;

– несмотря на раннее время (завтрак может начинаться уже с 6:00 часов), сотрудники должны быть бодрыми и проявлять активность;

– должен быть обеспечен бесперебойный процесс обслуживания [40].

Различают следующие виды завтраков:

1 Континентальный завтрак – continental breakfast – это традиционный завтрак европейского части мира. В континентальный завтрак входит кофе, чай или горячий шоколад, сахар, сливки, молоко, лимон, повидло, джем или мед, выбор хлебобулочных изделий, масло, иногда дополняется холодным яйцом.

2 Расширенный завтрак или континентальный плюс – continental plus breakfast. В дополнение к континентальному завтраку гостям предлагаются: соки (апельсиновый, грейпфрутовый, томатный), блюдо с нарезанной ветчиной, сыром и колбасой, блюда из яиц, йогурты, творог, сухие хлопья. Во время завтрака чаще всего организован буфетный сервис или официант приносит блюдо с мясной нарезкой, раскладывает по тарелкам и оставляет блюдо на столе. Блюда из яиц готовятся по индивидуальным заказам.

3 Английский завтрак. В классическом варианте английский завтрак начинается с утреннего чая или кофе (возможно горячего шоколада), принесенного в номер. Он также включает сахар, булочные изделия, тосты, масло, джем, мед, мед, варенье. Может дополняться блюдами из яиц, рыбными блюдами, блюдами из злаковых (овсяной кашей или супом на молоке или на воде с сахаром либо с солью). Сервируется английский завтрак таким же образом, как и расширенный завтрак. Если гость вместо блюд из яиц заказывает рыбное блюдо или овсяную кашу, то дополнительно сервируется прибор для рыбы или столовая ложка.

4 Американский завтрак. При американском завтраке дополнительно предлагается: обычная питьевая вода с кубиками льда, фруктовые соки, свежие фрукты: грейпфрут, арбуз, ягоды с молоком или сливками; или компот из слив, персиков, блюда из злаковых: кукурузные, рисовые хлопья; небольшая порция мяса, пирог и др.

5 Шведский стол – широкий выбор блюд со свободным доступом, ассортимент которого зависит от отеля.

6 Завтрак с шампанским. Время предоставления этого завтрака – с 10:00 до 11:30. Предполагается кофе, чай, алкогольные напитки (шампанское, вино), небольшие холодные закуски и горячие блюда, супы, салаты, десерты. Форма предложения – буфет. Завтрак с шампанским подается, как правило, по официальному поводу.

7 Поздний завтрак. Время предоставления – 10:00 – 14:00. Используются составные элементы, входящие, как в завтрак, так и в обед: горячие и холодные напитки, булочки, масло, джем, колбаса, сыр, супы, горячие мясные блюда, десерты. Форма предложения – буфет. Представляет альтернативу завтраку и обеду [20].

Схема обеспечения питания туристов при гостиницах зависит от вида тура, категории туристов, соотношения мест размещения к посадочным местам питания и многих других факторов.

Система обеспечения питанием указывается в путевке, договоре и ваучере. Как правило, завтрак туристам предоставляют по схеме «шведский стол». В гостиницах более высоких категорий завтрак бывает заказным в кафе, буфете, ресторане или с подачей в номер. В номерах, оснащенных кухнями и мини-барами, завтрак готовится самостоятельно [18].

Особые требования к питанию предъявляются для так называемых гастрономических туров, где должна присутствовать определенная национальная кухня с известными изысканными (в ряде случаев экзотическими) блюдами и напитками [18].

Таким образом, предприятие питания в гостинице является важным аспектом в удовлетворении потребностей и комфортного пребывания для гостей, а также регулярным источником дохода для отельеров, так как приносит до 40% доходов от всех в совокупности услуг.

Гостиница имеет гибкую систему предоставления питания своим постояльцам. Особенное внимание уделяется организации завтраков, так как завтраки посещают практически все постояльцы в отличие от обедов и ужинов.

Существует множество различных видов завтраков, гостиница сама определяет какие завтраки подавать в зависимости от своей специфики.

Однако, гости гостиницы не должны быть единственными посетителями ресторана. Для формирования конкурентоспособного предприятия питания следует повышать привлекательность для городских жителей.

Несмотря на возможное изобилие ресторанов, кафе и баров в гостинице – этого бывает недостаточно, чтобы быть привлекательным для гостей и конкурентоспособным на рынке услуг. В таком случае решением будет внедрение дополнительных услуг на предприятие питания. Чем больше и интереснее услуги, тем больше потребностей возможно удовлетворить. Рассмотрим дополнительные услуги на предприятии питания.

1.2 Дополнительные услуги на предприятии питания в гостинице

Согласно ГОСТ 30389-2013 «Межгосударственный стандарт. Услуги общественного питания. Предприятия общественного питания. Классификация и общие требования»: предприятие (объект) общественного питания самостоятельно определяет перечень оказываемых услуг в сфере общественного питания. К дополнительным услугам относят:

- услуги по организации и проведению кейтеринга, в т.ч. по доставке продукции по заказам потребителей и выездное обслуживание;
 - организация музыкального и развлекательного (анимационного) обслуживания;
 - банкетное обслуживание, в т.ч. специальных мероприятий;
 - информационно-консультационные (консалтинговые) услуги;
 - вызов такси по заказу (просьбе) потребителей;
 - парковка или охраняемая стоянка автомобиля на территории предприятия
- [6].

К прогрессивным технологиям обслуживания в ресторанном бизнесе относится организация выездного обслуживания по системе кейтеринг.

Кейтеринг – деятельность предприятия общественного питания (индустрии питания), заключающаяся в оказании услуг по организации питания по месторасположению, выбранному сторонними организациями и частными лицами, включая организацию выездного обслуживания мероприятий различного назначения и розничную продажу продукции общественного питания и с привлечением всех предприятий и служб, оказывающих подрядные услуги по организации питания [5].

Кейтеринг различают по месту, способу оказания услуг и их стоимости: событийный кейтеринг, питание на транспорте, в том числе бортовое питание, социальное питание: образовательные и медицинские учреждения, корпоративное питание, исправительные заведения, армия и т.д.

Специалисты-практики в области выездного обслуживания (Погодин К., Варламова Л., Клименко Г., Кукушко А. и др.) считают, что за последние годы наметились определенные тенденции к росту мирового и российского рынка кейтеринга. Годовой рост кейтеринга в мире – около 13%, рынок кейтеринга в России ежегодно увеличивается на 15–20%, и в настоящее время его объем составляет более 250 млн. долларов США [19].

Прием для официальных VIP-персон, частная вечеринка, на конференциях кофе-брейк, детский праздник, барбекю на природе, свадебные торжества, обслуживание банкетов на выезде – различные тематические мероприятия, требующие новых креативных идей для их проведения от специалистов по кейтерингу. Организация кейтеринга – сложный и многоступенчатый процесс, включающий в себя разработку общей концепции мероприятия.

Различают несколько видов кейтеринга:

1) кейтеринг в помещении – один из самых популярных видов, имеет много общего с традиционным ресторанным обслуживанием. Помимо организации стола клиенту предлагается соответствующим образом оборудованное помещение, которое может быть использовано для проведения различных мероприятий. Обычно залы рассчитаны на прием от двухсот до нескольких тысяч человек. Возможность использования инвентаря организаторов, кухни, помещений,

обслуживание позволяют сэкономить время для подготовки мероприятия, связанное с доставкой, установкой и настройкой необходимого оборудования. Кейтеринг вне ресторана предусматривает обслуживание на территории заказчика. Особенность этого вида кейтеринга связана с тем, что большинство ресторанов имеют небольшие залы и не могут обслуживать большое количество гостей. Приготовление блюд осуществляется в ресторане, после чего заказ доставляют к месту проведения мероприятия. Ресторан отвечает за качество приготовления и доставку блюд, сервировку, профессиональное обслуживание, уборку помещений и полный расчет с заказчиком по окончании мероприятия [29];

2) контракт на поставку – удобен для компаний, заботящихся о питании своих сотрудников. В данном виде кейтеринга также можно выделить три направления: приготовление обедов в офисе клиента, доставка полуфабрикатов с последующим доведением блюд до готовности и раздача, доставка готовых обедов в одноразовой посуде;

3) социальный кейтеринг – это предоставление услуг рестораном на территории заказчика с использованием его оборудования для приготовления блюд. Заказчик и ресторан, предоставляющий услугу социального кейтеринга, заранее оговаривают дату, меню, особенности сервировки и обслуживания. В обязанности ресторана входит также уборка помещения после проведения мероприятия. Услугами социального кейтеринга пользуется заказчик при организации семейного торжества. При этом ресторан может предоставить заказчику, согласно договору, отдельные предметы для сервировки стола и аксессуары;

4) розничная продажа готовой кулинарной продукции – это торговля продуктами питания (бутербродами, мучными кондитерскими изделиями, упакованными в целлофановую пленку), а также прохладительными напитками во время проведения спортивных соревнований, фестивалей, карнавалов;

5) VIP - кейтеринг предусматривает выездное ресторанное обслуживание с привлечением высококвалифицированных поваров, официантов. В помещении заказчика и под его наблюдением осуществляются обработка продуктов и

приготовление блюд. Данные работники могут сопровождать заказчика в его длительных турне [16].

В настоящее время анимационные услуги в ресторане стали предоставляться очень часто. Еще недавно анимацию можно было наблюдать только лишь в отелях и других подобных заведениях. Но сейчас анимация организовывается и в ресторанах, в особенности, когда там проводятся разнообразные торжественные мероприятия, например, свадьбы, корпоративы, дни рождения, юбилеи и многие другие.

От качества развлечений во многом зависит успех любого мероприятия. Очень важно, чтобы анимационные услуги предоставляли профессионалы, которые могут организовать все на высшем уровне. Они, как показывает практика, используют специально разработанные программы досуга для тех или иных торжественных мероприятий.

Анимация обладает характерными чертами, такими как: добровольностью, активностью, свободой выбора, инициативой одного человека или же целой группы людей. Существует огромное количество видов анимации, это дает возможность подобрать для каждого отдельного мероприятия оптимальный вариант. Она может организовываться для взрослых, молодежи, для детей. Также она может обладать разным характером, например, культурологическим [27].

Во время анимационного процесса профессионал помогает посетителям ресторана увидеть объекты действия, которые способствуют визуальному восприятию какой-либо темы, услышать нужную информацию. Это все делается для организации веселья и приятного времяпровождения.

Как правило, анимационные программы на предприятиях общественного питания проходят по принципу тематической вечеринки, или же это выступление каких-либо артистов или шоуменов.

