

## **Содержание:**

# **Введение**

Актуальность темы «Взаимодействие службы питания со смежными службами гостиницы» в том, что организация питания в гостиницах - один из основных видов их доходов. Каждая гостиница имеет свой ресторан либо кафе, являющиеся одним из подразделений гостиничного комплекса.

Службы питания в гостиницах или отелях обязаны четко отвечать определенным потребностям; выполнять требования потребителя в питании, обеспечивать получение прибыли. Особенно актуальным является вопрос для гостиничного сервиса. На сегодняшний день основным конкурентным фактором представляет собой совершенствование технологии и объединение услуг питания в гостиницах.

Цель в данной курсовой работе - рассмотреть взаимодействие службы питания со смежными службами гостиницы и дать рекомендации по улучшению взаимодействия.

Решения, требующие для достижения данной цели:

1. Рассмотреть работы службы питания в гостинице;
3. Определить организационную структуру службы питания в гостинице;
4. Выявить взаимодействие службы питания со смежными службами в гостинице;
5. Дать характеристику гостинице «Marriott Royal Aurora»;
6. Рассмотреть организационный режим службы питания в гостинице «Marriott Royal Aurora»;
7. Исследовать методику работы службы питания со смежными службами в гостинице «Marriott Royal Aurora».

Объект работы - гостиница «Marriott Royal Aurora».

Предметом курсового исследования явления технологии и организации взаимодействия службы питания со смежными службами.

Методами исследования курсовой работы являются: системный, структурный, функциональный, информационный, аксиоматический, выборочный, методы анализа и синтеза.

Практическая значимость курсовой работы заключается в изучении службы питания в гостинице «Marriott Royal Aurora 5\*». Результаты будут интересны практикантам, студентам и изучающим гостиничный сервис.

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

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

Питание - является самой главной и неотъемлемой частью гостиничного обслуживания, а так же это один из крупнейших источников прибыли при эксплуатации гостиниц.

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

Основные типы заведений общественного питания в составе гостиничных предприятий:

- ✓ Рестораны;
- ✓ Бары;
- ✓ Буфеты;
- ✓ Столовые;

- ✓ Кафетерии;
- ✓ Закусочные;
- ✓ Кулинарии.

Рестораны - основные заведения общественного питания в составе отелей, где официанты осуществляют обслуживание, единичным или бригадным методом.

Гостиничные рестораны - это не только авторитет, репутация и лицо отеля, но и важнейший источник прибыли (примерно 1/3 доходов).

В основном, в крупных отелях рестораны с обслуживанием по системе шведский стол. Как правило, имеют отдельный вестибюль с гардеробом и туалетами, и аванзалом.

В ряду отелей которым так же присваиваются 5 звезд тоже предусматриваются ночные клубы - общественное заведение, рассчитанное на показ эффектных программ. Ночные клубы обстраиваются обычно по типу "Варьете" - с местами в виде амфитеатров с площадкой для танцев и с помещениями для профессионального реквизита, светотехники и т.д.

Бары в составе расположения отелей делятся на:

- ✓ Вестибюльные (лобби-бары);
- ✓ Ресторанные;
- ✓ Банкетные;
- ✓ При бассейнах, саунах и фитнес-центрах;
- ✓ Вспомогательные.

В номерах гостиниц 3 - 5 звезд предусматриваются мини-бары (мини - холодильник с определенным наполнением из закусок и напитков.)

Буфет - это заведение ресторанного хозяйства, в котором реализуют главным образом холодные закуски, сладкие блюда, холодные и горячие напитки, соки, кондитерские изделия. Буфеты предназначены для быстрого обслуживания потребителей, они получают продукцию от ресторана или сторонних производителей кулинарных изделий.

Столовые - выступают в роли более дешёвого выбора ресторанного обслуживания. Обычно находятся в курортных отелях невысокого уровня комфортности. Либо же используются для питания служащих в гостинице. [\[1\]](#)

В зависимости от предоставленных мест и интересов клиента, можно предпочесть - будет это ресторан, столовая или кафе.

Было выявлено, что в ресторанах при организации сервиса обычно даются следующие условия питания: полный пансион (трехразовое питание - завтрак, обед и ужин); полу-пансион (двухразовое питание - завтрак плюс обед либо ужин); только завтрак (одноразовое питание).

Питание проживающих в гостинице может включать:

- ✓ Только завтрак;
- ✓ Другие типы одноразового питания (только ужин или только обед);
- ✓ Двухразовое питание (полу-пансион) (half board (HB)) - завтрак / ужин либо завтрак / обед;
- ✓ Трехразовое питание (полный пансион) (full board (FB)) - завтрак, обед и ужин;

Система "Все включено" - обслуживание в отелях, при котором питание, напитки и многие виды услуг включены в стоимость проживания.

Следует подчеркнуть, что необходимо использовать динамику гостиничных заведений питания в течении нескольких сезонов, а так же в течение суток рассчитывать их заполняемость, обслуживания и типы питания, соответственно - часть производственных помещений обслуживающий персонал отделки и т.д.

Важно принять к вниманию многие условия и определённые типы для службы питания факторы, которые как на стадии начальных инвестиций в Предприятие, так и в процессе эксплуатации и повседневной работы сильно влияют на рентабельность службы и всего предприятия.

