

## Содержание:

# Введение

**Актуальность темы исследования.** Актуальность вопроса об организации питания при гостиницах состоит в том, что предприятие питания представляет собой неотъемлемую часть гостиничного бизнеса, поскольку гостеприимства без стола не бывает. Гостиничные рестораны – это не только престиж и лицо гостиницы, но и основной источник прибыли (примерно треть доходов гостиничного комплекса).

Ресторанный бизнес - это отнюдь не просто бизнес, хотя, на первый взгляд, формула успеха достаточно проста: сочетание хорошей еды, хорошего сервиса и разумной ценовой политики.

Однако достижение этого сочетания - задача сама по себе не простая, тем более, что требуется еще отслеживать массу других параметров (сроки приготовления пищи, санитарные нормы издержки производства, предпочтения клиентов, конкуренция соседних ресторанов и т.д.).

По мере снижения загрузки гостиниц, роль службы питания как источника дохода стала возрастать, и в настоящее время практически сравнялась с ролью номерного фонда. Отсюда повышенное внимание к этой службе - рестораны отелей становятся все более роскошными, число их в одном отеле увеличивается, появляются специализированные рестораны с национальными кухнями, кофейни, бары и т.д. Если в гостинице несколько ресторанов, то каждый зал должен иметь четкий имидж (часто это разные национальные кухни), при этом интерьер каждого зала должен соответствовать меню и клиенту.

Сейчас чем выше класс отеля, тем значительнее роль ресторана. Управление общественным питанием в гостинице довольно самостоятельно, например, рекламная кампания ресторана проводится отдельно от рекламы отеля.

Работа гостиничного ресторана несколько отличается от работы обычного ресторана. Время работы гостиничного ресторана должно быть таким, чтобы удовлетворять подавляющее большинство постояльцев даже, если для этого в отдельные часы работа этого ресторана не будет приносить прибыли. При этом до

70% гостей отеля не обедают в гостиничном ресторане и до 50% не ужинают в нем, а 2/3 дохода ресторана поступают от сторонних посетителей. Отсюда, между прочим, следует важный вывод: гостиничный ресторан должен иметь отдельный вход с улицы.

**Целью** данной работы является анализ и изучение взаимодействия службы питания со смежными службами гостиницы.

**Задачи:**

1. Провести анализ организационной структуры управления гостиницы
2. Рассмотреть процесс взаимодействия службы питания со смежными подразделениями
3. Выяснить важность службы питания в гостиничном комплексе
4. Дать характеристику гостинице «Double Tree by Hilton Moscow-Marina»
5. Проанализировать организацию работы службы питания в гостинице «Double Tree by Hilton Moscow-Marina»

**Объектом** изучения является гостиничный комплекс «Double Tree by Hilton Moscow-Marina».

**Предметом** является процесс взаимодействия службы питания со смежными службами гостиницы.

**Методом** исследования является сбор и анализ статистических данных из различных источников: научная литература, связанная с гостиничной сферой; статьи, высказывания профессионалов данной сферы; личные мысли и опыт.

## **Глава 1. Организация работы службы питания в гостинице**

Индустрия гостеприимства исторически сформировалась и выросла из сектора средств размещения, представленного различными типами гостиничных предприятий. В классическом понимании гостиница – это дом с меблированными комнатами для приезжающих. В современных условиях гостиница – это предприятие, предназначенное для гостиничного обслуживания граждан, а также индивидуальных туристов и организованных групп. Современное гостиничное предприятие предоставляет потребителям не только услуги проживания и

питания, но и широкий спектр услуг транспорта, связи, развлечений, экскурсионное обслуживание, медицинские, спортивные услуги, услуги салонов красоты и пр.

Организационная структура гостиничного предприятия зависит от многих факторов. Прежде всего, это вместимость предприятия, его назначение, месторасположение, категории отеля, сегмента потребителей и многого другого. Невозможно предложить единую организационную модель гостиницы, можно лишь выделить общие моменты организации отелей.

Современная крупная гостиница включает следующие основные службы:

- инженерно-техническая служба;
- служба номерного фонда;
- служба общественного питания;
- маркетинговая служба;
- хозяйственная служба;
- служба безопасности.