Организация досуга в ресторанах включает в себя музыкальное обслуживание, спортивные игровые виды развлечений, игры с денежным выигрышем и развлекательные шоу-программы. Первое место при организации досуга в

ресторане занимает музыкальное обслуживание, которое можно разделить на следующие виды:

– «Живая» музыка: с использованием классического фортепиано, струнного оркестра, джаза, музыки лаунж в исполнении ди-джея.

– Использование музыкальных автоматов, видео- и аудиоаппаратуры.

«Живая» музыка, обычно, используется в учреждениях высокого класса. Для этого в ресторан приглашают профессиональных артистов и музыкантов. Качество музыкального обслуживания зависит от их профессионального уровня, а музыкальный репертуар зависит от концепции создания заведения. Это может быть классическая, национальная, эстрадная музыка, джаз и т. Для создания изысканной атмосферы в зале может звучать музыка в исполнении высокопрофессионального скрипача, пианиста, аккордеониста, группы музыкантов и певцов и тому подобное [27].

Использование современной аудио- и видеоаппаратуры позволяет не только озвучивать залы ресторанов, но и демонстрировать футбольные матчи, видеофильмы, смотреть другие спортивные передачи. Одной из разработок в сфере звуковой техники стало «караоке», которое быстро приобрело популярность по всему миру.

Банкетом называется торжественный званый ужин или обед, устраиваемый в честь какого-нибудь лица или события. В зависимости от формы обслуживания различают следующие виды банкетов: банкет за столом с частичным обслуживанием; банкет за столом с полным обслуживанием; банкет-коктейль; банкет-фуршет; комбинированный банкет; банкет-чай.

Банкет за столом с полным обслуживанием – это вид банкета, когда все участники торжества сидят за красиво сервированным столом, на который не ставят никаких закусок, блюд, напитков, а их подачу осуществляют официанты «в обнос». Банкет за столом с полным обслуживанием официантами проводят по поводу официальных визитов должностных лиц, в период проведения международных симпозиумов, выставок, конференций, дипломатических приемов

и т.д. Количество участников таких банкетов чаще всего составляет от 8 до 50 человек и лишь иногда более 100 [41].

В меню банкета включается относительно небольшое количество холодных закусок, одна горячая, для банкета-обеда - обязательно суп, вторые горячие и десертные блюда, фрукты, напитки. Обязательным условием обслуживания подобных банкетов - быстрота подачи блюд, потому что время для обслуживания гостей за столом не должно превышать 45-50 минут. Это обстоятельство обуславливает занятость большого количества официантов высокой квалификации. На банкетах с полным обслуживанием целесообразно исходить из нормы три официанта на 12 – 16 участников банкета. При обслуживании двое будут подавать блюда, а третий – вина. Для обслуживания приемов на высоком уровне количество официантов может быть увеличено. В таком случае в паре с каждым официантом, подающим блюда, работает второй официант, который подает напитки [38].

Банкет с частичным обслуживанием официантами обычно носит неофициальный характер. Как это следует из названия, обслуживание на данном банкете производится частично самими участниками, а частично – официантами. Сами себя гости обслуживают таким образом, что во время приема холодных закусок и блюд и разливания напитков они подходят сами. Супы, вторые горячие блюда, сладкие блюда каждому гостю подают официанты. Банкеты с подобной формой обслуживания больше распространены. Обычно так отмечают семейные праздники, знаменательные даты. Они могут проходить в виде завтрака, обеда, ужина или просто угощения [41].

Специфика и форма обслуживания проводимого мероприятия в ресторане может быть абсолютно любой. Существуют следующие виды корпоративных праздников:

- фуршет;
- банкет, гала-ужин;
- коктейль;
- кофе-брейк;

– пикник, барбекю [44].

Информационно-консультационные (консалтинговые) услуги, то есть услуги по предоставлению потребителю информации об исполнителе, потребительских свойствах кулинарной и кондитерской продукции, перечне оказываемых услуг, проведение рекламных мероприятий, а также по консультированию или обучению потребителя специалистами.

Информационно-консультационные (консалтинговые) услуги включают:

– консультации специалистов по изготовлению, оформлению, подаче продукции общественного питания и сервировке стола;

– консультации специалистов по организации диетического питания при различных заболеваниях;

– консультации специалистов по подбору вин и алкогольной продукции;

– консультации специалистов по подбору табака и табачной продукции;

– тренинги персонала предприятий питания;

– организацию обучения кулинарному мастерству;

– организацию выставок индустрии питания и участие в выставках [41].

В настоящее время несмотря на то, что услуга room-service – доставка питания в номер гостя, относится к дополнительным услугам, практически везде она оказывается бесплатно. Это неудивительно, так как отелю крайне выгодно, чтобы клиент завтракал, обедал или ужинал внутри заведения, а не отправлялся в город. Именно поэтому, чтобы увеличить уровень обслуживания, в некоторых гостиницах завтраки предоставляются бесплатно. В дополнение к услуге доставки питания во многих номерах присутствуют мини-бары, делая пребывание гостя на отдыхе еще более приятным.

Услуга room-service очень распространена в отелях. Российские отельеры под этим английским словосочетанием понимают доставку еды и напитков в номер, хотя дословно оно переводится как «обслуживание номеров» или сервис по расширенной программе. Практика показывает, что услуга room-service очень востребована среди постояльцев. Служба room-service должна быть предусмотрена

в обязательном порядке в отелях 3, 4 и 5 звезд. Зачастую именно такая служба и является главным поводом для гостя остановиться в определенном отеле [40].

Для повышения эффективности работы менеджер службы анализирует спрос на данный вид услуг, принимая во внимание степень занятости сотрудников и условия выполнения заказа. Планирование помогает рассчитать количество персонала, который должен обеспечить выполнение заказа, а также число подносов и передвижных тележек, необходимых для обслуживания. В сервисной нужно соблюдать чистоту и порядок. Все предметы должны быть в том количестве, которое необходимо для выполнения всех заказов. Места хранения тех или иных предметов маркируют и ведут их учет. Хранить запасы продуктов и оборудования следует, соблюдая технику безопасности во избежание поломок и несчастных случаев, так как они могут повлиять на качество обслуживания гостей [20].

Как правило, данная служба имеет собственное помещение, штат и специальное оборудование. Служба room-service всегда в курсе всех изменений, которые происходят в ресторанной службе. В состав службы room-service входит менеджер, супервайзеры, официанты, а также сотрудники мини-бара, которые занимаются проверкой и пополнением мини-бара в номерах гостей [12].

– F&B Manager или Менеджер по питанию несет ответственность как за деловые функции, так и за само питание. Они обязаны поддерживать исключительный уровень обслуживания клиентов. В обязанности специалистов службы room-service входит доставка напитков и блюд, заказываемых по специальному меню, в номер гостя. А также составляет график работы официантов, распределяет объем работ, следит за правильной сервировкой столов, подносов, делает отчеты по продажам, решает проблемные ситуации [12].

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

– Официант отдела room-service: обслуживает гостей; поддерживает чистоту и порядок в помещении room-service; отвечает за своевременный сбор грязной

посуды с этажей; контролирует получение заказов со склада; обеспечивает отдел достаточным количеством посуды, соусников, молочников, приборов, скатертей;

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

– Сотрудник мини-бара: проверяет мини-бары и пополняет их в номерах гостей; зачисляет стоимость потребленных продуктов и напитков на счета гостей; блокирует мини-бар в случае задолженности гостя; проверяет техническое состояние и режим работы мини-бара [32].

В гостиницах с высоким уровнем обслуживания сотрудники отдела обслуживания на этажах круглосуточно осуществляют подачу еды и напитков в номера по просьбе клиентов. При организации работы этой службы необходимо учитывать следующие специфические факторы работы:

– меню составляется из блюд, представленных в ресторане гостиницы, но в более сокращенном варианте. При составлении меню для подразделения номерного обслуживания учитываются вкусы среднего потребителя;

– необходимо провести анализ наиболее часто заказываемых в ресторане блюд;

– из-за основной загруженности в утренние часы необходимо составлять график работы для работников службы в соответствии с этим фактором [34].

Как правило, сотрудники отдела трудятся в четыре смены:

– 1 смена – с 06:30 до 14:30;

– 2 смена – с 14:30 до 23:30;

– 3 смена – с 16:30 до 01:30;

– 4 смена – с 20:30 до 06:30 [34].

Сотрудник отдела должен помнить время доставки заказов:

– завтрак по карточке должен быть доставлен в течение 15 минут;

– завтрак по звонку должен быть доставлен в течение 15-30 минут;

– обед должен доставляться в течение 15-30 минут;

– ужин должен быть доставлен в номер не более чем через 45 минут после звонка гостя;

– если гость заказал только напитки, время доставки -15 минут [22].

При этом гость может заказать блюда не только по специальному меню, которое находится в номере, но и из ассортимента любого из ресторанов. Блюдо доставляется гостю в том же виде, в котором он мог бы получить его в ресторане. Если приготовление выбранной позиции потребует больше времени, чем установлено стандартами обслуживания в номерах, необходимо заранее информировать гостя об этом [22].

Заказ завтрака в номер особенно популярен среди гостей и может осуществляться несколькими способами: по телефону, путем вызова официанта нажатием специально оборудованной в номере кнопки, посредством интерактивных телевизионных систем, с помощью карты заказа завтрака. Принимая заказ по телефону или непосредственно в номере, сотрудник goom-service записывает номер комнаты, количество персон, подробное наименование желаемых продуктов или блюд, время приема заказа и время подачи [25].

С помощью интерактивных телевизионных систем (в тех гостиницах, где они применяются) заказ пищи в номер может быть произведен простым нажатием кнопки телевизионного пульта. Подтверждение гостем выбранного меню исключает ошибку в его обслуживании [23].

Что касается карт заказа на завтрак, то клиенту необходимо заполнить такие графы:

- время подачи завтрака (временной интервал);
- фамилия клиента;
- номер комнаты;
- дата заказа;
- количество персон;
- подпись клиента.

Особое внимание необходимо обратить на планирование меню. Предлагаемые блюда должны иметь надлежащие вкусовые свойства,

привлекательный внешний вид меню необходимо ориентировать гостей среднего достатка. Меню, предназначенное для обслуживания номеров, как правило, ориентировано на вкусы среднего постояльца. При этом блюда подбираются с учетом ограниченного времени приготовления. В структуру меню входят семьдесят холодных закусок, включая салаты, два-три горячих закуски, восемь горячих блюд, четыре гарнира, три десерта и напитки, включая алкогольные. Ресторанное меню обновляется раз в полгода на 70-80%, соответственно, меняется информация в номерах. Задача шеф-повара отеля при составлении меню обслуживания в номерах – максимально предусмотреть потребности гостя своего отеля, избежав при этом чрезмерной перегруженности предложения. По мнению представителей отелей, оптимально включать 30-40 позиций. Если гостиница имеет интернациональную аудиторию, в меню должны быть представлены самые популярные блюда разных национальных кухонь. В отелях высокой категории отдельное меню предлагается для маленьких гостей. Блюда меню room-service подбираются с учетом ограниченного времени приготовления [32].