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

Говоря об координационной структуре, имеется в виду мировоззренческая схема, вокруг которой организуется команда людей, основу, в которой придерживаются все функции. Организация работ питания в гостиницах различается от независимых предприятий питания. Различия заключаются в том, что в гостиницах рестораны, кафе, бары, буфеты представляются неустранимой частью гостиничного предприятия, и предназначены для обслуживания гостей, оттого при проектировании гостиничных зданий и при планировании размещения отраслей должно обдумывать довольство и комфортность использования гостями залами отраслей питания Гостиничное и ресторанное дело, туризм. [2]

Обнаружено, что структурным подразделением, обеспечивающим гостей в гостинице услугами питания, представляется работа питания. Установку данной работы - обеспечить посетителей и постояльцев отеля вкусной, здоровой и здоровой пищей. Ресторанный сервис способствует ориентации на сохранение мобильно-устойчивого состояния посетителей предприятия питания.

Организация службы предоставленного структурного отделения гостиницы охватывается в обслуживании покупателей в специализированных подразделениях ресторанного сервиса разнообразных форм; обеспечении питания живущих в номерах; решении вопросов компании и сопровождения банкетов, демонстраций и прочих мероприятий. Функции работы питания устанавливают ее организационную текстуру и распознаются по категориям и специализации гостиницы.

Критерии, устанавливающие концепцию службы питания:

- ✓ Звёздность гостиницы и её специализация,
- ✓ Место расположения,
- ✓ Номерной фонд (количество номеров их класс и вместимость),
- ✓ Целевая аудитория потенциальных посетителей службы питания,
- ✓ Зависимость заполняемости гостиницы от сезонности,
- ✓ Количество и размеры площадей, предназначенных для службы питания

Что получается в итоге разработки концепции работы питания:

1. Утвержденный реестр точек торговель службы питания, с указанием площадей, конфигураций и видов предоставляемого питания и услуг,

- расчетного числа посадочных мест в каждой точке продаж;
2. Утвержденный перечень производственных, складских и вспомогательных помещений службы питания, с указанием их площади;
  3. Утвержденная оргсхема службы, а также на ее основании штатное расписание и стандарты работы персонала;
  4. Ценовая политика службы питания и стандарт наценки по всем вариантам предоставляемого питания и услуг
  5. Ассортиментный перечень реализуемой продукции и товаров
  6. Спецификации технологического и холодильного оборудования, мебели, посуды, утвари, инвентаря и прочего.

Очевидно, что тщательно обдуманная и своевременно исследованная теория службы питания, позволит кардинально уменьшить траты на всех стадиях строительства, запуска и повседневной работы.

С другой стороны, что если гостиница уже работает, служба питания функционирует, но Вас беспокоят следующие моменты:

- ✓ Невысокая рентабельность/убыточность службы питания;
- ✓ Конфликты с Гостями, объединенные с невысоким качеством блюд и сервиса;
- ✓ Непроницаемость внутренних процессов функционирования службы питания: персональная структура работы, выделенный штат «незаменимых» работников и самостоятельный управляющий для каждой точки продаж, при этом отсутствует согласованность работы, процветают инциденты и розыск крайнего;
- ✓ Регулярные недостатки при инвентаризациях;
- ✓ Беспорядок в системе учета, невзирая на работу нескольких бухгалтеров;
- ✓ Отсутствие расценочной политики и ассортиментного перечня реализуемой продукции и продуктов;
- ✓ Следующая смена управляющего службой питания не ведет к желаемым изменениям и итог.

Если хотя бы один из перечисленных выше пунктов, имеет место, то разбор существующей концепции и её актуализация будет основным шагом к изменению ситуации.

Актуализированная либо впервые исследованная Теория службы питания подскажет необходимые воздействия по реорганизации имеющихся точек продаж. Например, закрытие не рентабельного ресторана, и сдача его площади в аренду; поправка ассортимента и/или расценочной политики ради обусловленных точек

продаж; установление новых вариантов услуг - ранние завтраки либо позднее корпоративное питание и т.д.

Современная гостиница немыслима без ресторана: если раньше главной гостиничной услугой считалось исключительно размещение (предоставление ночлега), то сегодня некоторые профессионалы переместили питание из ранга дополнительных услуг в основные. При этом большинство гостиничных предприятий предлагают своим постояльцам проживание, в стоимость которого уже входит как минимум завтрак.

Организационная конструкция управления нормального ресторана и ресторана при гостинице сильно отличаются: у гостиничного ресторана она заметно сложнее. Объединено это с большим числом функций, производимых рестораном: кроме предоставления услуг питания в основном ресторане, кухня ответственна гарантировать работу прочих гостиничных ресторанов (их может быть несколько в одной гостинице), баров, банкетной службы, службы обслуживания в номерах, выездного обслуживания.

Часто функции ресторанного обслуживания в гостинице полностью перекадываются на плечи какому-нибудь высококлассному ресторатору, которому сдается помещение ресторана гостиницы. С ним заключается соответствующий договор аренды либо договор аутсорсинга, в котором оговариваются условия, неотложные для удовлетворения потребностей гостей гостиницы.

Впрочем независимо от того, кто управляет рестораном в отеле, одно из важнейших условий к нему - соответствие уровня ресторана категории гостиницы. Нередко для гостей предприятия общественного питания в гостинице (рестораны, бары, кафе, кофейни) являются частью гостиничной службы в целом. [\[3\]](#)

Поэтому взгляды ведения ресторанного бизнеса в гостинице и самостоятельного ресторана кардинально отличаются: тут действуют свои законы, направленные первоначально только на удобство и большое удовольствие потребностей гостей отеля, однако во множестве случаев именно их желания устанавливают последующие направления развития и ресторана, и гостиницы.

Любые диссонансы ведут к сокращению числа клиентов, к снижению коэффициента загрузки отеля. Ряд особенностей имеет также конструирование ресторанов в гостиницах и туркомплексах. Проект требуется для точного расчета материальных вложений, нахождения преимущественно разумного употребления имеющихся площадей, разработки персонального стиля заведения.

