

## **Содержание:**

# **ВВЕДЕНИЕ**

Актуальность темы обусловлена тем, что совершенствование деятельности предприятия питания при гостинице позволит создать положительный имидж, как гостиницы, так и самого предприятия питания, повысить уровень обслуживания, что приведёт к увеличению количества посетителей и, следовательно, увеличению прибыли гостиницы. А хороший сервис службы питания при гостинице напрямую зависит от качества ее взаимодействия с другими службами гостиницы.

Целью данной курсовой работы является рассмотрение взаимодействия службы питания со смежными службами на примере отеля «Марriott Москва Роял Аврора».

Задачи курсовой работы:

1. рассмотреть теоретические вопросы, связанные со службой питания в гостинице;
2. проанализировать деятельность гостиницы «Марriott Москва Роял Аврора»;
3. проанализировать технологию работы службы питания и взаимодействие со смежными службами в отеле «Марriott Москва Роял Аврора»;
4. разработать мероприятия по оптимизации работы службы питания в гостинице «Марriott Москва Роял Аврора».

Объектом исследования курсовой работы является отель Марriott Москва Роял Аврора, входящий на основе договора франчайзинга в гостиничную цепь Марriott, управляемую одним из самых крупных мировых гостиничным оператором Intercontinental Hotels Group.

Предметом исследования курсовой работы является рассмотрение взаимодействия службы питания со смежными подразделениями в гостинице Марriott Москва Роял Аврора.

Методами исследования курсовой работы является метод сравнения, анализ информационной базы, анализ полученных данных, метод индукции, теоретические выводы и практические рекомендации.

Практическая значимость данной работы заключается в том, что полученные результаты могут быть использованы в деятельности рассматриваемой организации.

В качестве информационной базы, я использовал статистические данные Федеральной государственной службы РФ, федеральные законы, постановления, Интернет – ресурсы, материалы российских научных конференций, научную и учебную литературу.

Данная курсовая работа состоит из введения, двух глав, выводов по теоретической и практической части, заключения, библиографического списка и приложений.

## **ГЛАВА 1. ОРГАНИЗАЦИЯ СЛУЖБЫ ПИТАНИЯ В ГОСТИНИЦАХ**

### **Организация работы службы питания в гостинице**

Гостиничная служба питания — это предоставление качественной кухни с ее разнообразным ассортиментом.[\[1\]](#)

Эта услуга в гостиничном бизнесе осуществляет свои функциональные действия в автономном режиме, но подчиняется графику прибытия туристических групп. В ее организационные и производственные обязанности входит не только обслуживание туристов, она проводит банкеты, презентации, вечера. Формирует систему культуры еды и отдыха. Весь прайс-лист службы общественного питания обязательно доводят до потребителей.[\[2\]](#)

Особенностью предприятий общественного питания является высокая степень надежности, что обеспечивает престиж гостиничной индустрии, а также организационный и профессиональный уровень лидерства данного подразделения.

Этот вид услуг призван дополнить многие составляющие в развитии туризма. К таким компонентам, требующим взаимодействия, относятся:

1. улучшение здоровья потребителей в единстве с культурой питания;
2. поддержание стабильного социального настроения;
3. формирование эффективных тенденций в образе жизни;

4. улучшение стимулов для изучения новых видов продуктов питания в соответствии с затратами и результатами.[\[3\]](#)

Ресторанный сервис воспроизводит отношение с акцентом на поддержание мобильно-устойчивого состояния посетителей - туристов. Как правило, ресторанное обслуживание в гостинично-туристическом комплексе подчинено трем основным задачам:

1. обеспечить сбалансированное питание;
2. привлечение туристов к использованию дополнительных ресторанных услуг (формирование новых потребностей);
3. оказывать услуги по организации банкетных мероприятий с соблюдением законов исключительного гостеприимства.

Решение поставленных задач позволяет добиться эффективного гибкого ценообразования; исключить поиск альтернативных продуктов питания. Совокупность действий по выполнению поставленных задач позволяет повысить эффективность тура, гостиницы, расширить условия для клиентуры, сохранить ожидаемые результаты, предоставить возможность вновь побывать с увеличением спроса на места.[\[4\]](#)

Обслуживающий персонал гостиничного (туристического) комплекса должен знать, что скученность в зале ресторана, бара создает условия для нервозности, ведь радость от посещения определяется широтой пространства. Ресторан - это место массового перекуса, раскрытия специфических технологий для развития вкуса, радости общения, увеличения впечатлений от поездки (путешествия), достижения стабильного психологического состояния, укрепления эмоциональный взрыв и радость отношения.[\[5\]](#)

Сотрудники ресторанного сервиса должны правильно организовать рассадку посетителей и создать атмосферу комфорта с помощью различных инноваций в технологии обслуживания.

Ресторанный сервис - это система эффективного развития сервисной деятельности, в которой достигается баланс между желанием и возможностями в понимании культуры питания. Ресторанное обслуживание в системе культурно-рекреационных процессов дает форму устойчивой социальной психотерапии, позволяющей полностью реализовать радость жизни. Ресторанный сервис в единстве с туризмом укрепляет и ускоряет процессы реабилитации, активизируя омоложение организма.[\[6\]](#)

В гостиничном комплексе для общественного питания предусмотрены рестораны, кафе, бары, фуршеты. В многоэтажном здании рестораны расположены на нижних этажах, кафе и бары могут быть расположены выше и даже на верхнем этаже, чтобы предоставить гостям возможность насладиться панорамой города.

Техника обслуживания на предприятиях туристического или гостиничного комплекса ничем не отличается от обслуживания на государственных предприятиях.

Особенностью является необходимость быстрого обслуживания практически всех, кто живет в отеле, особенно участников конгрессов, конференций, встреч, иностранных гостей, туристов и спортсменов.[\[7\]](#)

Поэтому в таких ресторанах и кафе широко практикуются комплексные завтраки (деловые обеды), обеды, а иногда даже обеды, прием предварительных заказов, накрытие фуршетов, часто со смешанным ассортиментом продуктов, включая гастрономические продукты (вареная свинина, сыр, колбаса), нарезанная на кусочки одинакового веса и красиво уложенная на блюдо; кисломолочные продукты в бутылочной упаковке, фрукты, пироги, кондитерские изделия и т. д. Рядом с продуктами размещены разборные устройства, тарелки для закусок, посуда для напитков. Посетители могут выбрать перечисленные продукты в режиме самообслуживания. Если есть свободные места, ресторан в отеле обслуживает не только жителей, но и других посетителей.

Таким образом стало понятно, как работает служба питания в гостиницах. Узнали какие бывают типы питания и теперь можем перейти и рассмотреть организационную структуру службы питания в гостинице.

## **Организационная структура службы питания в гостинице**

В обязательные услуги, которые предлагает гостиница или отель постояльцам входит питание.

В гостиницах с большой «звездностью» (где 4-5 звезд) есть услуга «Room service», которая в переводе обозначает обслуживание в номерах.[\[8\]](#)

Эта задача возложена на специальную службу, которая решает вопросы подачи напитков и блюд постояльцам в течение дня.

Типовая структура службы питания и напитков крупного отеля представлена на рис.1.