Еще одна задача службы room-service – комплектация и доставка в номера VIP-гостей подарков. Оперативную информацию о прибытии важных персон менеджеры room-service получают от гостевой службы отеля. В отелях высокой категории служба обслуживания в номерах работает в режиме нон-стоп: 24 часа в сутки 7 дней в неделю. Одни из основных потребителей услуги room-service – деловые люди, которые поздно возвращаются с деловых встреч. Как правило, такой гость приезжает уставшим, и у него нет сил и желания одеваться и идти в ресторан, поэтому он и воспользуется услугами room-service и мини-баром. Также доставкой часто пользуются гости с детьми, не желая вести их в ресторан [37].

По наблюдениям, наиболее активным потребителем этой услуги является бизнес-турист, которому важно спланировать свое время максимально эффективно. Соответственно, в гостинице, которая в первую очередь ориентирована на деловых клиентов, room-service актуальнее, чем в отелях, которые специализируется на отдыхающих туристах. Здесь блюда в номер заказывают реже, поскольку таким гостям интереснее посетить ресторан при отеле.

Также есть категория гостей, совершающих индивидуальные поездки, эти гости хотят в полной мере ощутить индивидуальный сервис и очень часто заказывают ланч или ужин в номер. Кроме этого, доставка еды в номер востребована в ситуациях, когда кому-то из участников туристической группы нездоровится, и человек не хочет спускаться в ресторан, где накрыт обед. Если туристы поздно возвращаются в отель с какого-то мероприятия, руководитель группы иногда также просит доставить ужин в номера [42].

Что касается организационной структуры, то служба room-service как подразделение входит в систему ресторанного обслуживания и является составным элементом этого департамента. Но при этом ресторан работает по четко установленному графику, придерживаясь своего меню, а room-service функционирует круглосуточно в индивидуальном режиме, в зависимости от заказов гостей [43].

В данном пункте подробно рассмотрены дополнительные услуги предоставляемые на предприятии питания в гостинице: услуги по организации и проведению кейтеринга, организация музыкального и развлекательного обслуживания, организация банкетного обслуживания, информационно-консалтинговые услуги и услуга room-service. Каждая услуга имеет свою специфику технологии обслуживания. Услуги направлены как на внешних клиентов, так и на гостей гостиницы, что увеличивает доходы предприятия.

Наличие тех или иных дополнительных услуг требуются так же и по классификации, в зависимости от звездности гостиницы.

1.3 Требования к классификации гостиниц

В 2014 году в России был принят документ «Классификация объектов туристской индустрии, включающих гостиницы и иные средства размещения, горнолыжные трассы и пляжи», который устанавливает цели, организационную структуру и порядок проведения классификации гостиниц и других средств размещения на категорию «пять звезд», «четыре звезды», «три звезды», «две звезды», «одна звезда». Данный документ предъявляет определенные требования к

гостиницам разной категории, к их оборудованию, внешнему виду, а также к набору услуг [3].

5 февраля 2018 года Президентом Российской Федерации подписан Федеральный закон № 16-ФЗ «О внесении изменений в Федеральный закон «Об основах туристской деятельности в Российской Федерации» и Кодекс Российской Федерации об административных правонарушениях в целях совершенствования правового регулирования предоставления гостиничных услуг и классификации объектов туристской индустрии» [1].

Закон вводит обязательную классификацию гостиниц:

- с 1 июля 2019 года - для гостиниц с номерным фондом более 50 номеров;
- с 1 января 2020 года – для гостиниц с номерным фондом более 15 номеров;
- с 1 января 2021 года - в отношении всех остальных гостиниц.

Согласно новому закону, если средство размещения предоставляет гостиничные услуги и относится к одному из видов гостиниц, предусмотренных Положением о классификации гостиниц, оно должно подлежать классификации.

На сегодняшний день в мире около 30 систем классификаций. К тому же каждая страна имеет свои собственные стандарты. Но введение единой классификационной системы невозможно ввиду разного течения исторического развития государства, различие культурных и национальных особенностей и т.д.

Наиболее популярные классификации:

- Система звезд. Гостиницы получают от 1 до 5 звезды, в зависимости от количества предоставляемых услуг;
- Система букв. Гостиницы делятся на четыре категории, обозначаемые буквами А, В, С, D (Греция);
- Система корон (или ключей) (Великобритания);
- Балльная индийская система. Баллы даются экспертной комиссией.

В больше части Европы, а также Китае и Египте, как и в России, используется звездная система классификации гостиниц [13].

Классификация объектов туристской индустрии направлена на:

– качественное предоставление услуг, согласно требованиям систем классификации;

– дифференциацию средств размещения в зависимости от ассортимента и качества предоставляемых услуг;

– оказание помощи потребителю в компетентном выборе объекта туристской индустрии;

– предоставление потребителям необходимой и достоверной информации о соответствии объекта туристской индустрии категории, предусмотренной системами классификации;

– повышение конкурентоспособности объектов туристской индустрии, содействие увеличению туристского потока и росту доходов от въездного и внутреннего туризма;

– укрепление доверия отечественных и зарубежных потребителей к объективности оценки категории объектов туристской индустрии и качества туристских услуг [3].

Для осуществления процесса классификации уполномоченные организации оценивают на соответствие объект туристской индустрии установленной в системе классификации.

В процесс классификации объекта входит:

– рассмотрение организацией, прошедшей аккредитацию в установленном порядке, заявки и документов и принятие решения о проведении классификации;

– оценка соответствия объекта туристской индустрии требованиям, установленным для категории в соответствующей системе классификации;

– оформление результатов после оценки гостиницы;

– принятие решения на основе результатов оценки о присвоении категории, предусмотренной определенной системой классификации [3].

Экспертная оценка гостиниц и иных средств размещения состоит из шести этапов:

Первый этап – оценка на соответствие гостиницы или иного средства размещения одной из категорий (предварительная оценка). Результаты оценки вносятся в протокол;

Второй этап – балльная оценка на соответствие гостиницы установленным требованиям. Результаты оценки вносятся в протокол;

Третий этап – оценка на соответствие номеров гостиницы установленными требованиями настоящего Порядка классификации. Результаты оценки вносятся в протокол;

Четвёртый этап – балльная оценка на соответствие установленным требованиям номеров. Результаты оценки вносятся в протокол;

Пятый этап – балльная оценка на соответствие персонала гостиницы критериям установленным требованиям. Результаты оценки вносятся в протокол;

Шестой этап - составление акта оценки соответствия гостиницы и или иного средства размещения согласно составленным Протоколам [3].

Основным пунктом, рассматриваемом для получения категории, является содержание и состояние номерного фонда в соответствии с Таблицей 4.

Таблица 4 Требования к номерам

Высшая категория:	Требования к средству размещения
«сьюит»	номер в средстве размещения площадью не менее 75 *, состоящий из трёх и более жилых комнат (гостиной/столовой, кабинета и спальни) с нестандартной широкой двуспальной кроватью (200 х 200 см) и дополнительным гостевым туалетом
«апартамент»	номер в средстве размещения площадью не менее 40 *, состоящий из двух и более комнат (гостиной/столовой/и спальни) с кухонным уголком.
«люкс»	номер в средстве размещения площадью не менее 35 *, состоящий из двух жилых комнат (гостиной и спальни), рассчитанный на проживание одного/двух человек.
«джуниор сьюит»	однокомнатный номер в средстве размещения площадью не менее 25 *, рассчитанный на проживание одного/двух человек с планировкой, позволяющей использовать часть помещения в качестве гостиной/столовой/кабинета

Окончание таблицы 4

Высшая категория:	Требования к средству размещения
«студия»	однокомнатный номер в средстве размещения площадью не менее 25 *, рассчитанный на проживание одного/двух человек с кухонным уголком
Первая категория	номер в средстве размещения, состоящий из одной жилой комнаты с одной/двумя кроватями, с полным санузлом (ванна/душ, умывальник, унитаз), рассчитанный на проживание одного/двух человек.
Вторая категория	номер в средстве размещения, состоящий из одной жилой комнаты с одной/двумя кроватями, с неполным санузлом (умывальник, унитаз, либо один полный санузел в блоке из двух номеров), рассчитанный на проживание одного/двух человек.
Третья категория	номер в средстве размещения, состоящий из одной жилой комнаты с количеством кроватей по числу проживающих, с неполным санузлом (умывальник, унитаз, либо один полный санузел в блоке из двух номеров), рассчитанный на проживание нескольких человек, с площадью из расчёта на одного проживающего: 6 * в зданиях круглогодичного функционирования, 4,5 * в зданиях сезонного функционирования.
Четвертая категория	номер в средстве размещения, состоящий из одной жилой комнаты с количеством кроватей по числу проживающих, с умывальником, рассчитанный на проживание нескольких человек, с площадью из расчёта на одного проживающего: 6 * в зданиях круглогодичного функционирования, 4,5 * в зданиях сезонного функционирования.
Пятая категория	номер в средстве размещения, состоящий из одной жилой комнаты с количеством кроватей по числу проживающих, без умывальника (умывальник в коридоре), рассчитанный на проживание нескольких человек, с площадью из расчёта на одного проживающего: 6 * в зданиях круглогодичного функционирования, 4,5 * в зданиях сезонного функционирования (Для хостелов допускается площадь номера из расчёта не менее 4 * на одну кровать (однорусную или двухъярусную), расстояние от верхней спинки двухъярусной кровати до потолка не менее 75 см).

Источник: [3]

Категория гостиницы, также, определяется набором услуг, которые она предоставляет. Гостиничные услуги можно разделить на обязательные и дополнительные. К обязательным услугам без дополнительной платы, относятся: побудка к определенному времени; доставка в номер газет и журналов по ее получении; предоставление набора иголок и ниток, горячей питьевой воды, комплекта посуды и столовых приборов; пользование гостиничной медицинской аптечкой; вызов скорой помощи.

Оставшееся множество обязательных услуг прописывается в Порядке проживания гостиницы. Гостиница не может иметь малый ассортимент услуг при высокой категории. Таким образом, в гостинице 5 звезд услуга может считаться обязательной, а в гостинице 2 звезды эта же услуга может носить дополнительный характер. Согласно классификации определенная категория гостиниц должна обладать определенными обязательными услугами в соответствии с Приложением А.