## **1.3 Взаимодействие службы питания со смежными службами в гостинице**

В осуществлении бизнес-процессов в гостинице употребляют всевозможные технологии взаимодействия между службами.

Технология - совокупность производственных способов и процессов в поставленной отрасли производства, а также академическое представление методов производства;

Технология - специальная информация, необходимая для разработки, технологического обслуживания движения или употребления регулируемой гостинично - ресторанной продукции. Передача специальной информации может изготавливаться в форме оказания технической, научно-технической поддержки или в форме передачи технико-экономических данных;

Взаимодействие - взаимная связь явлений, действий;

Взаимодействие - категория, показывающая процессы взаимодействия разнообразных объектов друг с другом, их двустороннюю обусловленность, поправка состояния, взаимопереход, а также порождение одним объектом другого.

Особенностью работы службы питания представляется необходимость узкого взаимодействия с различными службами гостиничного предприятия, осуществление управления предприятиями питания и структурными подразделениями службы с целью достигнуть высокого уровня удовлетворенности клиента и естественно получить прибыль.

Кроме, того аппетитное и украшенное угощение - форма проявления радушия и гостеприимства. Совместно с тем повышение качества услуг питания способствует удовлетворению личных предпочтений гостей.

В крупных отелях при обслуживании клиентов и осуществлении сложных бизнес процессов осуществляется оперативное взаимодействие следующих служб:

1. Службы приема и размещения (front office) или службы портье (reception и front office);
2. Службы бронирования номеров (room reservation service);



3. Службы гостиничного хозяйства (hotel service);
4. Службы обслуживания номеров или хаускипинга (room service);
5. Службы уборки территории (cleaning service);
6. Службы прачечной и химчистки (laundry and dry cleaning service);
7. Службы оздоровительного центра (health center service);
8. Службы общественного питания (catering service);
9. Инженерно-технической службы (engineering and technical service);
10. Финансовой службы (financial service);
11. Службы риск-менеджмента (risk management service);
12. Службы автоматизированных систем управления (automatic control system);
13. Кадровой службы (personnel service);
14. Службы безопасности (security service)

Информация через службу портье передвигается в двух направлениях: к гостям и в всевозможные отделения гостиничного предприятия.

Службы уборки территории, прачечной и химчистки имеют связь как с гостиничной службой так и с инженерно-технической службой. Работа горничных представляется наиболее функционально необходимым подразделением и отвечает за уборку номеров, холлов, коридоров и других внутренних помещений, в которых исполняется прием и обслуживание клиентов.

Службы автоматизированных систем управления удерживают и помогают работе всех отраслей отеля. Службы безопасности следят за работой всего отеля и отвечают за безопасность гостей и сотрудников. При этом начинание возможно возложить исполнение этих обязанностей, как собственной службе, так и привлечь стороннюю организацию.

Кадровая служба решает вопросы подбора, расстановки и повышения квалификации кадров. В обязанности данного отделения входит руководство собственными делами всех работников гостиницы.

Также и финансовая служба постановляет вопросы финансового обеспечения предприятия, получает отчеты от кассиров каждой торговой точки предприятия, включая службу питания, службу портье, сувенирные киоски и спортивные комплексы, если такие имеются.

Так, огромный объем работ, проделываемый в гостиничном комплексе, просит слаженной координации задач и взаимодействий с другими службами гостиницы: службой приема и размещения клиентов, инженерной службой, дестинациями организаций общественного питания (службы питания - рестораны, кухня, банкетная служба, румсервис/«room service»), а также коммерческим отделом, бухгалтерией, отделом инвентаризации, службой безопасности.

### **Выводы по главе 1**

К основным типам заведений общественного питания в составе гостиничных предприятий относятся рестораны, бары, буфеты и столовые.

Гостиничные рестораны - это главное заведение общественного питания в составе отелей, где обслуживание осуществляется официантами, персональным либо бригадным методом.

Функционирование предприятия питания в гостинице несколько отличается от функционирования обычного предприятия питания.

Формула успеха службы работы питания в гостинице - это сочетание аппетитной и здоровой еды, разумной расценочной политики с высококачественным ресторанным сервисом, задача которого через сбалансированное питание обнаружить философию гостеприимства.

Важную роль при обслуживании гостей сотрудниками службы питания играет ее взаимодействие с другими подразделениями отеля.