Оказание услуг по предоставлению питания и напитков – второй, после услуг размещения, основной вид деятельности большинства гостиниц, и во многих из них этим занимается большее количество сотрудников, чем предоставлением номеров и мест.

Это происходит по двум основным причинам:

- в отличие от гостиничных номеров, питание и напитки в гостиницах могут предоставляться и не проживающим в них людям так же, как и проживающим гостям, в эти услуги могут включаться продажи солидных приемов;
- предоставление питания и напитков – относительно трудоемкая услуга.

В структуре гостиничных комплексов может быть несколько предприятий питания, а может не быть ни одного. По типу они также могут различаться. В больших отелях, входящих в известные гостиничные сети, обычно несколько предприятий питания – фешенебельный и повседневный рестораны, кафе, бары, с разной специализацией и разным уровнем цен на блюда и напитки. Число и тип

ресторанов и баров определяются размером и разнообразием рынков, обслуживаемых гостиницей.

Предприятие питания гостиничного комплекса - это отдельное структурное подразделение, которое возглавляет директор, подотчетный управляющему отелем.

Директор службы питания контролирует следующие виды работ:

- работу кухни и буфетов;
- банкетную службу;
- организацию обслуживания в ресторанах и барах;
- обслуживание в номерах или зонах отдыха;
- снабжение мини-баров;
- работу стюардов.

Гостиничные рестораны и бары управляются менеджерами (метрдоателями), в обязанности которых входит: поддержание высокого качества обслуживания посетителей; обучение и рациональное использование персонала; организация обслуживания в номерах и барах; проведение маркетинговых исследований.

- 1.

## **Организация службы питания в гостинице**

Данная служба осуществляет обслуживание клиентов в ресторанах, барах, кафе гостиницы; проводит обслуживание банкетов и мероприятий в банкетных залах отеля; отвечает за приготовление пищи, хранение продуктов и напитков, за уборку помещений на кухне, мытье посуды; занимается приемом заказов и доставкой их в номера, в некоторых отелях – контролем и пополнением продуктов и напитков в мини-барах; отвечает за организацию обслуживания в столовой для персонала.

Обычно гостям отеля предлагается питание, организованное по системе:

- Bed&breakfast (только завтрак, включается в стоимость проживания в гостинице);

- Half board (полупансион: двухразовое питание – завтрак и ужин/обед, напитки за отдельную стоимость);
- Fullboard (полный пансион: трехразовое питание – завтрак, обед, ужин, напитки за отдельную стоимость);
- Allinclusive (расширенный ассортимент питания с включенными в стоимость напитками).

В 4-5\* отелях обычно к услугам гостей предлагаются разные типы предприятий общепита:

- Бары
- Рестораны a la cart[1];
- Рестораны этнической кухни: японской, индийской, кавказской, французской, итальянской и т.п.;
- Кафе;
- Пиццерия и т.п.

Состав службы:

- кухня;
- отдел банкетного обслуживания;
- отдел ресторанного обслуживания;
- служба обслуживания на этажах ;
- бар;
- отдел кейтеринга (Catering[2]);
- служба стюардинга (Stewarding[3]);
- столовая для персонала (Canteen).

Возглавляет службу организации питания Менеджер (Food and Beverage Department Manager).

Существуют три основных типа меню:

1. Меню «a la carte» (порционное) указывает порционные блюда с индивидуальной ценой на каждое. Это меню называют также заказным со свободным выбором блюд. Этот вид чаще всего можно встретить в дорогих ресторанах, практикующих французский сервис.
2. Меню «table d'hote» (комплексное) предлагает выбор одного или более вариантов каждого блюда по фиксированным ценам. Этот тип меню часто используется в гостиничных ресторанах, в основном, в Европе. Преимущества

его в том, что гости считают его более экономичным.

3. Меню «du jour» – «меню дня». Основной его особенностью является непостоянство: меню составляется ежедневно и «работает» только один день. На следующий день оно может быть совершенно другим. Достоинством такого меню является возможность максимального использования сезонных преимуществ пищевых продуктов.