Во время процесса классификации гостиницы оценивается также и персонал. В документе прописаны следующие требования к персоналу: уровень образования; стаж работы; знание иностранных языков; знание и соблюдение должностных инструкций, правил внутреннего распорядка; знание и соблюдение стандартов обслуживания; знание и соблюдение санитарных норм; знание и соблюдение правил безопасности; знание правил действия при чрезвычайных ситуациях; умение оказать первую медицинскую помощь; знание требований нормативных документов; умение работать с компьютерными системами.

Чем лучше и больше знания персонала, исходя из данных требований, соответственно, тем выше ставится оценка, и шансы гостиницы получить более высокую категорию увеличиваются.

Если рассматривать классификацию гостиниц в разрезе предприятий питания, то необходимо отметить, что это важный элемент, влияющий на количественный и качественный состав предприятий питания, расположенных в средствах размещения. Предприятие питания – это важный элемент в жизнедеятельности гостиничного комплекса, который выполняет основную роль,

после сдачи номеров, в удовлетворении потребностей гостей, при этом также является одним из главных источников дохода. Поэтому очень важно учитывать звездность гостиничного комплекса и количественно-качественный состав предприятий питания, запланированных в нём.

Таким образом, можно сделать вывод, что внедрение дополнительных услуг на предприятии питания таких как: услуги по организации и проведению кейтеринга (в т.ч. по доставке продукции по заказам потребителей и выездное обслуживание); организация музыкального и развлекательного (анимационного) обслуживания; банкетное обслуживание, в т.ч. специальных мероприятий; информационно-консультационные (консалтинговые) услуги; room-service в гостинице – является ходом привлечения в гостиницу дополнительного количества клиентов и, тем самым, увеличения её доходности.

2 Роль дополнительных услуг на предприятии питания в гостинице «Экватор»

2.1 Характеристика предприятия питания гостиницы «Экватор»

ООО «Экватор» – это общество с ограниченной ответственностью; участники общества не отвечают по его обязательствам и несут риск убытков, связанных с деятельностью общества, в пределах стоимости принадлежащих им долей в уставном капитале общества.

Адрес предприятия город Владивосток, ул. Набережная, дом 20. Телефон: (423)2-41-12-49, 41-12-90, 2-300-110 [31].

Гостиница насчитывает 155 номеров и персонал численностью 100 сотрудников.

Номерной фонд гостиницы «Экватор» включает в себя 9 различных типов номеров, с которыми вы можете ознакомиться в Таблице 5.

Таблица 5 – Номерной фонд гостиницы «Экватор»

Тип номера	Количество номеров
Экономы (койко-места)	46
1-местный эконом	8
1-местный стандарт	4
2-местный стандарт	8
1-местный повышенной комфортности	52
1-местный делюкс	7
2-местный повышенной комфортности	12
2-местный делюкс	15
Студия	3

Источник: исследование автора

Организационная структура данного предприятия, которая представлена в Приложении Б относится к линейно-функциональному типу.

На основе линейной и функциональной структур была разработана смешанная линейно-функциональная структура, совмещающая в себе черты обеих моделей. Отличием ее является возможность руководства формировать компетентные группы специалистов по определенному направлению. Такие группы фактически являются советниками для решения отдельных возникающих проблем.

Для того чтобы гарантировать сохранность имущества клиентов, в гостинице разработаны и осуществляются системы мер безопасности. Одним из средств имущественной безопасности клиентов отеля являются камеры хранения и сейфы. Возможность хранения багажа в безопасном месте – одно из основных требований к уровню обслуживания отеля. Охрану обеспечивает ЧОП «Амулет» по аутсорсингу.

Персонал гостиницы имеет единую форму одежды (разную для определенного звена), у каждого работника на лацкане прикреплен бейдж с именем.

В гостинице предоставляются как платные, так и бесплатные дополнительные услуги, которые представлены в Таблице 6:

Таблица 6 – Платные и бесплатные дополнительные услуги

Платные дополнительные услуги	Бесплатные дополнительные услуги
Предоставление бизнес-ланчей	Бесплатный Wi-Fi для всех гостей
Обслуживание и организация банкетов	Бизнес-центр
Обслуживание и организация фуршетов	Услуги депозитария
Обслуживание и организация кофе-брейков	Услуги бесплатной камеры хранения
Кейтеринг (выездное обслуживание мероприятий)	Предоставление информационно-справочных буклетов по городу и краю

Окончание таблицы 6

Услуги кондитерского цеха (мучная и кондитерская продукция на заказ)	Парковка автотранспорта
Организация и проведение конгрессов, конференций, семинаров, тренингов	Услуги банкомата (Дальневосточный Банк)
Услуги прачечной и химчистки	Услуги кибер - кассы
Платные дополнительные услуги	Бесплатные дополнительные услуги
Услуга мини-бара в номере	Регистрация проживающих в гостинице иностранных граждан
Room-Service	доставка в номер корреспонденции по ее получению;
	Предоставление кипятка, иглол, ниток, одного комплекта посуды и столовых приборов.
	Побудка к определенному времени;
	Пользование медицинской аптечкой

Источник: исследование автора

В группу компаний входят два типа подразделений. К первой группе отделов – «Основные подразделения», задачей которых является организация процесса производства и оказания услуги, относятся:

- Служба приема и размещения;
- Служба номерного фонда и прачечной;
- Служба питания;
- Салон красоты;
- Отдел продаж;
- ЧУДПО «Школа гостеприимства»;
- Компания «ТекСтильно».

Ко второй группе отделов - «Обеспечивающие подразделения», задачей которых является обеспечение эффективной работы основных подразделений, относятся:

- Финансовый отдел;
- Отдел управления персоналом;
- Инженерно-технический отдел;
- Служба безопасности.

Существует ряд специалистов, не входящих в отделы и службы групп компаний, выполняющих функции, соответствующие своим должностям, именуемые независимые сотрудники, к их числу относятся:

- Юрист;
- Зам. директора по оперативной работе;
- Зам. Директора по развитию;
- Водитель-экспедитор.

Ценовая политика гостиницы «Экватор» включает в себя дифференцирование цен для различных целевых сегментов. Так среди целевых сегментов можно выделить организации, туристские фирмы и частные лица. Для организаций устанавливаются специальные договорные скидки на проживание в размере 5-10%. Стоимость проживания для частных лиц представлена в Таблице 7.

Таблица 7 Стоимость размещения в гостинице «Экватор» (июнь-июль)

Категория номера	Стоимость 1 номера в сутки, руб	Стоимость 1 номера в сутки с видом на море, руб
Экономы (койко-места)		1500
1-местный эконом		3800
1-местный стандарт		4500
2-местный стандарт		6000
1-местный повышенной комфортности	6000	6400

Окончание таблицы 7

1-местный делюкс	6500	7000
2-местный повышенной комфортности	7200	7900
2-местный делюкс	8000	8500
Студия	8000	8500

Источник: исследование автора

Тарифы на проживание повышаются в зависимости от сезонности. В стоимость проживания так же входит завтрак по типу «шведский стол».

На уровень цен оказывают влияние следующие факторы:

- Себестоимость услуги;
- Уровень цен на аналогичные услуги у конкурентов;
- Соотношение спроса и предложения;
- Уровень заработной платы персонала и т. п.

Гостиница оказывает услуги в соответствии с Правилами предоставления гостиничных услуг в Российской Федерации, которые утверждены Постановлением Правительства РФ от 09.10.2015 N 1085. Правилами закреплено положение, согласно которому цена номера (места в номере), а также форма его оплаты устанавливаются администрацией гостиницы. Гостиницы разных категорий включают в стоимость проживания различные наборы услуг, которые определяются требованиями, установленными стандартами для соответствующей категории гостиниц. Одинаковые услуги для гостиниц одной категории являются дополнительными, а для другой – обязательными, и их стоимость включается в стоимость проживания. Таким образом, исходя из категории (звездности) гостиницы исполнитель самостоятельно определяет перечень услуг, которые входят в цену номера.

Более подробно остановимся на службе питания гостиницы.

Служба питания гостиницы «Экватор» представлена кафе-гостиной «Экватор», которая предоставляет услуги завтрака (шведский стол, включен в

стоимость номера), банкетное и кейтеринговое обслуживание, room-service, а также питание персонала. В это же подразделение входит магазин.

В структуру службы входят: руководитель службы питания, шеф-повар, старший повар, повар, кондитер, посудницы, администратор зала, официанты, продавец магазина, кладовщики.

Основные задачи:

- организация производства и оказание услуг питания.
- реализация продуктовых и промышленных товаров гостям и клиентам группы компаний.
- увеличение прибыли от реализации услуг питания.
- совершенствование организации обслуживания.
- функции руководителя службы питания:
 - осуществление планирования и организации работы службы;
 - управление, контроль и анализ деятельности отделов и службы в целом;
 - контроль объемов производства и качества продукции и услуг;
 - взаимодействие с контролирующими органами;
 - организация и ведение работы с поставщиками;
 - участие в разработке эффективной ценовой политике;
 - проведение мероприятий по обеспечению прибыльности реализуемых продуктов и услуг;
- руководство персоналом отделов в соответствии с принятой группой компаний кадровой политикой;
 - анализ показателей деятельности, степени реализации планов, прогнозирование;
 - обучение персонала;
 - организация взаимодействия с другими отделами.

Завтрак по типу шведский стол предоставляется с 7:00 до 11:00 в кафе-гостиной или в банкетном зале «Виктория», в зависимости от количества проживающих людей с включенным завтраком. Завтраки представлены как

горячими блюдами, так и закусками. В случае, если гость не успевает в 7:00 попасть на завтрак, то ему заранее готовится ланч-бокс, куда входит: сэндвич, йогурт, вода и пирожки.

Кафе «Экватор» так же занимается банкетным обслуживанием. В том числе организацией различных мероприятий: свадеб, юбилеев, корпоративов и т.д. Для молодоженов существует специальное предложение – при организации свадьбы в банкетном зале «Виктория» предоставляется скидка на проживание в 20% в номере Люкс.

Таким образом, гостиница имеет доходы не только с продажи непосредственно номеров, а также с предоставления дополнительных услуг. Особенно большую роль играет кафе «Экватор», так как ресторан в гостинице считается самой доходной частью бюджета после непосредственной продажи номеров. Обычно процент прибыли от общих доходов в ресторане составляет 30% и 10% остальные дополнительные услуги.

Так как гостиница будет проходить классификацию на 3 звезды, руководство заинтересовано в совершенствовании своих услуг, а данный аспект выбран для разработок совершенствований. Услуга обязательна для категории 3 звезды с номерным фондом более 50.