## **ГЛАВА 2. ТЕХНОЛОГИЯ РАБОТЫ СЛУЖБЫ ПИТАНИЯ В ГОСТИНИЦЕ «MARRIOTT ROYAL AURORA»**

### **2.1 Характеристика гостиницы «Marriott Royal Aurora»**

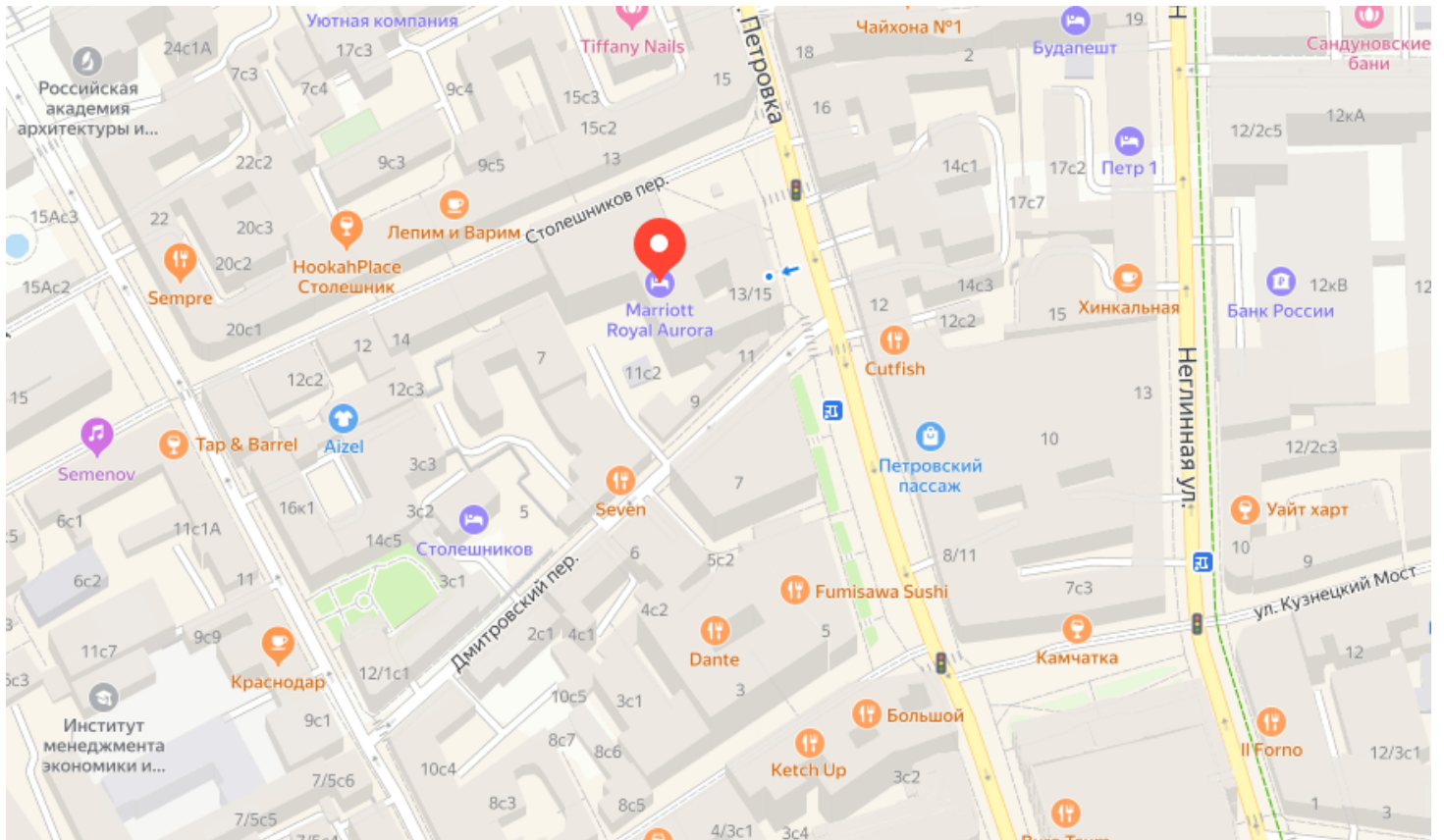
Гостиница «Marriott Royal Aurora», находится в центре Москвы, недалеко от Красной площади, Большого театра и прочих исторических достопримечательностей столицы. Гостиница «Marriott Royal Aurora» входит в всемирно знаменитую гостиничную цепочку «Marriott». Гостиница «Marriott Royal Aurora» была открыта в городе Москва в 1998 году. Официальный сайт гостиницы «Moscow Marriott Royal Aurora [www](http://www.moscowmarriottroyalaurora.com).

Категории обслуживаемых гостей:

1. Индивидуальные клиенты;
2. Корпоративные клиенты;
3. Постоянная клиентура с достатком выше среднего;
4. Группы российских и иностранных туристов.

Необыкновенностью гостиницы Марриотт Роял Аврора является тщательно продуманный сервис в номерах, соответствующий высоким эталонам компании Марриотт Интернэшнл, поэтому главные гости отеля - это бизнесмены, иностранцы и состоятельные люди солидного возраста от 35 лет.

Отель посещают в деловых целях и для отдыха. В первую очередь - это гости из стран БРИКС. В дополнение, число посетителей из Ирана постоянно растет. В летний период туристы из Ирана составляли до 20% от общего количества иностранных туристов в отеле. Подрастает число южноамериканцев. Конечно, повышается число китайских туристов. Это, во-первых, огромные экономные группы из Китая, во-вторых, небольшие группы состоятельных китайцев, приезжающих в Россию с целью шопинга. Стоит учитывать, что 60% от общего количества гостей в отеле - россияне.



**Рисунок 1. Местоположение гостиницы**



## **Рисунок 2. Внешний вид гостиницы**

Полное название гостиницы: «Moscow Marriott® Royal Aurora Hotel». Сокращенное наименование: «Moscow Marriott Royal Aurora, гостиница».

Реквизиты гостиницы «Moscow Marriott Royal Aurora, гостиница»:

Регион: Москва.

Адрес: Москва, Петровка, 11.

История гостиницы «Marriott Royal Aurora» богата важными событиями известного значения. В гостинице зачастую останавливаются знакомые политики и деятели культуры, а также здесь проводят конференции, презентации, организуют деловые встречи.

Гостиница «Marriott Royal Aurora» входит в интернациональную сеть отелей Marriott Hotels Collection, которая знаменита высоким уровнем обслуживания. Глобально популярная марка Marriott обращает внимание управляющих интернациональных организаций, национальных деятелей, известных представителей культуры и науки со всего мира.

Корпорация Marriott представляется ослепительным примером продолжительного эффективного пути к своей цели, успеху и процветанию. Начало успешного бизнеса Marriott было положено в 1927 году молодым человеком Джоном Марриотт и его супругой.

В настоящее время международная гостиничная сеть располагает в управлении больше 2000 гостиниц в США и в других странах мира. В компании работает больше 145 тысяч человек во всех отелях цепочки в разных странах мира.