**Рисунок 1.**



**Рисунок 1. Типовая структура службы питания и напитков крупного отеля**

Рассмотрим, что входит в обязанности сотрудников «Room service». В утреннее время, когда гости гостиницы еще в номере, питание в гостиничных номерах особенно популярно. Его можно осуществить различными способами:

1. воспользовавшись специальной карточкой по заказу завтраков;
2. нажав кнопку вызова сервиса;
3. по телефону и др.

Получив заказ, сотрудник «Room service» должен записать продукты, блюда, которые хочет получить постоялец, номер комнаты, время приема и подачи заказа. Как правило, в хороших гостиницах предусмотрено до восьми различных завтраков. Можно заранее поинтересоваться ассортиментом блюд и выбрать наиболее подходящий вариант. Правда, завтрак подают не только в гостиничных номерах. Американский, английский, континентальный завтраки подают в

ресторане учреждения.[\[9\]](#)

Обслуживая постояльцев, сотрудники гостиницы могут предложить такие услуги питания:

1. полный пансион, включающий трехразовое питание;
2. полупансион или двухразовое питание (например, завтрак и ужин);
3. одноразовое питание (исключительно завтрак);
4. услуги питания в гостиничных номерах организованы так, чтобы учесть в меню привычки и национальные традиции приезжих.

В том случае, если в гостиницу заселяется группа туристов, для оперативного обслуживания за 10-15 минут до поселения на столы ставят воду (минеральную, фруктовую или со льдом), холодные закуски, хлебобулочные изделия, кисломолочные продукты, сладости. Первые блюда подают в супницах. Их ставят на столе, постояльцы уже сами разливают первое по тарелкам. Порционные блюда приносят уже в тарелках.[\[10\]](#)

Сотрудники гостиницы должны обязательно изучить особенности питания туристов, которые могут зависеть от географического расположения страны, вероисповедания, экономического, исторического развития народа. Это позволит организовать «Room service» на высшем уровне. Постояльцы гостиницы останутся довольны обслуживанием и еще не раз воспользуются услугами учреждения, если снова будут в этой местности.

Оплата питания в номерах может включаться в стоимость проживания, однако чаще всего «Room service» необходимо оплачивать отдельно (это плюс 10-15% к цене самого номера).

Итак, служба питания и напитков занимает второе место после подразделения номерного фонда по влиянию на доходность гостиницы. Большинство гостиниц обычно имеет несколько предприятий общественного питания.[\[11\]](#)

Таким образом, была рассмотрена организация услуг питания, процесс и продажу товара. Так же мы рассмотрели правила, которыми нужно пользоваться при заказе еды у гостя. По мимо этого узнали про интерьер на банкетах и какие бывают расстановки столов.

# Взаимодействие службы питания со смежными службами в гостинице

Организационная структура гостиничного предприятия определяется назначением отеля, его расположением, спецификой гостей и другими факторами. Это отражение полномочий и обязанностей, возложенных на каждого из его сотрудников.[\[12\]](#)

Для реализации замкнутого технологического цикла обслуживания гостей в отеле предоставляются следующие основные услуги:

1. служба приема и размещения;
2. уборка;
3. обслуживание;
4. питание;
5. инженерные услуги;
6. сервис безопасности;
7. коммерческий сервис;
8. административная служба.[\[13\]](#)

На гостиничных предприятиях различных типов и мощностей количество услуг может быть больше или меньше, чем указано выше. Их функции также могут различаться.

Работа гостиничного ресторана несколько отличается от работы обычного ресторана. Время работы ресторана гостиницы должно быть таким, чтобы удовлетворить подавляющее большинство гостей, даже если для этого через несколько часов работа этого ресторана не будет прибыльной. В то же время до 70% гостей отеля не обедают в ресторане отеля и до 50% не обедают в нем, а 2/3 дохода ресторана приходится на посетителей со стороны. Отсюда, кстати, следует важный вывод: ресторан отеля должен иметь отдельный вход с улицы и собственную парковку.[\[14\]](#)

С уменьшением загрузки отелей роль общественного питания как источника дохода стала возрастать, и теперь она практически равна роли количества номеров. Отсюда повышенное внимание к этой услуге - гостиничные рестораны становятся все более роскошными, их количество в одном отеле увеличивается, появляются специализированные рестораны с национальной кухней, кафе, бары и

т. Д. Теперь чем выше класс отеля, тем больше роль ресторана.[\[15\]](#)

Довольно часто помещения гостиничного ресторана со всем оборудованием сдаются в аренду профессиональному ресторатору, а договор аренды предусматривает условия, необходимые для удовлетворения потребностей гостей отеля. Если ресторан (один или несколько) расположен в структуре отеля, то он относится к службе общественного питания (Департамент продуктов питания и напитков, Департамент общественного питания) во главе с директором, который должен быть членом правления отеля. Управление питанием в отеле является достаточно независимым, например, рекламная кампания ресторана проводится отдельно от рекламы отеля.[\[16\]](#)

Непосредственно в подчинении директора общественного питания находятся шеф-повар, контролер общественного питания, главный официант, менеджер банкета, главный бармен, стюард.[\[17\]](#) Если ресторан сам осуществляет покупку, то в его состав входит покупатель продуктов питания и покупатель вин и других напитков. Если в отеле несколько ресторанов, то у каждого есть свой директор и отдельный директор по обслуживанию номеров, который доставляет еду и напитки в гостиничные номера. Если в отеле несколько ресторанов, то каждый зал должен иметь четкое изображение (часто это разные национальные кухни), а интерьер каждого зала должен соответствовать меню и клиенту.

Таким образом, были рассмотрели, как и с кем взаимодействует служба питания и можем перейти к выводам по теоретической части.

## **ВЫВОДЫ ПО ТЕОРЕТИЧЕСКОЙ ЧАСТИ**

Помимо ресторанов, в большом отеле обязательно есть несколько небольших предприятий общественного питания: бары, кофейни, буфеты и т. д. В небольших отелях шеф-повар сочетает в себе функции менеджера.

Самое главное, нужно понимать, что ресторанный бизнес ни в коем случае не простой, хотя, на первый взгляд, формула успеха довольно проста: сочетание хорошей еды, хорошего обслуживания и разумных цен.

Таким образом, достижение комбинации не является легкой задачей само по себе, тем более что все еще необходимо контролировать множество других параметров (время приготовления, санитарные нормы, производственные затраты,

предпочтения клиентов, конкуренция соседних ресторанов и т. д.).

Для организации питания на высоком уровне, стоит следить за появлениями новых технологий в ресторанном деле, чтобы привлечь и удовлетворить гостя.

Рассмотрены виды завтраков (в международных и отечественных) и их предназначения

Так же были показаны правила, которыми нужно пользоваться при заказе еды у гостя. По мимо этого узнали про интерьер на банкетах и какие бывают расстановки столов.

По мимо этого, было показано, как работает служба питания в гостиницах. Узнали какие бывают типы питания и так же структуру управления предприятиями питания в средствах размещения.

Подытоживая вышесказанное, в теоретической части курсовой работы рассмотрены вопросы организации службы питания в гостинице. Показано, что современный уровень развития экономики резко изменил подход к проблеме качества услуг, ведь на сегодня гарантировать качество только на этапе контроля готовой продукции мало, предприятие должно гарантировать качество продукции на протяжении всего производственного цикла.

глава 2. Анализ технологии РАБОТЫ СЛУЖБЫ питания в отеле «МАРИОТТ москва роял аврора»

## **Характеристика отеля «Мариотт Москва Роял Аврора»**

Гостиница "Марриотт Москва Ройал Аврора", полное её название ООО Гостиница "Аврора-Люкс". Адрес места нахождения гостиницы: Г. Москва, ул. Петровка, д 11.