2.2 Анализ предоставления услуги room-service в гостинице «Экватор»

Услуга room-service не является самой востребованной, однако при правильной организации и мерчандайзинге может принести дополнительный доход, а также поспособствует лояльности гостей.

Room-service обслуживается теми же официантами, что работают в зале кафе «Экватор», то есть отдельной службы под данную услуг не выделено. Это связано с тем, что услуга не настолько востребована гостями, и официанты в силах обслужить гостя в зале и гостя в номере. Заказ еды производится по телефону, официант внимательно записывает пожелания гостя и при необходимости консультирует его.

Данная услуга доводится до гостей администраторами при заезде. После того как прошла процедура заселения, администратор стойки должен проводить гостя до лифта и рассказать обо всех имеющихся в гостинице услугах, в том числе и о room-service, также в карте гостя прописан номер кафе, что дополнительно напоминает проживающему о возможности заказать еду в номер. Стоит отметить, что room-service предоставляется номерам повышенной комфортности, то есть в 91 номер.

Рассматриваемая нами услуга предоставляется бесплатно до 21:00. В каждом номере повышенной комфортности, делюксе и студии лежит меню room-service, в котором представлено 23 наименования блюд. Меню представлено в Приложении В.

Таблица 8 – Категория блюд и средняя цена блюда

Наименование блюда	Количество блюд, шт.	Средняя стоимость, руб.
Холодные закуски и салаты	6	306,00
Первые блюда	3	193,33
Горячие блюда	5	251,00
Гарниры	3	90,00
Десерты	6	110,00

Источник: исследование автора

Как видно из Таблицы 8, в меню не представлены напитки, что, вероятно, осложняет процесс заказа еды в номер, а также занимает время как гостя, так и принимающего заказ сотрудника. Что касается ценовой политики, услуга является бесплатной, однако на некоторые блюда цена на 20 р. выше, чем в меню ресторана.

Меню представлено на русском и английском языках, что делает данную услугу доступной и для иностранных гостей.

Заинтересованность в рассматриваемой нами услуге выражается в ее доходности.

На основе данных, которые были предоставлены за февраль, март и май, был проведен ABC-анализ, суть которого выявить наиболее эффективные объекты, в данном случае блюда. Анализ был проведен по двум показателям: частота продаж (как часто продается конкретная позиция меню) и оборот (какую сумму составили продажи данной позиции меню, вклад в оборот заведения). Классическое соотношение групп ABC-анализа: А – 80%, В – 15%, С – 5%, где группа А – это наиболее ценные позиции, группа В – промежуточные, группа С - наименее ценные.

Исследование показало, что значительную часть в меню занимают блюда, которые не пользуются спросом и не выгодны для гостиницы. Для поддержания стабильной работы room-service требуется внести изменения в меню.

Чтобы выяснить причины невостребованности услуги среди гостей был проведен опрос об удовлетворенности услугой room-service. В опросе поучаствовало 100 гостей как российских граждан, так и иностранных. Вопросы анкетирования представлены в Приложении Д.

Таким образом, можно составить портрет гостя, который пользуется услугой room-service: мужчина с российским гражданством от 31 до 45 лет, приехавший с целью туризма.

Был проведен сравнительный анализ по предоставлению услуги room-service среди 4 гостиниц в Таблице 12.

Таблица 9 – Сравнительная таблица услуги room-service в гостиницах

Критерии	Астория	Хендэ	Азимут	Экватор
Время работы	До 00:00	Круглосуточно	Круглосуточно	До 21:00
Стоимость услуги	Бесплатно	Бесплатно	200 рублей	Бесплатно
Ассортимент	Обширное меню ресторана «Огонек»	Меню room-service	Меню room-service	Меню room-service

Источник: исследование автора

Для сравнения были рассмотрены близлежащие гостиницы-конкуренты, находящиеся в центре г. Владивостока: «Астория», «Хендэ» и «Азимут». «Хендэ» и «Азимут» обеспечивают круглосуточное обслуживание room-service, что является безусловным плюсом, так как в ходе исследования оказалось, что гостям важно, чтобы кафе работало как можно дольше и не ограничивало их по времени. «Астория» же обслуживает до 00:00, что все же лучше, «Экватора», который обеспечивает данной услугой лишь до 21:00. В случае стоимости услуги «Азимут» является наиболее не привлекательным, так как помимо стоимости заказа гость обязан заплатить за саму услугу в размере 200 рублей. Что касается ассортимента, фаворитом выступает «Астория», так как в номере гости могут обнаружить обширное меню ресторана «Огонек», то есть меню не адаптировалось под услугу room-service. Однако данное решение может сказаться отрицательно на качественном выполнении, так как рассматриваемая услуга требует быстроты и, скорее, простоты, а также демократичной ценовой политики.

Был рассмотрен стандарт гостиницы «Экватор» при обслуживании room-service в Таблице 13.

Исходя из того, что было изучено в первой главе, были найдены моменты, требующие работой над собой.

Во время внедрения новшеств и разработок совершенствования важно знать, мировой опыт гостиниц и как действуют успешные гостиницы с мировым именем. Было проведено интервью с Генеральным управляющим Original Sokos Hotel Olympia Garden, Дмитрием Мельниковым, который ответил на вопросы о важности и путях продвижения услуги room-service:

В данном пункте был проведен анализ заказов и доходов room-service за три месяца, исходя из которого была выявлена проблема незаинтересованности гостей в данной услуге. Также был проведен анализ меню методом ABC-анализа. Опрос показал, что пользователем room-service является мужчина, резидент Российской Федерации, от 31- 45 лет, приехавший с целью туризма. С целью совершенствования услуги был проведен обзор трех гостиниц-конкурентов, таких

как: «Азимут», «Астория» и «Хендэ». Преимуществом данной услуги в перечисленных гостиницах являются: круглосуточная работа room-service, обширное меню высококласного ресторана и бесплатное обслуживание. Также был изучен стандарт гостиницы «Стандарт действия сотрудников при обслуживании в номерах», в ходе изучения были найдены некоторые недочеты, которые требуют корректировки стандарта. В ходе исследования появилась возможность взять интервью у гостиничного эксперта Дмитрия Мельникова, чей ответ был процитирован без редактирования.

С учетом всех вышеизложенных замечаний в следующем пункте будут предложены методы совершенствования данной услуги.

2.3 Разработка предложений по совершенствованию услуги room-service в гостинице «Экватор»

Проведя анализ и исследование услуги room-service в гостинице «Экватор», были выявлены слабые стороны и впоследствии разработаны меры по совершенствованию услуги для привлечения клиентов.

1. Так как многие гости не были проинформированы о данной услуге, часть потенциальных пользователей была потеряна. В связи с этим стоит провести обучающий тренинг «Эффективное продвижение услуги room-service».

Для стабильной и бесперебойной работы room-service потребуется дополнительный персонал. На данный момент кафе работает с 07:00 до 21:00. По предпочтению гостей более удобным временем закрытия для них было бы 00:00.

Официанты room-service будут работать в две смены

– 1 смена – с 07:00 до 15:00;

– 2 смена – с 15:00 до 00:00.

Дополнительные 3 часа работы кафе на услугу room-service влекут за собой затраты. Для стабильной работы с посменным графиком потребуется дополнительно 2 официанта на высокий сезон и 1 на низкий. В обязанности вечернего официанта будет входить не только обслуживание номеров, но и закрытие смены кассового аппарата.

Для совершенствования работы данной услуги, следует подвергнуть корректировке «Стандарт действия сотрудников при обслуживании в номерах», исходя из замечаний, рассмотренных в предыдущем пункте.

Так как было выявлено, что некоторые позиции в меню не являются популярными и выгодными для гостиницы

Итоговый ассортимент представлен в Приложении Е. Так же было разработано примерный макет меню room-service для привлечения большего количества заказчиков, которое представлено в Приложении Ж. Применение нового меню потребует дополнительных затрат на печать и дизайн, которые представлены в Таблице 16. Так как гостиница «Экватор» сотрудничает с типографией «48 часов», ориентация именно на их стоимость услуг.

Таблица 10 – Расчет стоимости типографских услуг

	Количество экземпляров, шт.	Стоимость за шт., руб.	Сумма, руб.
Печать А3 с двух сторон (4+4, бумага 300г/м2, ламинация)	100	100	10 000
Дизайн			5 000
Итого			15 000

Источник: исследование автора

В целях практичности и экономии было принято решение сделать цветное меню на одном листе размером А3 с двух сторон: на одной стороне – русский вариант, на другой стороне – английский. Бумага должна быть достаточно плотной и заламинированной для большего срока пригодности. Так как room-service предоставляется в 91 номер, требуется печать не менее 91 экземпляра, однако в силу изнашивания материала, потребуется замена – в таком случае к печати будет запрошено 100 шт. В зависимости от сложности дизайна и предоставленных материалов варьируется стоимость дизайна меню – от 3 000 рублей и выше. 5 000 руб. – средняя цена заказа дизайна. Итого замена меню обойдется в 15 000 рублей.

Данные рекомендации следует внедрить с целью привлечения клиентов, а также для усовершенствования дополнительной услуги.

В данной главе проводится обзор гостиницы «Экватор» и ее услуг. Гостиница является обществом с ограниченной ответственностью, где общее количество номеров насчитывается в 155 номеров, однако номеров повышенной категории 91. Ценообразование гибкое. Цены на номера зависят от сезона. Также предоставляются различные корпоративные скидки. Данное средство размещения предлагает своим гостям как платные, так и бесплатные дополнительные услуги. Питание предоставляется кафе-гостиной «Экватор». Что касается дополнительных услуг предприятия питания гостиницы, то предлагаются: кейтеринговое обслуживание, банкетное обслуживание наряду с арендой зала.

По причине того, что гостиница собирается классифицироваться на 3 звезды, гостиница желает усовершенствовать свои услуги и разработать меры. В ходе исследования оказалось, что услуга room-service не пользуется спросом у проживающих. В связи с этим, было проведено исследование и разработаны меры.

Благодаря проведенному анализу услуги room-service были выявлены недостатки, из-за которых вероятно услуга столь не стабильна. Был проведен анализ доходов и заказов, анализ меню посредством ABC-анализа, анализ потребителей, анализ конкурентной среды, а также анализ бизнес-процесса. Исходя из полученных результатов, были разработаны предложения по совершенствованию. Во-первых, для стимулирования потребительского спроса предлагается провести тренинг с персоналом по продаже данной услуги, где будет говориться о важности данной услуги и о способах ее продвижения с помощью сотрудников. Во-вторых, в связи с недовольством гостей неудобным временем работы кафе и услуги room-service, предлагается дополнительный наем сотрудников в службу питания. В-третьих, была проделана коррекция «Стандарта действия сотрудников при обслуживании в номерах». В-четвертых, было усовершенствовано меню, исходя из проделанного анализа. Замена меню безусловно требует расходов на печать, а также на дизайн, в совокупности траты составляют 15 000 руб на 100 штук.