Гостиница «Marriott Royal Aurora» это красивое 7-и этажное здание, выполненное в стиле «арт-нуво». В гостинице: вестибюль атриум с витражным стеклянным потолком.

В гостинице 232 просторных номера, в том числе 35 люксов. Все номера выполнены по персональному дизайну и располагают всеми удобствами. Оснащение номеров в отеле отвечает мировым эталонам и требованиям: спутниковое телевидение, плазменная ТВ панель, кондиционер, телефон, голосовая почта, мини-бар, сейф, утюг и гладильная доска, косметическое зеркало с подсветкой, принадлежности для приготовления чая и кофе.

Просторные номера и роскошные люксы располагают всеми удобствами для взыскательных гостей.

Вмещает	Тип номера	Цена
Взрослых: не более 3	Номер Делюкс с 1 кроватью размера «king-size»  1 очень большая двуспальная кровать	23 000
Взрослых: не более 3	Более просторный улучшенный номер с 1 кроватью размера «king-size»  1 очень большая двуспальная кровать	23 500
Взрослых: не более 3	Представительский номер с 1 кроватью размера «king-size» и доступом в представительский лаундж, 2 двуспальные кровати	23 900
Взрослых: не более 3	Полулюкс с правом посещения лаунджа  1 двуспальная кровать	24 000
Взрослых: не более 3	Угловой люкс с правом посещения лаунджа  Гостиная: 1 диван-кровать.Спальня 2: 1 двуспальная кровать	24 000

Взрослых: не более 3	Улучшенный представительский номер, доступ в представительский лаундж, 1 кровать размера «king-size»	25 000
Взрослых: не более 3	Люкс «Глинка»  1 очень большая двуспальная кровать	27 000
Взрослых: не более 3	Люкс «Бородин»  1 очень большая двуспальная кровать	28 000
Взрослых: не более 3	Люкс «Чайковский»  1 очень большая двуспальная кровать	28 900

### **Рисунок 3. Цены на размещение**

Правила внутреннего распорядка гостиница работает в круглосуточном режиме. Правила оформления туристов: заезд в гостинице с 14:00 часов, выезд с 12-00 часов.

Также в отеле 2 банкетных зала (по 50 мест) которые обустроены видео и ТВ оборудованием, банкетный зал на 40 мест (на 2 этаже), располагает танцпол, тут зачастую проводятся праздничные и торжественные мероприятия, большая уличная веранда на 200 посадочных мест.

Дополнительные услуги:

1. Трансфер
2. Бассейн
3. Раздевалка со шкафчиками
4. Личный тренер
5. Занятия по фитнесу
6. Фитнес



7. Бар у бассейна
8. Полотенца для бассейна
9. Гидромассажная ванна/джакузи
10. Фитнес-центр
11. Сауна
12. Магазины

Гостиница «Marriott Royal Aurora» в соответствии с правилами предоставленной цепочки «Marriott», готова предоставить обслуживания гостей в нескольких ресторанах, барах и кафе.

Отель «Marriott Royal Aurora» уделяет специальное внимание качеству обслуживания, потому что, предлагая гостям услуги, они должны быть уверены, что клиент останется доволен.

При организации разнообразных мероприятий комплекс обязан опираться на оправданность и целесообразность, а также нестандартные подходы. Это дает вероятность унаследовать комплексу хоть и небольшую, но реальную вероятность выделиться на фоне конкурентов.

## **2.2 Организационная структура службы питания в гостинице «Marriott Royal Aurora»**

Рассматривая основные технологии услуг питания в отеле «Marriott Royal Aurora» отметим, что ресторан - это место глобального закуского процесса, служба питания в отеле «Marriott Royal Aurora» представляет собой обязательную часть гостиничного бизнеса, поскольку гостеприимства без стола не бывает.

Структура службы питания и напитков в Гостиница «Marriott Royal Aurora» включает следующие подразделения:

- ✓ Кухня;
- ✓ Рестораны и бары;

✓ Служба обслуживания номеров;

✓ Банкетная служба.

Можно отметить, что служба питания в гостинице «Marriott Royal Aurora» тесно взаимодействует со службами:

1. Служба приема и размещения;

2. Служба номерного фонда;

3. Административно-хозяйственная служба уборка помещений в залах ресторана и на кухне, прачечная по стирке ресторанного белья (скатерти, салфетки, шторы и др.).

В гостинице 6 банкетных залов общей площадью 590 м<sup>2</sup>, рассчитанных на 500 человек. Отель вдобавок предлагает очень известную услугу по выездному банкетному обслуживанию.

В гостинице «Marriott Royal Aurora» несколько ресторанов:

Ресторан Поло Клуб;

Ресторан Аврора;

Лобби бар;

Виколо терраса.

Персонал ресторана содержит в себе последующих специалистов:

1. Директор ресторана;

2. Метрдотель (это должность требует многолетнего опыта работы, управленческих навыков, замечательного знания блюд и напитков, знание иностранных языков, знание кулинарного дела, обычаев и традиций разных стран, являться превосходным психологом),

3. Менеджер (старший официант),

4. Помощник старшего официанта,

5. Менеджер по обслуживанию в номерах,

6. Менеджер по банкетам,
7. Ответственный за уборку посуды со столов,
8. Сомелье - ответственный по винам,
9. Официант, который готовит блюда в присутствии клиента,
10. Официанты, работающие в зале.

При организации питания в гостинице «Marriott Royal Aurora» обязательным условием является выполнение всех мероприятий по обеспечению безопасности гостей и сотрудников ресторана.

Безопасность это состояние объекта, при котором ему ничего не угрожает, сохраняется его независимость, надежность, целостность, безопасность от опасностей и угроз.