[\[18\]](#)

Расположена гостиница рядом с Красной площадью и Кремлем. Улица Петровка, на которой находится "Марриотт Ройял Аврора", пролегает рядом с Большим театром. Так же недалеко находятся другие достопримечательности.

Компания Marriott Hotels Collection владеет более чем 2600 гостиницами, находящихся в разных уголках мира. "Марриотт Ройял Аврора"- одна из трех,

находящихся в Москве. Эта гостиница была построена не так давно – в 1998 году. Это самая новая гостиница в столице, принадлежащая сети Мариотт.

Это единственная московская гостиница, где свои услуги предлагает дворецкий. При въезде Вас угостят бокалом вкусного шампанского. Если необходимо забронировать столик - дворецкий сделает это за Вас. Посетителям гостиницы всегда помогут разобраться вещи и решить любые возникшие задачи, ответить на все интересующие вопросы. Клиентами гостиницы являются политики, представители культуры и искусства – артисты, деятели шоу-бизнеса.

Качество обслуживания доказано временем – сеть отелей Марриотт функционирует с 1927 года. Обслуживание в номерах осуществляется круглосуточно. Уровень сервиса говорит сам за себя: всем желающим предлагается бесплатная автостоянка за пределами отеля или платный подземный паркинг. Внутри гостиницы функционирует банкомат, предлагаются сейфы, медицинский пункт.

Прямо от дверей гостиницы предлагается трансфер – такси в аэропорт. Любой желающий может воспользоваться услугами прачечной или химчистки. Для посетителей всегда открыты салон красоты, фитнес-центр, сауна, джакузи. Большие конференц-залы, бизнес-центр, рестораны так же предназначены для клиентов этой элитной гостиницы. В аэропортах Шереметьево-2 и Домодедово функционируют стойки отеля.[\[19\]](#)

Отель « Moscow Marriott Royal Aurora» предлагает номера 17 категорий: «номер делюкс с 1 кроватью размера «king-size»», «superiorroom, largerguestroom, 1 king», «executiveroom, executiveloungeaccess, 1 king», «полулюкс с правом посещения лаунджа», «угловой люкс с правом посещения лаунджа», «superiorexecutive, executiveloungeaccess, 1 king», «люкс с кроватью размера «king-size» - представительский лаундж», «люкс с 1 спальней - представительский лаундж», «люкс с 1 спальней», «вилла с 2 спальнями, 2 двуспальные кровати», «deluxe, guestroom, 2 double», «представительский , 2 двуспальные кровати», «номер-студио с 2 двуспальными кроватями, рядом с водой», «superior, largerguestroom, 2 double», «люкс «глинка»», «люкс «бородин»» и «люкс «чайковский»». (всего в отеле 196 номеров, 36 люксов)

Цены на номера начинаются с 16.000 рублей вплоть до 250.000 рублей за ночь в номере.

Во всех номерах есть мини-бар, душ, ванна, сейф, телевизор, телефон, кондиционер, фен, уют, ванная комната, отопление, тапочки. Остальные опции в зависимости от выбранной категории. Площадь номеров 26 м<sup>2</sup> до 112 м<sup>2</sup>, вместимость от 2 до 3 человек.

Каждый номер оснащен индивидуальной системой кондиционирования и ортопедической кроватью. Функционирует беспроводной интернет. Номерной фонд гостиницы достаточно обширен. Номера оформлены в классическом стиле – функционально и удобно. Первое, что Вы ощутите – комфорт, располагающий к полноценному отдыху. Если Вы – не курящий или человек с ограниченными возможностями, то здесь не почувствуете себя чужим. Специально для Вас – отдельные номера. Центральные улицы Москвы, на которые выходят окна отеля — это шумная Петровка или тихий и менее оживленный Столешников переулок. Так что у Вас всегда есть выбор. В каждом номере – телефон, индивидуальный сейф, мини-бар и кабельное телевидение.[\[20\]](#)

Гостиница Мариотт Москва Роял Аврора, как и другие гостиницы предоставляет платные и бесплатные услуги.

Бесплатные:

- 1. Wi-Fi (на всей территории отеля);
- 2. тренажёрный зал;
- 3. консультация консьержа;
- 4. чайник, чашки, ложки, чай, кофе, сахар;
- 5. вызов такси;
- 6. побудка;
- 7. фен;
- 8. уют;
- 9. гладильная доска;
- 10. сейф;
- 11. халат и тапочки;
- 12. сауна;
- 13. бизнес – центр;
- 14. банкомат в отеле;
- 15. обмен валют;
- 16. камера хранения для багажа;
- 17. вызов врача;
- 18. чистка обуви;

19. сувенирный магазин;
20. доставка корреспонденции;
21. средства личной гигиены (зубная паста, щётка, бритвенный набор, мыло, шампуни, маленький косметический набор).

Платные:

- 1. проживание с животными до 5 килограмм, свыше 5 килограмм на усмотрение гостиницы (до 7 ночей 2000 рублей, свыше 7 ночей 5000 рублей);
- 2. услуги консьержа;
- 3. услуги прачечной;
- 4. трансфер от отеля;
- 5. рум-сервис;
- 6. звонок из номера (за пределы гостиницы);
- 7. мини-бар в номере – 5000 рублей;
- 8. конференц-зал;
- 9. услуги химчистки;
- 10. паркинг - 900 рублей в сутки (заранее забронировать место нельзя, можно позвонить за 20 минут до заезда в отель и узнать, есть ли свободное место в паркинге). Других платных услуг гостиница не предоставляет.[\[21\]](#)

Таким образом, была рассмотрена гостиница «Мариотт Москва Роял Аврора» и узнали, что она является очень востребована как у туристов, так и у командированных людей. И теперь можем перейти и рассмотреть организационную структуру службы питания.

## **Организационная структура службы питания в отеле «Мариотт Москва Роял Аврора»**

Служба питания в гостиничном хозяйстве отеля «Мариотт Москва Роял Аврора» осуществляет свои функциональные действия в автономном режиме, но подчиняется графику заезда туристских групп.