Существует также меню фирменных блюд или каталог шеф-повара. Этот тип меню характерен для дорогих эксклюзивных ресторанов при фешенебельных отелях

- ○ 1.

## **Взаимодействие службы со смежными подразделениями**

Все службы очень важны для гостиничного предприятия. Ни одну из этих служб нельзя исключить, иначе вся слаженная работа гостиничного предприятия будет нарушена. Служба общественного питания взаимодействует с такими службами, как:

1. служба приема и размещения

Взаимодействие заключается в предоставлении данных по количеству гостей, в комплекс услуг которых входят завтраки, обеды или ужины. Также сотрудники СПиР сообщают в службу питания о специальных заказах для гостей, о резервировании столиков в ресторанах отеля, об индивидуальных пожеланиях отдельных посетителей и др. При заказе напитков или блюд в номер гость обращается к портье, а те в свою очередь связывается с room service.

1. маркетинговая служба

Данная служба занимается вопросами: заявок на питание от турфирм; проведение банкетов; конференций; музыкальных программ; расчетами за обслуживание в ресторанах.

1. хозяйственная служба

Взаимодействие с данной службой происходит в том случае, если загрязняется мебель ресторана/банкетной службы, а также на территории службы питания

производится ежедневная уборка(протирание пыли, чистка ковров и т.п.).

#### 1. служба безопасности

Данная служба взаимодействует практически со всеми отделами гостиницы. Она обеспечивает безопасность как гостей, так и сотрудников гостиницы.

#### 1. инженерно-техническая служба

Взаимодействие состоит в: ремонте мебели и оборудования предприятий питания; поддержании в надлежащем состоянии всех инженерных систем (водопровод, отопление, энергоснабжение, кондиционирование и вентиляция).

Взаимосвязь между службами схематично представлена в Приложении 1.

- ○ 1.

## **Состав службы. Должностные инструкции персонала службы**

Сотрудники службы и зала: менеджер ресторана; супервайзеры; официанты; бармены; хостесы; сомелье; сотрудники Room-service; персонал службы стюардинга.

Сотрудники кухни: шеф-повар; су-шеф; повар завтраков; повар служебной столовой; повар-универсал; старший повар мясного цеха; бригадир мучного отдела, кондитеры; пекарь; рабочий овощного цеха; сотрудник пункта контроля и кладовщик; уборщики и др. работники.

Должностная инструкция менеджера службы общественного питания:

### **I. Общие положения**

1. Менеджер службы общественного питания относится к категории руководителей.

2. На должность менеджера службы общественного питания назначается лицо, имеющее высшее профессиональное образование, дополнительную подготовку по направлению "Менеджмент в гостиничном бизнесе", стаж работы в гостиничном бизнесе не менее 5 лет;

3. Менеджер службы общественного питания должен знать:

3.1. Закон РФ "О защите прав потребителей", правила предоставления гостиничных услуг в Российской Федерации, правила оказания услуг общественного питания, иные нормативные правовые документы, регламентирующие деятельность гостиниц.

3.2. Структуру и планировку ресторана, кафе, бара.

3.3. Нормы оснащения оборудованием и мебелировки помещений ресторана.

3.4. Типы обслуживания.

3.5. Типы посуды, бокалов, столовых приборов, салфеток, скатертей.

3.6. Принципы и технологии сервировки блюд.

3.7. Психологию продвижения продукта и продаж.

3.8. Виды продукта, ассортимент.

3.9. Приемы и методы составления меню, карты вин и напитков.

3.10. Основы ресторанного маркетинга и теории продаж.

3.11. Специальную лексику по тематике службы питания.

3.12. Теорию межличностного общения.

3.13. Потребности и ожидания гостей.

3.14. Протокол и этикет.

3.15. Правила оформления документации по общественному питанию.

3.16. Стандарты делопроизводства (классификация документов, порядок оформления, регистрации, прохождения, хранения и др.).

3.17. Методы обработки информации с использованием современных технических средств коммуникации и связи, компьютеров.

3.18. Методики составления отчетности.

3.19. Системы и процедуры безопасности.