Заключение

В данной работе были рассмотрены теоретические аспекты оказания услуги питания в гостиницах, изучены дополнительные услуги на предприятии питания в гостинице; дана краткая характеристика гостинице «Экватор»; проанализировано оказание услуги room-service в гостинице «Экватор» и разработаны рекомендации по оказанию услуг room-service.

Первая глава посвящена теоретическим вопросам о предприятии питания, дополнительных услугах и классификации гостиниц. Нормативными документами, регулирующими деятельность предприятия питания, являются: ГОСТ 30389-2013 Услуги общественного питания. Предприятия общественного питания. Классификация и общие требования, ГОСТ 31985-2013 Услуги общественного питания. Термины и определения.

В гостиницах существуют различные виды баров, которые имеют свои особенности такие как: лобби-бар, ресторанный бар, вспомогательный бар, бар при бассейне и мини-бар.

В зависимости от целей поездки и путевки, гостиница предоставляет различные типы питания – только размещение, размещение и завтрак, полупансион, полный пансион и все включено. Более распространенный тип питания – размещение и завтрак, более известная под международным обозначением В&В. В связи с данным фактом, гостиницы серьезно подходят к организации завтраков. В зависимости от категории это может быть «шведский стол», расширенный завтрак, континентальный завтрак., английский, американский, завтрак с шампанским или поздний завтрак.

Дополнительные услуги в гостинице являются дополнительным доходом, а также дополнительным инструментом привлечения к себе гостей. Таким же образом работают дополнительные услуги на предприятии питания, к таковым относятся: услуги по организации и проведению кейтеринга, в т.ч. по доставке продукции по заказам потребителей и выездное обслуживание; организация музыкального и развлекательного (анимационного) обслуживания; банкетное

обслуживание, в т.ч. специальных мероприятий; информационно-консультационные (консалтинговые) услуги; room-service в гостинице.

Федеральный закон № 16-ФЗ «О внесении изменений в Федеральный закон «Об основах туристской деятельности в Российской Федерации» и Кодекс Российской Федерации об административных правонарушениях в целях совершенствования правового регулирования предоставления гостиничных услуг и классификации объектов туристской индустрии» от 5 февраля 2018 года гласит о том, что все средства размещения должны пройти классификацию до 2021 года. Все требования к номерам, оборудованию, внешнему виду, к набору дополнительных услуг, а также к персоналу описаны «Классификации объектов туристской индустрии, включающих гостиницы и иные средства размещения, горнолыжные трассы и пляжи». Также в нем описана процедура сертификации гостиниц. Согласно данному документам в зависимости от категории гостиницы та или иная дополнительная услуга может стать обязательной.

Вторая глава посвящена обзору гостиницы «Экватор», анализу услуги room-service и предложены разработки по ее совершенствованию. Общество с ограниченной ответственностью «Экватор» содержит 155 номеров, из которых 91 номер повышенной категории, кафе-гостиную «Экватор», 6 залов для аренды и магазин. Помимо бесплатных дополнительных услуг, предоставляются и платные дополнительные услуги. Кафе-гостиная «Экватор» является единственным предприятием питания в гостинице, которое занимается организацией завтраков с 07:00 до 11:00, room-service, предоставляет питание в течение дня до 21:00 гостям «Экватора», а также гостям «с улицы», кроме того, кафе-гостиная занимается организацией и проведением банкетов и кейтеринговым обслуживанием.

Room-service является обязательной услугой по документу о классификации средств размещения для гостиниц 3 звезд с номерным фондом более 50. Руководство желает разработать меры по совершенствованию, с целью популяризации данной услуги. Исследование показало, что room-service требует изменений, так как доходы от услуги, за три месяца: февраль, март, апрель, имеют скачкообразный характер, что может быть обусловлено незаинтересованностью

гостей. В связи с этим, был проведен анализ меню методом ABC-анализа, который заключается в выявлении наиболее выгодных объектов меню и наиболее слабых позиций, которые не продаются. В результате анализа было выявлено 3 фаворита и 10 блюд, которые не пользуются спросом у гостей и не приносят доход. Далее был проведен опрос на удовлетворенность данной услугой. В результате, которого удалось составить портрет потенциального пользователя услугой: гражданин Российской Федерации, от 31- 45 лет, приехавший с целью туризма. Для сравнения были взяты такие гостиницы как: «Азимут», «Астория» и «Хендэ». По сравнению с рассматриваемыми гостиницами услуга room-service в «Экваторе» не предоставляет доставку в номер до 00:00 или круглосуточно, а также не имеет широкого ассортимента блюд. Внутренние стандарты определяют успех услуги, так как сотрудники при обслуживании гостей ориентируются именно на него. Качественно составленный стандарт – значит качественно предоставляемая услуга. Также своим мнением поделился гостиничный эксперт, управляющий отелем Original Sokos Hotel Olympia в г. Санкт-Петербурге.

Анализ позволил определить слабые места и разработать предложения по совершенствованию. Во-первых, необходимо провести тренинг с линейными сотрудниками – официантами и администраторами. Персонал, который чаще других встречается с гостями и имеет возможность общаться с ними. Им будет проще донести до гостей информацию о наличии услуги room-service, заинтересовать их и сподвигнуть их на заказ. Во-вторых, следует увеличить время работы room-service, так как согласно опросу многие гости не довольны тем, что кафе и услуга room-service работает лишь до 21:00. В связи с этим необходимо увеличить штат сотрудников службы питания на 2 официанта и на 2 повара. В-третьих, в соответствии с изученной литературой стандарт был дополнен процессом взимания оплаты и забором посуды, то есть была проделана коррекция «Стандарта действия сотрудников при обслуживании в номерах». В-четвертых, было усовершенствовано меню, в результате ABC-анализа. Расходы на печать в 100 штук и оформление дизайна составляют 15 000.

Список использованных источников

1. О внесении изменений в Федеральный закон «Об основах туристской деятельности в Российской Федерации» и Кодекс Российской Федерации об административных правонарушениях в целях совершенствования правового регулирования предоставления гостиничных услуг и классификации объектов туристской индустрии № 16 – ФЗ : [принят ГД 19 января 2018 года]. – КонсультантПлюс. – Режим доступа: <http://base.consultant.ru>.

2. О подготовке и проведении в Российской Федерации чемпионата мира по футболу FIFA 2018 года, Кубка конфедераций FIFA 2017 года и внесении изменений в отдельные законодательные акты Российской Федерации № 108 – ФЗ : [принят ГД 21 мая 2013 года]. – КонсультантПлюс. – Режим доступа: <http://base.consultant.ru>.

3. Об утверждении порядка классификации объектов туристской индустрии, включающих гостиницы и иные средства размещения, горнолыжные трассы и пляжи, осуществляемой аккредитованными организациями [приказ Минкультуры России № 1215: принят 11 июля 2014]. – КонсультантПлюс. – Режим доступа: <http://base.consultant.ru>.

4. ГОСТ 50646-2012. Услуги населению. Термины и определения.

5. ГОСТ 31985-2013 Услуги общественного питания. Термины и определения

6. ГОСТ 30389-2013 Услуги общественного питания. Предприятия общественного питания. Классификация и общие требования

7. ГОСТ Р 53423-2009 Туристские услуги. Гостиницы и другие средства размещения туристов. Термины и определения

8. Барчуков, И.С., Баумгартен, Л.В., Башин, Ю.Б., Зайцев, А.В. Гостиничный бизнес и индустрия размещения туристов: учебное пособие / И.С. Барчуков, Л.В. Баумгартен, Ю.Б. Башин, А.В. Зайцев. – М.: КНОРУС, 2014. – 166 с.

9. Баумгартен, Л.В. Обеспечение менеджмента гостиниц на основе стандартов организации / Л.В. Баумгартен // Туризм: право и экономика. – 2014. № 48. – С. 15-19.

10. Брашнов, Д.Г. Гостиничный сервис и туризм: учебное пособие / Д.Г. Брашнов. – М.: Альфа-М : ИНФРА-М, 2015 – 224 с.
11. Бутырина, Е.А. Организация питания в гостинице / Е.А. Бутырина // Актуальные проблемы развития туризма и гостеприимства. – 2017 21-28 с.
12. Васюкова, А.Т. Организация производства и обслуживания на предприятиях общественного питания: учебное пособие / А.Т. Васюкова, Т.Р. Любецкая – М. : Дашков и Ко, 2014. – 416с.
13. Гостенина Т.Н. Классификация средств размещения / Т. Гостенина // Гостиница и ресторан: бизнес и управление: журнал для профессионалов. - 2013. - № 1. С. 10-11.
14. Гостиничное дело: учебник / Н.М. Мышьякова, С.Г. Шкуропат. – СПб. : СПбГУСЭ, 2013. – 314 с.
15. Гостиничный менеджмент: учебное пособие / Н.А. Платонова, О.И. Вапнярская, В.В. Даитов, А.А. Ларионова, О.Н. Макушева, Е.С. Сахарчук, З.М. Ханбабаева. – М.: КНОРУС, 2016. 426 с.
16. Джум, Т.А., Ольшанская, С.А. Организация и технология питания туристов: учебное пособие / Т.А. Джум, С.А. Ольшанская. – М. : Инфра-М, 2015. – 320 с.
17. Котлер, Ф. Маркетинг менеджмент: анализ, планирование, внедрение, контроль / Ф. Котлер — СПб.: Питер, 2013. – 646 с.
18. Лопатин, С..А. Организация рационального питания в гостинице: учебное пособие / С.А. Лопатин, Е.И. Юванен, С.В. Чернова. – СПб. : СПбГЭУ, 2017. – 143 с.
19. Погодин, К.С. Кейтеринг. Практическое руководство для владельцев и управляющих / К.С. Погодин. – М. : Ресторанные ведомости, 2015. – 176 с
20. Потапова, И.И. Организация обслуживания гостей в процессе проживания: учебник / И.И. Потапова – М. : Академия, 2015. – 320 с.
21. Руденко, Л.Л. Технологии гостиничной деятельности: учебное пособие для бакалавров / Л.Л. Руденко, Н.П. Овчаренко, А.Б. Косолапов – М.: Дашков и Ко, 2013. – 176 с.