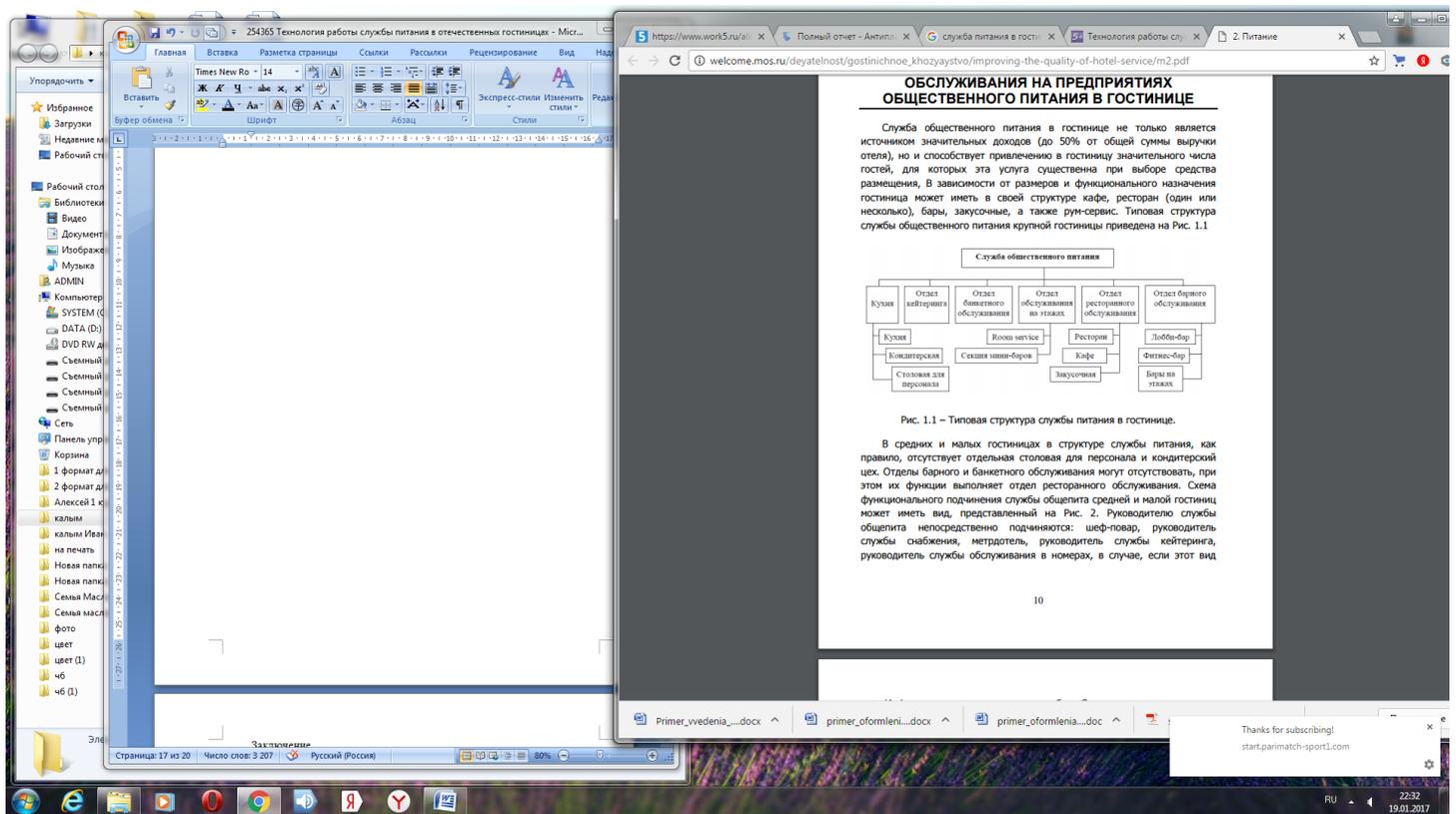
В ее организационно-производственные обязанности входит не только обслуживание туристов, она обеспечивает проведение банкетов, презентаций, вечеров. Она формирует систему культуры питания и отдыха.

Весь прејскурант служба питания доводит до потребителей в обязательном порядке.[22]

Объектами службы питания отеля «Мариотт Москва Роял Аврора» считаются: оборудование кухни, ресторан, бар, служба банкетинга. Особенностью объекта службы питания отеля «Мариотт Москва Роял Аврора» является высокая степень надежности, что обеспечивает престижность гостиничного хозяйства, организационно-профессиональный уровень руководства данного подразделения.

Служба питания отеля «Мариотт Москва Роял Аврора» — это обеспечение качественного приготовления пищи с ее разнообразным ассортиментом (рис.2.).

## Рисунок 2.



## Рисунок 2. Структура службы питания отеля «Мариотт Москва Роял Аврора»

Во главе стоит служба общественного питания. Она управляет кухней, отделом кейтеринга, отделом банкетного обслуживания, отделом обслуживания на этажах, отделом ресторанного обслуживания и отделом банкетного обслуживания.

В работе данного подразделения имеются существенные ошибки. Общая главная ошибка заключается в том, что служба питания уделяет внимание внешней стороне обслуживания, оставляя малоэффективным весь комплекс ресторанного

сервиса.

Ресторанный сервис — это самостоятельная социально-организационная сфера с динамикой культурно-экономических процессов, отражающих растущие потребности с учетом разнообразных индивидуальных вкусов в системе питания. Данный характер сервиса призван дополнить собой многочисленные компоненты в развитии туризма.

К таким компонентам, требующим взаимодействия, следует отнести:

1. укрепление здоровья клиентов в единстве с культурой питания;
2. сохранение устойчивого социального настроения;
3. формирование эффективных направлений образа жизни;
4. совершенствование стимулов к познанию видов питания в соответствии с затратами и результатами.

В ресторанном бизнесе через развитие сбалансированного питания раскрывается философия гостеприимства:

1. гость мало времени пребывает, но получает много положительных эмоций;
2. эффективность традиций;
3. яркость оформления блюд как вид исцеления через впечатление, открытие нового мира в мастерстве приготовления блюд;
4. угощение как форма проявления радушия через символику оригинальных рисунков, располагающих к безмятежности и радости общения.

Особая услуга, которая оказывается в отеле это питание гостей, то есть возможность поехать в ресторане отеля. Пространство ресторана, это симбиоз различных зон — зона бара с большой стойкой, кондитерская и просторный зал с диванами для больших компаний и столиками на двоих.

Панорамные окна, благодаря которым в ресторане появляется большое количество естественного света, придают ему солнечную, теплую атмосферу. Сочетание респектабельности и уюта располагают к деловому обеду или неформальной встрече, к расслабляющему отдыху и дружескому общению.

В таблице 1 приведен перечень функций, возлагаемых на персонал службы общественного питания в отеле «Мариотт Москва Роял Аврора».

Таблица 1 - Перечень функций персонала службы общественного питания в отеле «Мариотт Москва Роял Аврора».

## Таблица 1

Объект функционирования	Функции
Руководитель службы питания	<p>Обеспечивает поставку необходимых продуктов</p> <p>Утверждает меню.</p> <p>Обеспечивает оформление разрешительных документов.</p> <p>Распределяет по участкам обслуживающий персонал</p> <p>Контролирует качество пищи и обслуживания</p> <p>Контролирует режим экономии и финансовую дисциплину.</p>
Шеф-повар	<p>Заведует кухней.</p> <p>Разрабатывает меню.</p> <p>Координирует работу персонала кухни.</p> <p>Несет ответственность за качество и разнообразие блюд.</p>
Повар	<p>Выполняет функции по приготовлению блюд в соответствии со своей специализацией.</p>
Рабочий кухни	<p>Обеспечивает чистоту в помещении кухни</p> <p>Выполняет подготовительные работы по поручению шеф-повара.</p>

Администратор зала	<p>Контролирует состояние торговых залов, качество уборки, исправность оборудования и мебели и пр.</p> <p>Организует работу официантов, барменов.</p> <p>Организует обслуживание в номерах и по предварительным заказам.</p> <p>Контролирует качество обслуживания, корректирует ошибки.</p> <p>Координирует обслуживание банкетов в зале ресторана.</p>
Официант	<p>Принимает заказы у клиентов.</p> <p>Обслуживает гостей в зале и в номерах.</p> <p>Осуществляет расчет.</p> <p>Сервирует столы.</p> <p>Обслуживает банкеты.</p>
Хостес	<p>Приветствует вновь прибывших гостей в ресторан гостиницы.</p> <p>Проводит к свободному (зарезервированному) столу в торговом зале</p>
Руководитель службы кейтеринга	<p>Руководит организацией выездного обслуживания</p> <p>Заключает договоры на услуги кейтеринга</p>