3.20. Основы трудового законодательства, правила и нормы охраны труда, правила пожарной безопасности.

4. Назначение на должность менеджера службы организации питания и освобождение от должности производится приказом управляющего гостиницей.

5. Менеджер службы питания подчиняется непосредственно управляющему гостиницей.

6. На время отсутствия менеджера службы питания (отпуск, болезнь, пр.) его обязанности выполняет лицо, назначенное в установленном порядке. Данное лицо приобретает соответствующие права и несет ответственность за надлежащее исполнение возложенных на него обязанностей.

## **II. Должностные обязанности**

Менеджер службы общественного питания:

1. Осуществляет координацию работы персонала службы общественного питания по уборке ресторана, кафе, бара к рабочему дню (обслуживанию посетителей).

2. Координирует работу обслуживающего персонала по подготовке залов к обслуживанию посетителей (сервировке столиков; подготовке оборудования для разноса и подачи пищи, напитков); созданию комфортных условий в зале (температурных и визуальных).

3. Осуществляет контроль за соблюдением работниками службы делового стиля и опрятности.

4. Осуществляет координацию действий по встрече и приветствию посетителей, контролирует качество обслуживания клиентов персоналом службы (администраторов залов, официантов, пр.).

5. Осуществляет контроль за приемом заказов персоналом (порядком и процедурой представления официантами меню, карты вин, карты напитков; оказанием помощи клиентам в выборе блюд и напитков; предложением клиентам особых и фирменных блюд; принятием заказа), делает замечания работникам, указывает на их ошибки и требует исправления ошибок.

6. Осуществляет контроль за порядком, процедурой и последовательностью обслуживания клиентов, соблюдением технологии подачи пищи и правил

сервировки в соответствии с каждым типом обслуживания, различными способами подачи блюд, сервировкой вин, алкогольных и безалкогольных напитков.

7. Контролирует подготовку счета гостя и принятие оплаты.

8. Работает с жалобами гостей .

9. Осуществляет контроль за соблюдением персоналом службы стандартов гигиены, обеспечением санитарной чистоты оборудования и инвентаря.

10. Осуществляет контроль за подготовкой ресторана, кафе, бара к завершению рабочего дня.

11. Планирует потребности подразделений службы.

12. Организует инструктаж работников службы, оказывает помощь работникам в разрешении возникающих в ходе работы проблем, распределяет задания между ними и определяет степень их ответственности.

13. Принимает участие и координирует работы по подготовке меню, по оформлению залов ресторана, кафе, бара.

Должностные инструкции шеф-повара, хостес и супервайзера находятся в Приложении 2.

### **По окончании теоретической части, автором были сделаны выводы:**

- 1. Гостиница- огромный сплоченный механизм, отделы которого не могут функционировать без помощи друг друга.
- 2. В любой гостинице есть 4 самые важные службы: бронирование, СПиР, питание, хозяйственная служба. Но данные службы также не могут функционировать без помощи остальных департаментов.
- 3. В организационно - производственные обязанности службы питания входит не только обслуживание туристов, она обеспечивает проведение банкетов, презентаций, вечеров. Она формирует систему культуры питания и отдыха.
- 4. Рестораны ,бары, банкетная служба обслуживают не только гостей отеля, но и посетителей , не проживающих в самой гостинице.
- 5. Гостиничные рестораны - это основной источник прибыли, примерно 1/3 доходов гостиничного комплекса.

# **Глава 2. Организация работы службы питания в гостинице «Double Tree by Hilton Moscow-Marina»**

## **2.1. Общая характеристика гостиницы «Double Tree by Hilton Moscow-Marina»**

Hilton — одна из крупнейших гостиничных корпораций, насчитывающая более 4200 отелей и курортов, расположенных в 93 городах мира, которые объединяют в себе традиции прошлого и современность. В каждом отеле сети Hilton гостям гарантируют гостям теплый приём, прекрасное обслуживание, комфортабельные, элегантные номера и широкий спектр возможностей для работы и досуга, а также богатый выбор ресторанов, конференц-центров и банкетных залов для проведения деловых и неофициальных мероприятий.