22. Bomkamp S. In an era of on-demand food delivery, hotel room service is forced to evolve [Электронный ресурс] // Chicago Tribune. – 2017. – Режим доступа: <http://www.chicagotribune.com>

23. Littman M. What to Expect From Hotel Room Service Now [Электронный ресурс] // Entrepreneur. – 2013. Режим доступа: <https://www.entrepreneur.com>

24. Rossen J. 10 Secrets of Hotel Room Service [Электронный ресурс] // Mental Floss. – 2018. – Режим доступа: <http://mentalfloss.com>

25. Is Room Service Dead? [Электронный ресурс]. – 2017. Режим доступа: <https://www.hotel-online.com>

26. Агарёва В.А. Развитие гостиничного бизнеса в рамках внедрения новых услуг: необходимость и перспективы развития [Электронный ресурс] / В.А. Агарёва // Концепт. – 2015. – №5. – Режим доступа: <https://cyberleninka.ru>

27. Аксёнова К. К. Анимационные технологии на предприятиях питания [Электронный ресурс] / К.К. Аксёнова // Туризм в современном мире: направления и тенденции развития. – 2013. – 9-12 с. – Режим доступа: <https://elibrary.ru>

28. Амелина, С. М. Организация питания в гостинице [Электронный ресурс] / С. М. Амелина // Международный студенческий научный вестник. — 2015. — Режим доступа: <http://www.scienceforum.ru>

29. Верижникова М. Ю. Кейтеринг – прогрессивная форма организации общественного питания [Электронный ресурс] / М. Ю. Верижникова, Н. В. Мясищева // Стратегия развития индустрии гостеприимства и туризма : материалы V Международная интернет-конференция / Орел. – 2014. – 411-412 с. – Режим доступа: <https://elibrary.ru>

30. Воробьева Е.А. Рынок гостиничных услуг и его особенности [Электронный ресурс] / Е.А. Воробьева // Гуманитарные, социально-экономические и общественные науки. – 2015. – №5. – Режим доступа: <https://cyberleninka.ru>

31. Гостиница Экватор [Электронный ресурс]. – Режим доступа: <http://www.hotelequator.ru>

32. Гумерова, Г.А., Никифорова, А. А. Направления повышения качества обслуживания в номере [Электронный ресурс] / Г.А. Гумерова, А.А. Никифорова //

Проблемы и перспективы развития лёгкой промышленности и сферы услуг. – 2015. – 89-89 с. Режим доступа: <https://elibrary.ru>

33. Донец А.А. Повышение качества услуг как инструмент управления конкурентоспособностью гостиничного предприятия [Электронный ресурс] / А.А. Донец // Актуальные проблемы экономики и права. – 2013. – №4. – Режим доступа: <https://cyberleninka.ru>

34. Куликова С. Приятного аппетита! Служба room service, затратная и необходимая [Электронный ресурс] / С. Куликова // Современный Отель. – 2013. – № 9. – Режим доступа: <http://hotelexecutive.ru>

35. Латыпова, Р.Р., Пестрикова, М.В. Особенности деятельности предпринимательских структур в сфере ресторанного бизнеса и их позиционирование на рынке [Электронный ресурс] / Р.Р. Латыпова, М.В. Пестрикова // Модернизация российской экономики: прогнозы и реальность. – 2017. – 393-403 с. Режим доступа: <https://cyberleninka.ru>

36. Лозовая А.В., Кузнецов В.И. Особенности организации ресторанного сервиса [Электронный ресурс] / А.В. Лозовая // Международный студенческий научный вестник. – 2015. – № 5-1. 137-139 с. – Режим доступа: <https://www.eduherald.ru>

37. Никифорова, Т. А. Оборудование для предприятий общественного питания [Электронный ресурс] / Т. А. Никифорова, Д. А. Куликов, С. Г. Пономарев. – Оренбург : ОГУ, 2012. – 131 с. Режим доступа: <https://rucont.ru>

38. Орлова А.И. Прогрессивные формы организации питания и обслуживании в ресторанном бизнесе [Электронный ресурс] / А.И. Орлова // Мир науки. – 2014. – № 3. – Режим доступа: <http://mir-nauki.com>

39. Особенности организации ресторана при гостинице [Электронный ресурс]. Режим доступа: <https://www.rma.ru>

40. Помазкова Е. И., Федорчук О. О. Особенности предоставления услуг питания в гостиничных комплексах [Электронный ресурс] / Е.И. Помазкова, О.О. Федорчук // Инновации в социокультурном пространстве. – 2016. – 177-183 с. Режим доступа: <https://elibrary.ru>

41.Токарева, К.Г. Понятие и виды услуг общественного питания [Электронный ресурс] / К.Г. Токарева // Современные тенденции развития науки и технологий. – 2016. – №8-5. – 70-73 с. Режим доступа: <https://elibrary.ru>

42.Чала, А.Н. Организация службы рум сервиса в гостиницах г. Барнаула [Электронный ресурс] / А.Н. Чала // Педагогическое образование на Алтае. – 2014. – №2. – 62-63 с.

43.Черненко, В.А., Качалова, О.И., Локтева, О.А. Современные тенденции в развитии гостиничного сервиса [Электронный ресурс] / В.А. Черненко, О.И. Качалова, О.А. Локтева // Техничко-технологические проблемы сервиса. – 2013. – №1. – Режим доступа: <https://cyberleninka.ru>

44.Шаповал, Е.В., Гоголишвили Г.М. Учет услуг общественного питания и форменной одежды в гостиничном деле [Электронный ресурс] / Е.В. Шаповал, Г.М. Гоголишвили // Вестник ГУУ. – 2016. - №9. Режим доступа: <https://cyberleninka.ru>

Приложение А

Таблица А. 1 – Категории гостиниц и соответствующие им услуги

Категория гостиницы	Услуги
Без звезд	Бутилированная питьевая вода в номере/ в кулере в коридоре, предоставление утюга и гладильной доски, внутренняя телефонная связь из номера или кнопка вызова обслуживающего персонала в 100% номеров, городской телефон в вестибюле, Телевизионный салон
1 звезда	Бутилированная питьевая вода в номере/ в кулере в коридоре, предоставление утюга и гладильной доски, внутренняя телефонная связь из номера или кнопка вызова обслуживающего персонала в 100% номеров, континентальный завтрак, городской телефон в вестибюле, Телевизионный салон
2 звезды	Бутилированная питьевая вода в номере/ в кулере в коридоре, Ресторан или другие типы предприятий питания, предоставление утюга и гладильной доски, континентальный завтрак, Форменная одежда, служебные значки, Телевизионный салон
3 звезды	Бутилированная питьевая вода в номере/ в кулере в коридоре, Служба приёма и размещения с зоной для отдыха и ожидания с соответствующей мебелью с газетами, журналами, Ресторан или другие типы предприятий питания, предоставление утюга и гладильной доски, химчистка – исполнение в течение суток, Мелкий ремонт одежды, Обмен валюты или приём платежей по кредитным картам, туристская информация, возможность выбора любого из вариантов предоставляемого питания (завтрак, двухразовое, трёхразовое питание), расширенный завтрак, меню рум-сервис в номере, Форменная одежда, служебные значки
4 звезды	Кондиционирование, интернет в общественных помещениях, звукоизоляция, Термостат для индивидуальной регулировки температуры, Служба приёма и размещения с зоной для отдыха и ожидания с соответствующей мебелью с газетами, журналами, Бизнес-центр, Спортивно-оздоровительный центр с тренажёрным залом, Плавательный бассейн или сауна с мини-бассейном, Магазины и торговые киоски, Ресторан или другие типы предприятий питания, услуга глажения, химчистка – исполнение в течение суток, Мелкий ремонт одежды, Обмен валюты или приём платежей по кредитным картам, организация встреч и проводов, Аренда (прокат) автомашины, бронирование и/или продажа билетов на различные виды транспорта, бронирование и/или продажа билетов в театры, на спортивные, зрелищные мероприятия, туристская информация, экскурсии, гиды-переводчики, возможность выбора любого из вариантов предоставляемого питания (завтрак, двухразовое, трёхразовое питание), меню рум-сервис в номере, Форменная одежда, служебные значки

Окончание таблицы А.1

Категория гостиницы	Услуги
5 звезд	<p>Кондиционирование, интернет во всех помещениях, звукоизоляция, Термостат для индивидуальной регулировки температуры, Служба приёма и размещения с зоной для отдыха и ожидания с соответствующей мебелью с газетами, журналами, Конференц-зал с соответствующим оборудованием, Бизнес-центр, Спортивно-оздоровительный центр с тренажёрным залом, Плавательный бассейн, Магазины и торговые киоски, Ресторан или другие типы предприятий питания, услуга глажения, химчистка – экспресс-обслуживание, Мелкий ремонт одежды, Обмен валюты или приём платежей по кредитным картам, организация встреч и проводов, Аренда (прокат) автомашины, бронирование и/или продажа билетов на различные виды транспорта, бронирование и/или продажа билетов в театры, на спортивные, зрелищные мероприятия, туристская информация, экскурсии, гиды-переводчики, медицинский кабинет, возможность выбора любого из вариантов предоставляемого питания (завтрак, двухразовое, трёхразовое питание), меню рум-сервис в номере, Форменная одежда, служебные значки</p>

Приложение Б

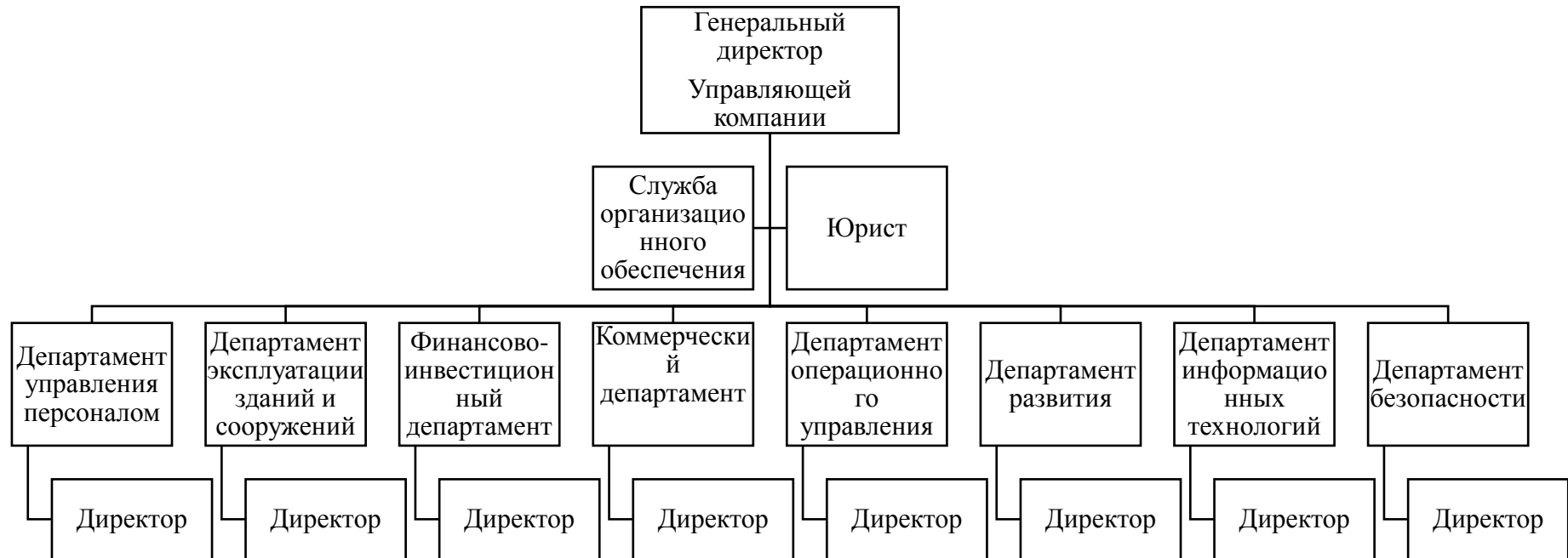


Рисунок Б. 1 – Организационная структура гостиницы «Экватор»