	<p>Руководит работой официантов во время банкетов в гостинице</p>
Банкетный менеджер	<p>Контролирует выполнение стандартов обслуживания и условий договора на кейтеринговое обслуживание</p> <p>Осуществляет техническое обеспечение кейтеринг-обслуживания</p>
	<p>Подготавливает договоры на поставку продуктов на основе анализа рынка предложения</p>
	<p>Контролирует работу экспедитора и кладовщика</p>
Руководитель службы снабжения	<p>Формирует заявки на приобретение продуктов и напитков</p> <p>Планирует очередность закупок</p> <p>Несет ответственность за организацию хранения продуктов</p>
	<p>Осуществляет закупку и доставку продуктов</p>
Экспедитор	<p>Несет ответственность за бесперебойное снабжение продуктами</p>
	<p>Осуществляет прием и выдачу продуктов</p>
Заведующий складом	<p>Ведет учетную документацию</p> <p>Несет ответственность за сохранность продуктов и соблюдение сроков реализации</p>

**Таблица 1. Перечень функций персонала службы общественного питания в отеле «Мариотт Москва Роял Аврора»**

Разнообразное меню русской и европейской кухни предлагает посетителям обилие мясных и рыбных блюд в сочетании с различными соусами, большой выбор салатов, гарниров и закусок. Шеф-повар побалует посетителей фирменными блюдами, которые удовлетворят вкус самых избирательных гостей.

Также команда ресторана рада обслужить каждого гостя на самом высоком уровне и всегда готова организовать праздничный стол, званый ужин или банкет. Современное оборудование ресторана и только качественные продукты позволяют создавать блюда с совершенным и неповторимым вкусом.

## **Технология работы службы питания и взаимодействие со смежными службами в отеле «Мариотт Москва Роял Аврора»**

Для скоординированной работы отеля «Мариотт Москва Роял Аврора» и для эффективного выполнения его функций все гостиничные службы должны тесно взаимодействовать друг с другом, не вступать в конфликт по рабочим вопросам, спокойно идти на компромисс и понимать важность взаимной помощи.

Таким образом, они обеспечивают бесперебойное обслуживание гостей, своевременное выполнение их пожеланий по любому вопросу.

Взаимодействие службы питания с административной службой заключается в предоставлении ей списка гостиничных номеров, в котором указаны все занятые, свободные, освобожденные и забронированные номера, которые необходимо накормить за текущий день.

Этот список ежедневно предоставляется персоналом стойки регистрации, который постоянно ведет базу данных и следит за состоянием номеров в отелях.

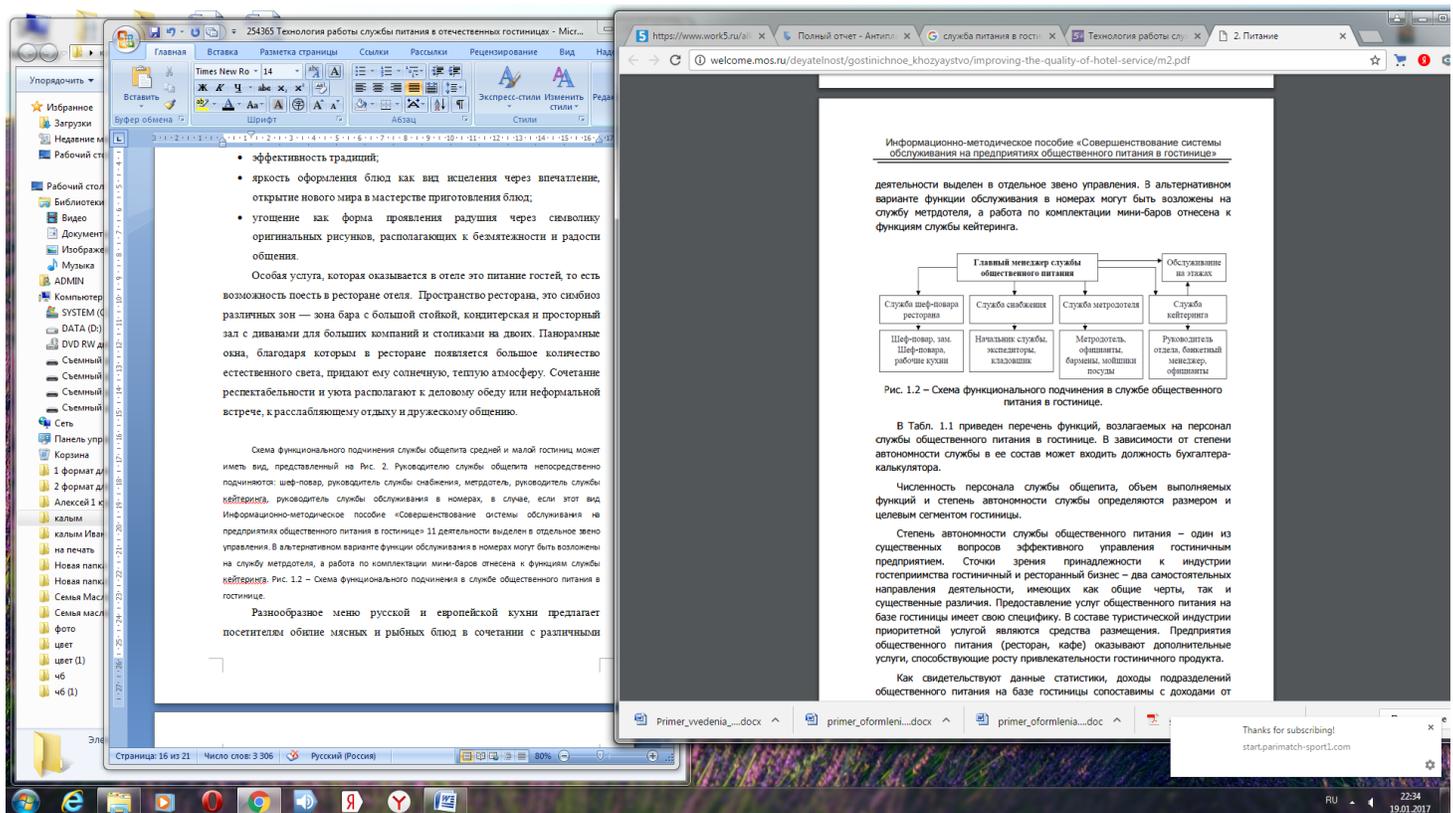
Существует также очень тесное сотрудничество с продовольственной службой. Он заключается в предоставлении данных о количестве гостей, чьи услуги включают завтрак, обед или ужин.

Сотрудники ресепшн также сообщают службе питания о специальных заказах для гостей, о бронировании столиков в ресторанах отеля, об индивидуальных пожеланиях отдельных посетителей (диетическое питание) и т. д.

Служба питания связана с финансовой службой и с платежами гостей. Сотрудники службы питания принимают оплату услуг, затем составляют отчеты о полученных средствах и представляют их бухгалтерам в финансовую службу.