Принадлежащий международной гостиничной сети Hilton Hotels&Resorts, этот отель – первый проект бренда DoubleTree в Москве. Структура и оснащение гостиницы выстроены в соответствии с концепцией бренда, в основе которой лежит внимание к мелочам. Вас встретят вкусным печеньем с кусочками шоколада и обеспечат радушный прием. Здесь знают, что небольшие услуги порой могут означать очень многое, поэтому стараются сделать пребывание гостя в отелях этого бренда комфортным и уютным.

Юридический адрес гостиницы - Ленинградское шоссе, 39, стр. 1, г. Москва, 125212, Россия.

Почтовый адрес гостиницы - отдела бронирования: [reservations@dtmarina.ru](mailto:reservations@dtmarina.ru);

отдела продаж: [sales@dtmarina.ru](mailto:sales@dtmarina.ru). Это официальный сайт гостиницы «DoubleTree by Hilton Moscow – Marina» - <http://doubletreemoscow.ru/>, здесь можно просмотреть все категории номеров, узнать их цену, забронировать себе номер, также можно увидеть всю схему гостиницы.

Схема гостиницы находится в Приложении 3.

Форма собственности гостиницы- ООО[4]

У «DoubleTree by Hilton Moscow – Marina» есть множество дополнительных услуг, например, как: СПА; услуги бизнес-центра; обмен валют; трансфер(бесплатно) до различных бизнес-центров (станций метро) и трансфер(платно) до аэропорта; VIP услуги; прачечная; химчистка; парикмахерский салон; камера хранения багажа.

Это лишь малая часть всех услуг в гостинице, все платные и бесплатные услуги указаны в Приложении 4.

Также имеются услуги для людей с ограниченными возможностями: ванная комната для людей с ограниченными возможностями; номер приспособлен для людей с ограниченными возможностями; душ, приспособленный под инвалидное кресло. Это однозначно огромный плюс для гостиницы 4 звезды, а минус в том, что не имеются детские кроватки (колыбели).

При размещении в гостиницу требуется: залог посредством кредитной карты или наличными; необходимо предъявить официальное удостоверение личности с фотографией; если для въезда в страну вам требуется виза, ваш отель в большинстве случаев предоставляет необходимые документы для ее получения.

Заезд в отеле осуществляется в 15:00, а выезд, соответственно, в 13:00.

За дополнительную плату: возможен поздний отъезд; разрешено проживание с домашними животными весом не более 34 кг. В гостинице могут проживать бесплатно максимум 2 детей младше 12 -летнего возраста, при условии размещения в номере родителя или опекуна без предоставления дополнительных кроватей.

Отель «Double Tree by Hilton Moscow-Marina» заботится не только о том, чтобы гости хорошо провели время, но и о том, чтобы получили удовольствие от вкусной еды:

### **1. Ресторан «La Veranda»**

Ежедневно: 12:00 – 24:00. LA VERANDA, полная воздуха и света, предлагает приятную альтернативу строгому и деловому ресторану. Рыба и мясо, приготовленные на гриле, классические блюда итальянской и японской кухни в авторском исполнении шеф-повара, легкие салаты и домашние десерты в спокойной атмосфере LA VERANDA помогут перевести дух и набраться сил во время ланча. А уютные диваны, пушистые пледы и бокал превосходного вина позволят Вам забыть о напряженном дне и городской суете на закате.

### **2. Ресторан «АРТЯШОК»**

Ежедневно: 07:00 – 23:00. Завтрак: понедельник – пятница 07:00 – 10:30; суббота – воскресенье 07:00 – 11:00. Зарядитесь энергией на целый день за завтраком в ресторане ARTЯШОК. В буфете Вы найдете все необходимое для здорового завтрака: мюсли, йогурт, цельнозерновой хлеб, каши и многое другое.

Современный ресторан ARTЯШОК предлагает своим гостям блюда традиционной русской и европейской кухни по меню а la carte в авторском исполнении шеф повара. Вы почувствуете себя комфортно в атмосфере утонченности, созданной знаменитым английским архитектором Мартином Халбертом.