В гостинице «Marriott Royal Aurora» уделяют большое внимание порядку системы безопасности гостей, который включает: организационные и технические меры по предупреждению рискованных ситуаций, в случае наступления серьезной ситуации, работники технической службы прилагают все усилия, чтобы устранить опасность и минимизировать риски и ущерб.

Гость «Marriott Royal Aurora» может выбрать блюда не только по особому меню, которое находится в номере, но и из ассортимента любого ресторана отеля. Причем еда, в большинстве случаев, доставляется в том же виде, что он получает в ресторане, сервировка стола также полная.

Цель шеф-повара отеля «Marriott Royal Aurora» при составлении меню обслуживания в номерах - максимально предугадать потребности гостя своего отеля, избежав при этом излишней перегруженности предложения. По мнению специалистов, приемлемо включать в такое меню 30-40 позиций, которые подбираются с учетом ограниченного времени приготовления.

Весь персонал и оформление гостиницы полностью подходит культурным обычаям государства (национальная кухня, развлечения, общение). Вопрос питания, второе, что тревожит гостя после заселения. Ресторан, находится на первом этаже гостиницы, который состоит из двух частей: помещение и веранда.

В стоимость номера уже входит предложение "шведский стол", каждое утро постояльцу предлагается выпечка, молочные завтраки, свежевыжатые соки, крепкий турецкий чай; в обед широкий ассортимент главных и вторых блюд, свежих овощей и фруктов, бар с алкоголем и газированными напитками; на ужин как правило повторяют блюда с обеда на второе плюс к этому чрезвычайно большого размера торты разнообразных дизайнов и вкусов, а также имеется поздний ужин для тех кто поздно приехал с экскурсии и не успел на ужин, в него входят: супы пюре с сухариками и чай.

Официанты очень приветливы и постоянно во время уносят грязную посуду и следят, чтобы на каждом столике не было мусора (салфетки, зубочистки, крошки от еды). Также на местности отеля в саду даются традиционные европейские сладости.

Изначально, время работы службы питания при отеле «Marriott Royal Aurora» обязаны выстраиваться таким образом, чтобы предельно удовлетворять потребности проживающих даже в тех случаях, когда такие особенности не сулят никакой сверхприбыли. Примером таких моментов служат завтраки, которые могут начинаться в 6.00 утра, а так же ночное обслуживание номеров. При всем этом подавляющее большинство постояльцев отеля «Marriott Royal Aurora» не обедает и не ужинает в гостиничных ресторанах, тем самым предопределяя для их владельцев потребность в альтернативных методах получения доходов.

Так, в гостинице «Marriott Royal Aurora» служба питания обладает точной организационной структурой. В гостинице несколько специализированных ресторанов, предлагающих блюда международной кухни. Рестораны обладают индивидуальным интерьером, официальный дресс-код для гостей не требуется.

Организационная структура управления это система связей, действующих в гостинице подразделений, управленческих звеньев, расположенных в строгом подчинении и обеспечивающих взаимодействие управляющей и управляемой системы. [4]

В крупных гостиницах требуется очень тщательно исследованная и эффективная структура управления. Приведем образец типичной структуры управления большой гостиницы, с номерным фондом больше 100 номеров.

Организационная методика управления разрабатывается руководством предприятия на начальной стадии создания гостиницы, в момент определения ее основной специализации, категории, размера номерного фонда и прочих

факторов.

Основная цель организационной структуры гостиницы это действенное функционирование предприятия и удовлетворение потребностей клиентов и персонала. Таким образом, административная структура важна для точной связи и взаимодействия структурных подразделений, для обеспечения конкурентоспособности и экономической эффективности гостиницы.

Организация питания в гостинице «Marriott Royal Aurora» исполняется вследствие нормативных актов и в соответствии со стандартами и правилами обслуживания гостей на предприятиях питания, а также в соответствии с правилами этикета.

В меню ресторанов гостиницы «Marriott Royal Aurora» представлены блюда русской национальной и европейской кухни. В ресторанах «Marriott Royal Aurora» уютно себя чувствуют гости гостиницы, и гости ресторанов, кто хочет провести комфортабельный семейный праздник.

## **2.3 Технология работы службы питания и взаимодействие со смежными службами в гостинице «Marriott Royal Aurora»**

Для анализа схемы работы службы питания в гостинице отметим, что питание - один из главных видов услуг, предоставляемых туристам. Так, от организации и качества их сервиса в ресторанах, кафе, и столовых во многом зависит их эмоции от поездки.

Служба гостиничного хозяйства обслуживания гостиницы «Marriott Royal Aurora» в зависимости от наличия контакта с клиентом имеет два уровня:

1. На первом уровне - службы, персонал которых имеет непосредственный контакт с клиентом (контактные службы).
2. На втором уровне - службы, персонал которых абсолютно не контактирует с клиентом (неконтактные службы). Похожее разграничение служб представляется весьма важным, так как влияет на требования, предъявляемые к персоналу.

Так, главнейшими требованиями, предъявляемыми к персоналу контактных служб гостиницы «Николь» являются следующие: аккуратный и привлекательный

внешний вид (соответствующая прическа, маникюр, макияж, одежда, украшения и т.д); безупречная манера поведения; знание этики и психологии общения; знание иностранных языков (примерно 50 % от общего числа работников в гостинице «Marriott Royal Aurora», обладают международными коммуникациями); ограничение возраста (например, для администратора возраст обязан быть до 35 лет).

Служба питания в отеле «Marriott Royal Aurora» состоит из двух служб. Отдельно выделяют кухню, которая взаимодействует и обслуживает как ресторан, так и лобби-бар. Обслуживание в номерах организуется через ресторанный службу. Часть организации мероприятий занимается проведением конференций, банкетов на местности гостиницы. Его относят к службе общественного питания, поскольку большинство мероприятий сопровождается кофе брейками или фуршетом.