Каждый сотрудник этих служб должен понимать, что такое взаимодействие является стратегически важным не только для его обслуживания, но и для всего отеля в целом. Ведь именно слаженный механизм взаимодействия всех служб предприятия определяет общее впечатление и удовлетворенность от гостиничного сервиса.

### Рисунок 3



### Рисунок 3. Схема функционального подчинения в службе общественного питания в гостинице «Мариотт Москва Роял Аврора»

Схема функционального подчинения службы общепита в отеле «Мариотт Москва Роял Аврора» имеет вид, представленный на рис. 3. Руководителю службы общепита непосредственно подчиняются: шеф-повар, руководитель службы снабжения, метрдотель, руководитель службы кейтеринга, руководитель службы обслуживания в номерах.

Для удобства гостей действует услуга Room service:

1. с 07:00 до 10:00 сервируется завтрак «Шведский стол»;
2. с 12:00 до 16:00 подается вкусный и доступный бизнес-ланч.

Также в холле отеля расположен лобби-бар (от англ. Lobby – «вестибюль»). В наборе лобби-бара, как правило, представлены кондитерские изделия, закуски, десерты, крепкие, слабоалкогольные и безалкогольные напитки. Особенное место в меню отводится чаю и кофе.

Лобби-бар является местом встреч и ожиданий, он ориентирован на обслуживание не только постояльцев отеля, но и посетителей, в нем не проживающих. Посетители лобби-бара обыкновенно не делают больших заказов, поэтому здесь могут устанавливаться цены больше средних.

Также посетителям отеля предлагается отдохнуть в развлекательном клубе. Это территория дружеского, клубного отдыха, идеальное место, чтобы расслабиться и получить множество положительных эмоций.

## **Мероприятия по усовершенствованию службы питания**

Для усовершенствования мероприятий в ресторанах отеля «Мариотт Москва Роял Аврора» можно использовать следующие мероприятия:

1. Подача блюд.
2. Фламбирование - завершающая стадия приготовления блюда, когда для придания ему окончательного вкуса и кулинарно-декоративного эффекта уже поданное на стол кушанье обливают небольшим количеством спирта или коньяка и поджигают. Огонь охватывает на мгновение изделие, не причиняя ему вреда. Фламбирование всегда считалось кулинарным шиком, к которому прибегали лишь высококвалифицированные специалисты, поскольку прием весьма рискованный и требует навыков.
3. Сырное фондю - Fondue au fromage - классическое швейцарское блюдо, состоящее из двух сортов сыра (обычно - Эмменталь и Грюйер), растопленного с белым вином, киршем и приправленное. Маленькие кусочки французского батона окунаются в горячую сырную смесь.
4. Бургундское фондю - Fondue bourguignonne - вариация этого блюда, когда кусочки сырой говядины окунаются в горшочек с медленно кипящим маслом, а потом окунаются в различные соусы, стоящие на столе.

5. Транширование блюд — это разделявание блюд в присутствии посетителей (мяса, рыбы, птицы). Чаще всего этим занимаются официанты, но могут и повара.

Данный направления в современном мире очень популярны и есть шанс, что в гостинице «Мариотт Москва Роял Аврора» они тоже будут востребованы.

#### 1. Вечер национальной кухни.

Еще одним мероприятием по усовершенствованию банкетной службы в ресторане является проведение вечера национальной кухни раз в месяц. Любая гостиница имеет своих постояльцев. Обычно они знают о многих мероприятиях, проводимых в гостинице. Среди постояльцев существуют любители национальных кухонь. Так же такие вечера посещают и обычные горожане, любители национальных кухонь. Главной особенностью в проведении этого мероприятия является как бы публичное представление шеф-повара, как готовится то, или иное блюдо. Порой многие владельцы ресторанов, и шеф-повара других ресторанов приходят сюда, чтобы посмотреть на это.

Таким образом, если провести данные мероприятия в отделе банкетной службы, то эти мероприятия через некоторое время выведут отдел банкетной службы на новый уровень.

## **ВЫВОДЫ ПО АНАЛИТИЧЕСКОЙ ЧАСТИ**

Таким образом, в аналитической части курсовой работы рассмотрено: общая характеристика гостиницы «Мариотт Москва Роял Аврора», общепризнанные стандарты гостиничной компании «Мариотт», анализ деятельности банкетной службы.

Таким образом, была рассмотрена гостиница «Мариотт Москва Роял Аврора» и узнали, что она является очень востребована как у туристов, так и у командированных людей.

Рассмотрели, как осуществляется процедура для приема заказа мероприятия и выработали технологию для проведения торжества в гостинице. Рассмотрели, как в гостинице ставят посуду при банкетах. Так же разработали мероприятий по улучшению работы банкетной службы.

Еще раз хотелось бы подчеркнуть то, что питание – неотъемлемая часть оказания услуг в гостиницах. И мнение клиента может существенно измениться от оказания ему данной услуги. Рестораны имеют несколько отличительных особенностей, одна из которых занимает наиболее важную позицию – высокий уровень обслуживания и хорошая цена за банкеты.

## **Заключение**

Сегодня служба питания в гостинице — это стандарт. Поэтому гастрономическая революция в гостиничном бизнесе - явление понятное и закономерное. А ведь в советское время, питаться в кафе при отеле или гостинице было дорого и невкусно. С тех времен многое изменилось в отношении к человеку и его потребностям.

Во второй главе исследования, приобретенные анализы в процессе практической работы гостиницы «Мариотт Москва Роял Аврора». Была раскрыта особенность и стандарты каждого зала. Самое главное в этой части, стало открытие новой технологии для данной гостиницы, чтобы упростить и усовершенствовать службу работы питания.

В заключении хочется сказать, что гостиница «Мариотт Москва Роял Аврора» пользуется большим спросом у больших компаний, так как отель очень большой и с хорошим сервисом, и в нём останавливаются люди среднего класса и выше. Таким образом банкетная служба помогает отелю закреплять за собой хорошее впечатление.

Таким образом, можно сказать, что в современных гостиницах хоть и гостю не видны сотрудники отдела службы питания, по мимо этого они очень важны. Ведь когда заказывают какое-либо мероприятие или банкет. Именно они чистят тарелки, вилки и бокалы, расставляют посуду и делают другие очень важные дела.

Таким образом цель курсовой работы достигнута и задачи решены:

1. рассмотрены теоретические вопросы, связанные со службой питания в гостинице;
2. проанализирована деятельность гостиницы «Марриотт Москва Ройал Аврора»;
3. проанализирована технология работы службы питания и взаимодействие со смежными службами в отеле «Марриотт Москва Ройал Аврора»;

4. разработаны мероприятия по оптимизации работы службы питания в гостинице «Марриотт Москва Ройал Аврора».