### **3. «Lobby Bar & Lounge»**

Ежедневно: 08:00 — 01:00. Просторный, полный воздуха Lobby Bar & Lounge - идеальное место для непринужденных бесед с коллегами и друзьями. Бармены предложат вам элитные спиртные напитки и изысканные коктейли под аккомпанемент легких закусок, салатов или домашних десертов. Наполните свой вечер уютом и теплом,

расположившись на удобных диванах вокруг открытого камина с бокалом первоклассного вина или чашкой ароматного кофе.

### **4. Представительская гостиная**

Ежедневно: 07:00 – 00:00. Максимальная вместимость гостиной – 40 посадочных мест. Светлая и просторная гостиная с потрясающим видом на берег Химкинского водохранилища и яхт-клуб по-домашнему уютна. В течение дня здесь подают напитки и легкие закуски, а вечер можно провести в приятной компании друзей и коллег за бокалом превосходного вина или пива. Безалкогольные напитки и снеки доступны гостям в течение всего дня, а на ужин гости могут попробовать горячие закуски и домашние десерты от шеф-повара. Для удобства гостей она разделена на три зоны: рабочую, оборудованную стационарными компьютерами и оргтехникой, обеденную и зону отдыха. Доступ в представительскую гостиную имеют гости, проживающие в представительских номерах, номерах Люкс и Президентском люксе. В этом отеле производится круглосуточная доставка еды и напитков в номер.

## **2.1.1. Архитектура, дизайн, типология гостиницы**

Данную гостиницу нельзя отнести конкретно к какой-то одной концепции, здесь, однозначно, есть смесь бизнес, СПА, бутик-отелей. Здесь все настолько слажено работает, настолько доброжелательный, квалифицированный, понимающий персонал и в целом прекрасный, со вкусом обставленный интерьер отеля, что гости, заселяясь в гостиницу, считают ее 5 звездочной, но, к сожалению, «DoubleTree by Hilton Moscow – Marina» имеет всего лишь 4 звезды. Кухня здесь смешанная, так как присутствуют русская, японская, европейская, международная кухни.

Гостиница состоит из 2 корпусов: в форме буквы Г, в котором 5 этажей; в форме овала, 3 этажа. Технологий «умный дом» не имеется.

Номерной фонд состоит из 270 номеров, из которых 238 номеров находятся в главном корпусе, а остальные 32 во втором корпусе(овал) на 2-3 этажах, так как на первом конференц-залы. Категории номеров: стандартный номер; стандартный номер с балконом; представительский номер; де люкс; представительский де люкс; люкс; президентский люкс. Отель «DoubleTree by Hilton Moscow – Marina» предлагает широкий выбор возможностей для проведения встреч любого уровня. Будь то презентация, конференция, семинар или просто торжественный ужин, в распоряжении гостей 10 многофункциональных конференц-залов, оборудованных новейшей техникой, что позволяет проводить мероприятия любой сложности. Просторные залы с дневным освещением могут трансформироваться в зависимости от формата события. У каждого из 10 конференц-залов имеется свое название. Их расположение и названия можно увидеть в Приложении 3.

Уникальное местоположение отеля, на берегу водохранилища в непосредственной близости от яхт-клуба «Roayl Yacht Club» и спортивных площадок спорт-комплекса «Динамо», позволяет выйти за рамки классического представления о тренингах, семинарах и тимбилдингах.

Расположение отеля на главной магистрали Москвы, Ленинградском шоссе, шаговая доступность станции метро «Водный стадион» и возможность использования трансфера позволят гостям не беспокоиться о дорожной ситуации в столице. Интерьер гостиницы выполнен в стиле

«ФронтАрхитектура». Дизайн с большим количеством деревянных элементов, вкраплением красного цвета и ощущением «джаз в городе» разработан при участии английских дизайнеров. Кстати, похоже, это один из немногих гостиничных объектов, который практически не имел существенных ограничений

по освоению территории. Форму и размещение объектов на площадке, выделение отдельного корпуса овальных форм, дизайн фасадов и тому подобное, архитекторы выбирали самостоятельно.