В службу питания еще входит банкетная служба, которую возглавляет метродотель. Ему подчиняются официанты и бармены, обслуживающие постояльцев в банкетном баре. Высококачественная работа банкетной службы зависит от согласованности усилий предприятия питания и с анимационной службой гостиницы.

Служба организации питания и напитков в гостинице «Marriott Royal Aurora» занимается вопросами питания гостей отеля, а также предоставлением услуг, объединенных с проведением банкетов, фуршетов, бизнес - ланчей и прочих событий для клиентов, которые не проживают в гостинице.

Отметим, что исключительно в ресторане отеля «Marriott Royal Aurora» для обслуживания иностранных туристов выделяют отдельные залы или необходимое количество столов в общем зале, на столы устанавливают национальные флажки. Если в зале питаются туристы разных классов, то их размещают за отдельными столами. Группам туристов питание предоставляется по договоренности в определенное время. Для индивидуальных путешественников нужно иметь запас столов в зале, так как они могут приходить в любое время в течении работы ресторана. Им предоставляется питание по меню ресторана. Для групп туристов меню завтрака, обеда и ужина составляется накануне, и согласовывается с руководителем группы.

Для увеличения конкурентоспособности на рынке услуг следует увеличивать профессионализм персонала. Вежливое, быстрое обслуживание, безграничный ассортимент первоклассных изделий - это все, несомненно, завоевывает симпатии потребителей.

Команда «Marriott Royal Aurora» удивит освежающими коктейлями, местными и алкогольными и безалкогольными напитками. Нет ничего лучше, чем выпить свой любимый напиток в приятной компании и изысканной обстановке бара-салона. Также здесь проводятся вечерние развлекательные шоу.

Соответственно, следуя предпочтениям и нуждами потребителей «Marriott Royal Aurora» роль службы питания как источника заработка стала возрастать, и в настоящее время практически сравнялась с ролью номерного фонда.

Отметим, что главную роль при обслуживании клиентов и осуществлении трудных бизнес-процессов исполняется оперативное согласование всех служб отеля «Marriott Royal Aurora».

Так, служба питания непосредственно сотрудничает со службой приёма и размещения. Оно заключается в предоставлении информации по количеству гостей, в комплекс услуг которых входят завтраки, обеды или ужины. Также работники службы приёма информируют службу питания о специальных заказах для гостей, о резервировании столиков в ресторанах отеля, об личных пожеланиях отдельных посетителей (диетическое питание) и др.

Служба бронирования также непосредственно сотрудничает со службой питания, так как она дает информацию о том, что заказал посетитель (дата и время заезда/отъезда, количество гостей, категория номера, услуги в номере, тип питания, ФИО постояльца и его особые пожелания). Служба приема и размещения, получив предоставленную информацию, информирует хозяйственную службу и службу питания и готовит их к приезду гостя.

Службы автоматизированных систем управления удерживают и помогают работе всех отраслей отеля. Службы безопасности следят за работой всего отеля и отвечают за безопасность посетителей и сотрудников. При этом предприятие может доверить выполнение данных обязанностей, как собственной службе, так и привлечь стороннюю организацию.

Кадровая служба взаимодействует и решает вопросы подбора, расстановки и повышения квалификации кадров персонала ресторана. В обязанности данного подразделения входит управление частных дел всех сотрудников гостиницы.

Также, и финансовая служба взаимодействует и решает вопросы экономического обеспечения предприятия, получает отчеты от кассиров каждой торговой точки предприятия, включая службу питания, службу портье, сувенирные киоски и

спортивные комплексы, если такие имеются.

Подобные взаимодействия гарантируют высочайшую скорость и достоверность процесса информации, непротиворечивость заданий, а также способствуют уменьшению количества управленческого персонала в отеле «Marriott Royal Aurora».

В качестве рекомендаций можно рекомендовать введение общих стандартов обслуживания для выработки единой формы взаимодействия между службами, например, внедрение программы Lots Notes, которая упрощает работу смежных отраслей отеля «Marriott Royal Aurora».

## **Вывод по главе 2**

Итог второй главы данной курсовой работы, были заключены следующие выводы:

Особенностью гостиницы Марриотт Роял Аврора является тщательно продуманный сервис в номерах, отвечающий высоким стандартам компании Марриотт Интернэшнл, поэтому основные гости отеля - это бизнесмены, иностранцы и состоятельные люди.

В отеле есть 2 банкетных зала и все необходимые оборудования для проведения конференций. Гостиница «Marriott Royal Aurora» в соответствии с правилами данной цепочки «Marriott», готова предоставить обслуживания гостей в нескольких ресторанах, баров и кафе.

Анализируя основные технологии услуг питания в отеле «Marriott Royal Aurora» отметим, что ресторан -- это место массового закусочного процесса, служба питания в отеле «Marriott Royal Aurora» представляет собой неотъемлемую часть гостиничного бизнеса.

## **Заключение**

Итак, подводя итоги, необходимо отметить, что в настоящее время в России всегда очень много внимания уделяется гостиничному бизнесу. Исходя из международного эксперимента в Российской Федерации в коллективном питании санитарные требования к территории, помещениям и их оснащению, транспортированию, способу и хранению продуктов питания, обработке сырья, изготовлению и реализации продукции, а также к условиям труда и личной



гигиене персонала предприятий общественного питания исполняет Санитарно-эпидемиологическая станция.

Основными элементами сервиса в ресторанах являются: прием и размещение гостей; время предоставления услуг; меню ресторана; культура обслуживания посетителей. Отметим, что хорошее обслуживание гостей и взаимодействие со всеми службами увеличит число постоянных клиентов, и принесет материальную выгоду сотрудникам и прибыль ресторану.