## БИБЛИОГРАФИЧЕСКИЙ СПИСОК

### Нормативно-правовые акты

1. Конституция Российской Федерации (принята всенародным голосованием 12.12.1993) (с учетом поправок, внесенных Законами РФ о поправках к Конституции РФ от 30.12.2008 N 6-ФКЗ, от 30.12.2008 N 7-ФКЗ, от 05.02.2014 N 2-ФКЗ, от 21.07.2014 N 11-ФКЗ). URL: [http://www.consultant.ru/document/cons\\_doc\\_LAW\\_28399/](http://www.consultant.ru/document/cons_doc_LAW_28399/) (Дата обращения 10.11.2020).
2. Федеральный закон "Об основах туристской деятельности в Российской Федерации" от 24.11.1996 N 132-ФЗ (последняя редакция 02.12.2019). URL: [http://www.consultant.ru/document/cons\\_doc\\_LAW\\_12462/](http://www.consultant.ru/document/cons_doc_LAW_12462/) (Дата обращения 19.11.2020).
3. Федеральный закон "О применении контрольно-кассовой техники при осуществлении расчетов в Российской Федерации" от 22.05.2003 N 54-ФЗ (последняя редакция 27.12.2019). URL: [http://www.consultant.ru/document/cons\\_doc\\_LAW\\_76841/](http://www.consultant.ru/document/cons_doc_LAW_76841/) (дата обращения 28.11.2020)
4. Федеральный закон от 02.12.2019 N 419-ФЗ "О внесении изменений в статьи 1 и 5 Федерального закона "Об основах туристской деятельности в Российской Федерации" в целях совершенствования правового регулирования предоставления гостиничных услуг и классификации объектов туристской индустрии" URL: <http://base.garant.ru/12148567/> (дата обращения 22.11.2020)
5. Федеральный закон "О миграционном учете иностранных граждан и лиц без гражданства в Российской Федерации" от 18.07.2006 N 109-ФЗ (последняя редакция 01.05.2019) URL: [http://www.consultant.ru/document/cons\\_doc\\_LAW\\_76841/](http://www.consultant.ru/document/cons_doc_LAW_76841/) (дата обращения 20.11.2020)
6. Федеральный закон о «общественном питании». Продукция общественного питания, реализуемая населению. Общие технические условия: Национальный стандарт Российской Федерации ГОСТ Р 50763-2007, введен в действие Приказом Федерального агентства по техническому регулированию и метрологии от 27 дек. 2007 г. № 474-ст. URL: <http://base.garant.ru/12148567/>

(дата обращения 10.11.2020)

7. Федеральный закон о «общественном питании». Требования к персоналу: Национальный стандарт Российской Федерации ГОСТ Р 50935 -2007. URL: <http://base.garant.ru/12148567/> (дата обращения 17.11.2020)
8. Постановление Правительства РФ от 09.10.2015 N 1085 (ред. от 18.11.2019) "Об утверждении Правил предоставления гостиничных услуг в Российской Федерации" URL: <http://base.garant.ru/12148567/> (дата обращения 18.11.2020)
9. Постановление Правительства РФ от 16.02.2019 N 158 "Об утверждении Положения о классификации гостиниц" URL: <http://base.garant.ru/12148567/> (дата обращения 18.11.2020)
10. Постановление Правительства РФ от 08.06.2019 N 747 "Об утверждении Правил создания и функционирования единой информационной системы электронных путевок, структуры единой информационной системы электронных путевок и условий предоставления содержащейся в единой информационной системе электронных путевок информации" URL: [http://www.consultant.ru/document/cons\\_doc\\_LAW/](http://www.consultant.ru/document/cons_doc_LAW/) (дата обращения 13.11.2020)
11. Постановление Правительства РФ от 9 декабря 2019 г. N 1622 "О государственном регулировании стоимости гостиничного обслуживания в период проведения чемпионата Европы по футболу UEFA 2020 года" URL: <http://ivo.garant.ru/> (дата обращения 26.11.2020)
12. Постановление Правительства РФ от 15.01.2007 N 9 (ред. от 26.12.2019) "О порядке осуществления миграционного учета иностранных граждан и лиц без гражданства в Российской Федерации" URL: [http://www.consultant.ru/document/cons\\_doc\\_LAW\\_76841/](http://www.consultant.ru/document/cons_doc_LAW_76841/) (дата обращения 15.11.2020)
13. Приказ МВД России от 18.03.2019 N 142 "Об утверждении формы уведомления об убытии иностранного гражданина или лица без гражданства из места пребывания, перечня содержащихся в нем сведений, требований к его оформлению, порядка его направления в орган миграционного учета, в том числе в форме электронного документа, срока хранения копии указанного уведомления в многофункциональном центре или организации федеральной почтовой связи" (Зарегистрировано в Минюсте России 16.07.2019 N 55275) URL: [http://www.consultant.ru/document/cons\\_doc\\_LAW\\_76841/](http://www.consultant.ru/document/cons_doc_LAW_76841/) (дата обращения 01.11.2020)
14. Приказ Минспорттуризма РФ от 02.04.2009 N 144 (ред. от 19.05.2018) «Об утверждении формы отметки о приеме уведомления, проставляемой администрацией гостиницы, и порядка ее проставления". URL:

## Научная и учебная литература

1. Байлик С.И. Гостиничное хозяйство Организация, управление, обслуживание. – М.: АСТ. – 2016. – 251 с.
2. Волков Ю.Ф. Технология гостиничного обслуживания - Ростов н / Д: Феникс. – 2015. – 487 с.
3. Грядун М. В. Продажи гостиничного продукта: 3-е издание. М.: Издательский центр «Академия», 2019 г. – 288 с.
4. Ефимова Н.Е. Гостиницы и рестораны: учебное пособие. М-во образования и науки Российской Федерации, Санкт-Петербургский гос. политехнический Санкт-Петербург, 2018. – 187 с.
5. Ёхина М. А. Организация обслуживания в гостиницах: 7-е издание. М.: Издательский центр «Академия», 2019 г. – 240 с.
6. Ёхина М.А. Организация обслуживания в гостиницах: учеб. пособие Образования. – М.: Издательский центр «Академия», 2017. – 208 с.
7. Иванилова С. В. «Экономика гостиничного предприятия»: М.: Издательство «Дашков и Ко», 2019. – 216 стр.
8. Кабушкин Н.И., Бондаренко Г.А. Менеджмент гостиниц и ресторанов. – М., 2016. – 251 с.
9. Кущева Н. Б. Организация питания в гостинице: учебное пособие. – М.: АСТ. – 2016. – 542 с.
10. Ляшенко Н.В. Анализ технологии предоставление услуг питания в гостиницах и туристских комплексах. – М.: Альпина. – 2016. – 351 с.
11. Морозова Н. Б. Предпринимательская деятельность в сфере гостиничного бизнеса: 1-е издание. М.: Издательский центр «Академия», 2019 г. – 176 с.
12. Петрова Г.В. Правовое и документационное обеспечение профессиональной деятельности: 3-е издание. М.: Издательский центр «Академия», 2019 г. – 320 с.
13. Полевая М. В. Менеджмент и управление персоналом в гостиничном сервисе: 3-е издание. М.: Издательский центр «Академия», 2019 г. – 224 с.
14. Потапова И.И. Организация и контроль текущей деятельности работников службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда: 3-е издание. М.: Издательский центр «Академия», 2019 г. – 320 с.
15. Якименко М.В. Менеджмент в индустрии гостеприимства (гостиницы и рестораны): учебное пособие. – М.: ЮНИ. – 2015. – 458 с.