Приложение В

Рум-сервис-9

8-914-707-89-60 **МЕНЮ** 7:30-



Холодные закуски и салаты / Cold starters and salads

Время приготовления 25-30 минут.		Times for preparing 25-30 min.
Салат «Греческий»	«Greek» salad	1/180 гр. 180 руб.
Цезарь с курицей С куриным филе.	«Caesar» salad with chicken Chicken fillet.	1/230 гр. 280 руб.
Нисуаз с тунцом С консервированным тунцом.	«Nisuaz» salad with tune-fish Canned tune-fish.	1/180 гр. 210 руб.
Рыбный дуэт Кета слабосоленая, сельдь филе.	«Fish duet» sald «Fish duet» sald	1/200 гр. 230 руб.
Мясная тарелка Сало соленое, рулада, буженина, язык отварной.	Meat plate Pork salty fat, roulade, baked ham, boiled beef tongue, cherry tomatoes, radish, greenery.	1/200 гр. 350 руб.
Сырное плато «Пармезан», «Камамбер», сыр «Горгозола», сыр «Голландский».	Cheese plate «Parmesan», «Camembert», «Gorgonzola» cheese, «Dutch» cheese, grapes, walnut.	1/300 гр. 585 руб.

Первые блюда / First courses (Soups)

Борщ «По-Приморски» С языком и чесночными пампушками.	«Primorski borsch» Served with tongue and garlic donuts («pampushki»)	1/340 гр. 180 руб.
Уха «Золотой Рог» Кета, палтус, краб клешни.	«Golden Horn» fish Soup Salmon fish, halibut fish, crab claws, carrot, potato, cream, milk.	1/270 гр. 270руб.
Куриный бульон с яйцом. Куриный бульон, куриное филе.	Chicken broth with egg Chicken broth, chicken fillet, egg, greenery.	1/300 гр. 130руб.



Рисунок В. 1 – Меню room-service в гостинице «Экватор»

Room Service

20:00

MENU

8-914-707-89-60

Горячие Блюда / Hot Dish

Время приготовления 25-30 минут.

Times for preparing 25-30 min.

Французский Сэндвич Сэндвич на багете с беконом.	French sandwich Sandwich on a baguette with bacon.	1/400 гр.	210 руб.
Шеф-Бургер Бургер с бифштексом из домашнего фарша с овощами и сыром.	Chief-burger Burger with a home-made forcemeat beefsteak, vegetables and cheese serving with French fries.	1/410 гр.	325 руб.
Биточки из краба Биточки из краба, под сливочным соусом «Песто».	Crab meat-balls With cream sauce «Pesto».	1/180 гр.	330 руб.
Яичница с тостами Жареное яйцо с беконом.	Friedeggs with toasts Egg, toast bread, bacon, tomatoes, mushrooms, greenery, green salad.	1/200 гр.	180 руб.
Удон с овощами Лапша «удон», овощи.	Udon with vegetables «Udon» noodles, vegetables.	1/230 гр.	210 руб.

Гарниры / Garnish

Рис отварной	Steamed rice	1/150 гр.	70 руб.
Картофель фри	French fries	1/150 гр.	90 руб.
Капуста цветная Обжаренная / на пару.	Cauliflower Fried or steamed.	1/150 гр.	110 руб.

Десерты / Desserts

«Напалеон»	«Napoleon» cake	1/100 гр.	80 руб.
«Нахал»	«Nakhal» cake	1/100 гр.	80 руб.
Сырники со сметаной	Cheesecakes («Sirniki») with sour cream.	1/50 гр.	130 руб.
Блинчики со сметаной	Pancakes with sour cream	1/130 гр.	110 руб.
Блинчики с ветчиной и сыром	Pancakes with ham and cheese	1/150 гр.	130 руб.
Блинчики с творогом	Pancakes with cottage cheese	1/150 гр.	130 руб.

Рисунок В. 2 – Меню room-service в гостинице «Экватор»

Приложение Д

Анкета удовлетворенности гостей услугой room-service

Уважаемый гость!

Благодарим, что Вы выбрали наш отель во время своего визита. Гостиница «Экватор» находится в постоянном развитии, и мы искренне желаем, чтобы Ваше проживание оставило самые приятные воспоминания! Мы будем признательны, если Вы выделите несколько минут для заполнения анкеты.

1. Укажите Ваш пол:

- Мужской Женский

2. Укажите Ваш возраст:

- 18-30 лет 31-45 лет От 46 лет и старше

3. Укажите цель Вашей поездки:

- Туризм Деловая Другая _____

4. Пользовались ли Вы услугой room-service (доставка еды в номер) во время проживания? (Если нет, то почему)

- Да Нет

5. Довели ли до Вас информацию о наличии услуги Room-service?

- Да, я узнал о данной услуге: *от администратора, от сотрудника кафе, ознакомился в папке гостя.* (Нужное подчеркнуть)
 Нет

6. Удовлетворены ли вы ценами в меню Room-service?

- Да Нет

7. Оцените скорость обслуживания Room-service:

- Отлично Хорошо Плохо

8. Оцените качество обслуживания Room-service:

- Отлично Хорошо Плохо

9. Удобно ли время работы услуги Room-service? (Если нет, то выскажите свои пожелания)

- Да Нет

10. Удовлетворены ли вы ассортиментом блюд и напитков в меню?

- Да Нет

11. Какие изменения вы бы хотели видеть в меню? Выскажите свои пожелания:

Спасибо за уделенное время!

Dear Guest!

Thank you for choosing our hotel during your visit. Hotel "Equator" is in constant development, and we sincerely wish that your accommodation has left the most pleasant memories! We will be grateful if you select a few minutes to complete the questionnaire.

12. Specify your gender:

- Male Female

13. Specify your Age:

- 18-30 Years 31-45 Years From 46 Years and older

14. Specify your purpose of travel:

- Tourism Business Other _____

15. Have you used the service Room-Service (food delivery to the room) During your stay? (if not, why)

- Yes No

16. Have you been informed about Room-Service?

- Yes, I know about this service *From: Receptionist, Café Worker, the guest's folder.*
(Please Emphasize)
 No

17. Are you satisfied with the prices of Room-Service menu?

- Yes No

18. Evaluate speed of Room-Service:

- It's cool Ok Not good

19. Evaluate the quality of service Room-Service:

- It's cool Ok Not good

20. Is the open hours of Room-Service convenient? (If not, Express your Wishes)

- Yes No

21. Are you satisfied with the range of dishes and drinks in the menu?

- Yes No

22. What Changes would you like to see in the menu? Express your wishes:

Thank you for your time!

МИНИСТЕРСТВО ОБРАЗОВАНИЯ И НАУКИ РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ
Федеральное государственное автономное образовательное учреждение высшего образования
«Дальневосточный федеральный университет»

ШКОЛА ЭКОНОМИКИ И МЕНЕДЖМЕНТА

Кафедра сервиса и туризма

ОТЗЫВ РУКОВОДИТЕЛЯ

на выпускную квалификационную работу студентки

Балдановой Сэржены Цыреновны
(фамилия, имя, отчество)

специальность (направление) 43.03.03 «Гостиничное дело» группа Б 1410

на тему Разработка дополнительных услуг на предприятии питания гостиниц с целью
привлечения клиентов

Руководитель ВКР канд. техн. наук, доцент Ирина Владимировна Липкан
(ученая степень, ученое звание, и. о. фамилия)

Дата защиты ВКР « 29 » июня 2018 г.

Современная гостиница, являясь комплексным предприятием, должна предоставлять гостю такой сервис, который сможет максимально удовлетворить все потребности туриста и сделать его пребывание более комфортным, приятным и незабываемым. Функционирование такого отеля предполагает наличие собственных предприятий общественного питания.

Выпускная квалификационная работа (далее – ВКР) Балдановой С.Ц. выполнена на актуальную тему.

Работа выполнена в полном объеме в соответствии с заданием. График подготовки и оформления ВКР выполнялся без нарушения сроков. ВКР написана логически последовательно. Источники научной и справочной литературы использованы верно.

Проверка ВКР с использованием модуля «Antiplagiat.ru» и анализ информации о совпадающих фрагментах и их источниках позволяют заключить, что выявленные текстовые совпадения в объеме 17,6% не являются неправомерными заимствованиями. Оригинальность текста ВКР составляет 82,4%.

Материал теоретической части работы раскрывает предмет исследования.

Автором рассмотрены теоретические аспекты оказания услуги питания в гостиницах; дана общая характеристика гостиничного сервиса и услуги питания; рассмотрены дополнительные услуги на предприятии питания в гостинице, требования к классификации гостиниц; показана их взаимосвязь; дана общая характеристика объекта исследования; проведен анализ предоставления дополнительных услуг объекта

исследования; исследована удовлетворённость клиентов дополнительными услугами; разработаны предложения по совершенствованию дополнительных услуг изучаемого объекта.


При выполнении ВКР студентка проявила в достаточной степени инициативность, исполнительность.

Общие недостатки работы устранены в процессе написания ВКР.

Структура работы и общее оформление дипломной работы соответствуют требованиям, предъявляемым к выпускным квалификационным работам.

Заключение: дипломная работа заслуживает положительной оценки, при условии успешной защиты, и присвоения квалификации «бакалавр по направлению гостиничное дело».

Руководитель ВКР канд. техн. наук, доцент
(уч. степень, уч. звание)



(подпись)

И.В. Липкан
(и.о. фамилия)

«15» июня 2018 г.