Служба питания в гостинице занимается предоставлением самой необходимой из всех сопутствующих размещению услуг системой питания проживающих гостей. Служба общественного питания гостиничного предприятия может группировать в своем составе ряд функциональных подразделений: кухня (производство), отдел буфетов, банкетную службу, отдел ресторанного и барного обслуживания, секцию обслуживания в номерах (room-service), службу мини-баров, кейтеринговую службу.

В данной работе подробно рассматриваются процесс организации работы службы питания в гостинице «Marriott Royal Auroga», дается описание и характеристика работы сотрудников этой службы.

Отметим, что хорошее обслуживание гостей и взаимодействие со всеми службами увеличит число постоянных клиентов, и принесет материальную выгоду сотрудникам и прибыль ресторану.

Так, руководствуясь предпочтениям и нуждами потребителей «Marriott Royal Auroga» роль службы питания как источника дохода стала возрастать, и в настоящее время практически сравнялась с ролью номерного фонда.

Таким образом, цель работы - проанализировать взаимодействие службы питания со смежными службами гостиницы - достигнута, а задачи решены.

## **Список используемой литературы**

1. Богушева В.И. Бары и рестораны. Искусство обслуживания. - Ростов-на-Дону: Феникс, 2015. - 235 с.

2. Бондаренко Г.А. Менеджмент гостиниц и ресторанов: Учеб. пособие. - 2-е изд., стер. - М.: Новое знание, 2016. - 365 с.
3. Ваген Л. Гостиничный бизнес учебное пособие. - Ростов-на-Дону: Феникс, 2016. - 450 с.
4. Веселова Н.Ю. Организация туристской деятельности: учебное пособие. - Дашков и К, 2016. - 240 с
5. Гостиничное и ресторанное дело, туризм. Сборник нормативных документов. - Ростов н/Д: Феникс, 2015. - 384 с.
6. Дехтярь Г.М. Лицензирование и сертификация в туризме.- М.: Финансы и статистика, 2017. - 256 с.
7. Дурович А.П. Организация туризма. - СПб.: Питер, 2015. - 320 с.
8. Жубрева Т. Меню. // Ресторанные ведомости. 2016. № 5. С. 5-7.
9. Кабушкин Н.И. Управление гостиницами и ресторанами [Текст]: учебное пособие для вузов. - Минск: БГЭУ, 2015. - 409 с.
10. Крюков Р. В. Ресторанное дело: конспект лекций. - М.: Приор-издат, 2015. - 112 с.
11. Кучер Л.С. Шкуратова Л.Н. «Организация обслуживания на предприятиях общественного питания» М. «Деловая литература», 2015. - 210 с.
12. Менеджмент туризма. Туризм как объект управления: Учебник. - М.: Финансы и статистика, 2016. - 302 с.
13. Мировая индустрия гостеприимства. / М. Ю. Лайко, Д. А. Штыхно; Федеральное агентство по образованию, Российская экономическая акад. им. Г. В. Плеханова, Москва. - 2015. - 180 с
14. Мышьякова Н.М. Гостиничное дело: учебник / Мышьякова Н.М., Шкуропат С.Г. - СПб.: Изд-во СПбГУСЭ, 2015. -163 с.
15. Рюмшина С.Ф., Пьяникова Э.А. Теоретические аспекты определения спроса на продукцию и услуги общественного питания // Технологии производства пищевых продуктов питания и экспертиза товаров: сборник научных статей материалы 3-й Международной научно-практической конференции. 2017. С. 144-149.

16. Сорокина, А.В. Организация обслуживания в гостиницах и туристских комплексах: учебное пособие. - М.: Альфа - М: ИНФРА - М, 2015. - 135 с.
17. Тимохина Т.Л. Организация приема и обслуживания туристов: Учебное пособие. - 3-е изд., перераб. и доп. - М.: ИНФРА - М, 2013. - 201 с.
18. Barros C. P. Measuring efficiency in the hotel's: an illustrative example / C. P. Barros // Annals of Tourism Research. - 2016. - № 32 (2). - P. 456-477.

### **Интернет - ресурсы**

1. Отель «Marriott Royal Aurora». <https://www.marriott.com/hotels/travel/mowdt-moscow-marriott-royal-aurora-hotel/> [Электронный ресурс]. (дата обращения: 30.10.2019).
21. Персонал и требования к нему [Электронный ресурс]// Freshpeople: [сайт] 2007. URL: <http://horeca.freshpeople.ru/articles/staffrules/> (дата обращения: 30.10.2019).
2. Предприятия питания. Материалы сайта <http://www.courtyardsaintpetersburg.ru> (дата обращения: 30.10.2019).
3. Синан Косеоглу, Marriott Royal Aurora: "Команде необходимо «чувствовать» рынок" <https://www.frontdesk.ru/article/sinan-koseoglu-marriott-royal-aurora-komande-neobhodimo-chuvstvovat-rynok>

1. Богушева В.И. Бары и рестораны. Искусство обслуживания. - Ростов-на-Дону: Феникс, 2015. - 235 с.. [↑](#)
2. Гостиничное и ресторанное дело, туризм. Сборник нормативных документов. - Ростов н/Д: Феникс, 2015. - 384 с.. [↑](#)
3. Сорокина, А.В. Организация обслуживания в гостиницах и туристских комплексах: учебное пособие. - М.: Альфа - М: ИНФРА - М, 2015. - 135 с.. [↑](#)
4. Кабушкин Н.И. Менеджмент гостиниц и ресторанов: учебное пособие/Н.И.Кабушкин. - М.: КНОРУС, 2016. - 416с. [↑](#)