16. Тимохина Т.Л., Саак А.Э. Организация приема и обслуживания туристов. – М., 2015. – 154 с.
17. Уокер Дж. Р. «Введение в гостеприимство»: 4-е издание М.: Издательство «Юнити -Дана», 2018 г. – 735 стр.
18. Уокер Дж. Р. Введение в гостеприимство. – М.: Издательство «Юнити-Дана». – 2017. – 241 с.
19. Черногурских Е.О. Инструменты цифрового маркетинга в гостиничной индустрии. Актуальные вопросы гостинично-ресторанного бизнеса [Текст]: материалы III междунар. науч.-практ. конф. преподавателей и мол. ученых, 28-29 ноября 2019 г., г. Донецк / ГО ВПО Донец. нац. ун-т экономики и торговли им. М. Туган-Барановского; [редкол: Азарян Е.М. (предс. оргком.) и др.]. – Донецк: [ГО ВПО ДонНУЭТ], 2019 – 562С.
20. Шеламова Г.М. Психология общения: 3-е издание. М.: Издательский центр «Академия», 2020 г. – 128с.

## **Интернет - ресурсы**

1. Официальный сайт «Москва Марриотт Ройал Аврора» URL: <https://www.marriott.com.ru> (дата обращения 20.11.2020).
  2. Способы приёма заказов бронирования. URL: [http://studbooks.net/735376/turizm/sposoby\\_priema\\_zakazov\\_bronirovanie](http://studbooks.net/735376/turizm/sposoby_priema_zakazov_bronirovanie) (дата обращения 20.11.2020).
  3. TourFAQ.net туристический бизнес URL: <http://tourfaq.net/hotel-business/tehnologiya-bronirovaniya-nomerov-mest-v-gostinicaх/> (дата обращения 22.11.2020).
  4. Портал для гостиничного бизнеса. URL: <http://prohotel.ru/> (дата обращения 25.11.2020).
  5. Гостиничный бизнес. URL: <https://www.frontdesk.ru/> (дата обращения 03.11.2020).
- 
1. Постановление Правительства РФ от 09.10.2015 N 1085 (ред. от 18.11.2019) "Об утверждении Правил предоставления гостиничных услуг в Российской Федерации" URL: <http://base.garant.ru/12148567/> (дата обращения 18.11.2020) [↑](#)
  2. Федеральный закон "О миграционном учете иностранных граждан и лиц без гражданства в Российской Федерации" от 18.07.2006 N 109-ФЗ (последняя редакция 01.05.2019) URL: [http://www.consultant.ru/document/cons\\_doc\\_LAW\\_76841/](http://www.consultant.ru/document/cons_doc_LAW_76841/) (дата обращения

20.11.2020) [↑](#)

3. Кущева Н. Б. Организация питания в гостинице: учебное пособие. – М.: АСТ. – 2016. – 542 с. [↑](#)
4. Федеральный закон "О миграционном учете иностранных граждан и лиц без гражданства в Российской Федерации" от 18.07.2006 N 109-ФЗ (последняя редакция 01.05.2019) URL: [http://www.consultant.ru/document/cons\\_doc\\_LAW\\_76841/](http://www.consultant.ru/document/cons_doc_LAW_76841/) (дата обращения 20.11.2020) [↑](#)
5. Федеральный закон "Об основах туристской деятельности в Российской Федерации" от 24.11.1996 N 132-ФЗ (последняя редакция 02.12.2019). URL: [http://www.consultant.ru/document/cons\\_doc\\_LAW\\_12462/](http://www.consultant.ru/document/cons_doc_LAW_12462/) (Дата обращения 19.11.2020). [↑](#)
6. Постановление Правительства РФ от 09.10.2015 N 1085 (ред. от 18.11.2019) "Об утверждении Правил предоставления гостиничных услуг в Российской Федерации" URL: <http://base.garant.ru/12148567/> (дата обращения 18.11.2020) [↑](#)
7. Федеральный закон "О миграционном учете иностранных граждан и лиц без гражданства в Российской Федерации" от 18.07.2006 N 109-ФЗ (последняя редакция 01.05.2019) URL: [http://www.consultant.ru/document/cons\\_doc\\_LAW\\_76841/](http://www.consultant.ru/document/cons_doc_LAW_76841/) (дата обращения 20.11.2020) [↑](#)
8. TourFAQ.net туристический бизнес URL: <http://tourfaq.net/hotel-business/tehnologiya-bronirovaniya-nomerov-mest-v-gostinicaх/> (дата обращения 22.11.2020). [↑](#)
9. Приказ МВД России от 18.03.2019 N 142 "Об утверждении формы уведомления об убытии иностранного гражданина или лица без гражданства из места пребывания, перечня содержащихся в нем сведений, требований к его оформлению, порядка его направления в орган миграционного учета, в том числе в форме электронного документа, срока хранения копии указанного

- уведомления в многофункциональном центре или организации федеральной почтовой связи" (Зарегистрировано в Минюсте России 16.07.2019 N 55275) URL: [http://www.consultant.ru/document/cons\\_doc\\_LAW\\_76841/](http://www.consultant.ru/document/cons_doc_LAW_76841/) (дата обращения 01.11.2020) [↑](#)
10. Ёхина М.А. Организация обслуживания в гостиницах: учеб. пособие Образования. – М.: Издательский центр «Академия», 2017. – 208 с. [↑](#)
  11. Федеральный закон "Об основах туристской деятельности в Российской Федерации" от 24.11.1996 N 132-ФЗ (последняя редакция 02.12.2019). URL: [http://www.consultant.ru/document/cons\\_doc\\_LAW\\_12462/](http://www.consultant.ru/document/cons_doc_LAW_12462/) (Дата обращения 19.11.2020). [↑](#)
  12. Ёхина М.А. Организация обслуживания в гостиницах: учеб. пособие Образования. – М.: Издательский центр «Академия», 2017. – 208 с. [↑](#)
  13. Ёхина М.А. Организация обслуживания в гостиницах: учеб. пособие Образования. – М.: Издательский центр «Академия», 2017. – 208 с. [↑](#)
  14. Федеральный закон "Об основах туристской деятельности в Российской Федерации" от 24.11.1996 N 132-ФЗ (последняя редакция 02.12.2019). URL: [http://www.consultant.ru/document/cons\\_doc\\_LAW\\_12462/](http://www.consultant.ru/document/cons_doc_LAW_12462/) (Дата обращения 19.11.2020). [↑](#)
  15. Кущева Н. Б. Организация питания в гостинице: учебное пособие. – М.: АСТ. – 2016. – 542 с. [↑](#)
  16. Постановление Правительства РФ от 09.10.2015 N 1085 (ред. от 18.11.2019) "Об утверждении Правил предоставления гостиничных услуг в Российской Федерации" URL: <http://base.garant.ru/12148567/> (дата обращения 18.11.2020) [↑](#)
  17. Ёхина М.А. Организация обслуживания в гостиницах: учеб. пособие Образования. – М.: Издательский центр «Академия», 2017. – 208 с. [↑](#)

18. Официальный сайт «Москва Марриотт Ройал Аврора» URL:  
<https://www.marriott.com.ru> (дата обращения 20.11.2020). [↑](#)
19. Официальный сайт «Москва Марриотт Ройал Аврора» URL:  
<https://www.marriott.com.ru> (дата обращения 20.11.2020). [↑](#)
20. Официальный сайт «Москва Марриотт Ройал Аврора» URL:  
<https://www.marriott.com.ru> (дата обращения 20.11.2020). [↑](#)
21. Официальный сайт «Москва Марриотт Ройал Аврора» URL:  
<https://www.marriott.com.ru> (дата обращения 20.11.2020). [↑](#)
22. Ёхина М.А. Организация обслуживания в гостиницах: учеб. пособие  
Образования. – М.: Издательский центр «Академия», 2017. – 208 с. [↑](#)