Приглушенный свет, темные тона в мебели создают ощущение уюта, чувство того, что вы находитесь не в гостинице, а дома. Сидя в lobby bar, вы можете быть уверены, что ваш разговор с собеседником не услышат за соседними столиками, этому способствуют высокие потолки, от которых создается ощущение большого пространства, и приглушенная музыка.

## **2.1.2. История развития предприятия**

Не всегда гостиница называлась DoubleTree by Hilton Moscow – Marina, в начале она называлась «Double Tree by Hilton Moscow-Riverside Leningradskaya», потом, видимо, из-за слишком длинного названия решили переименовать. Теперь название гостиницы чуть короче прежнего.

Техническое открытие гостиницы «DoubleTree by Hilton Moscow – Marina» 17 сентября 2014 года. Grand opening - 22 октября.

Собственник: ООО «Хоспиталити Групп».

Гостиничным оператором комплекса выступает американская компания Hilton Worldwide на основании договора франшизы. На сегодняшний день в России представлено три отеля под брендом «DoubleTree By Hilton» — в Новосибирске, Москве и Казани.

Генеральный проектировщик: «Архитектурный Диалог с Мегалополисом».

Генеральный подрядчик: «Сватстрой». Генеральным менеджером на тот момент являлся Уве Кунз. Отель «Double Tree by Hilton» участвует в программе лояльности Hilton HHonors, охватывающей все десять брендов компании Hilton Worldwide и позволяющей копить бонусные баллы за каждое проживание, а затем использовать их для бронирования отелей без ограничений дат проживания.

«DoubleTree by Hilton Moscow – Marina» признан лучшим в категории MICE отель 2016г по версии международной премии Russian Hospitality Awards!

На данный момент генеральным менеджером с февраля месяца 2017 года отеля «DoubleTree by Hilton Moscow-Marina» назначена Наталья Горгураки.

## **2.2. ОСУ службы питания гостиницы «Double Tree by Hilton Moscow-Marina»**

Различают два основных типа ОСУ: иерархический и органический. В данном случае структура органическая(адаптивная), то есть – это неформальные отношения, полицентрический тип руководства (смена лидера по ситуации), децентрализация принятия управленческих решений, сравнительно легко изменяет свою форму, приспосабливается к новым условиям.

В данной структуре нет дублирования каких-либо функций. У каждой службы и сотрудника есть свои обязанности и функции . Но автором было замечено, что при большой загрузке гостиницы , когда ресторан был переполнен и официанты не успевали принимать заказы и убирать со столов грязную посуду. Как раз здесь и выявляется недостаток орг. структуры. Недостаточно сотрудников в службе питания, а именно официантов. Следует нанять чуть больше сотрудников, так как данное количество сотрудников не справляется со своей работой при полной загрузке. Еще одна проблема состоит в отдаленности кухни от бара, веранды и летнего кафе во внутреннем дворе. Довольно неудобно нести посуду , блюда, обходя весь, довольно не маленький, ресторан. Можно было бы сделать кухню где-нибудь посередине, чтобы находилась на равном расстоянии от бара и ресторана с верандой.

ОСУ «Double Tree by Hilton Moscow-Marina» можно увидеть в Приложении 5.

ОСУ службы общественного питания представлена в Приложении 6.

## **2.3 Организация работы службы питания в гостинице «Double Tree by Hilton Moscow-Marina»**

Для большинства гостей уровень гостиницы напрямую связан с качеством системы питания, на которую, к сожалению, сегодня приходится большая часть нареканий. Именно поэтому так важно организовать грамотное функционирование ресторанной службы при гостинице.

Основные функции службы общественного питания:



- обслуживание гостей в ресторанах, барах, кафе, а также в организации и обслуживании банкетов, презентаций и т.д.
- составление меню
- обеспечение поставки необходимых исходных продуктов
- определение потребности службы в продукции для всех своих подразделений;
- контроль качества и приёма на склады и склады-холодильники продукции;
- организация правильного хранения продукции;
- производство готовых блюд согласно меню и индивидуальных заказов гостей;
- организация обслуживания в залах;
- изучение потребности и предпочтений посетителей ресторана.

Сейчас довольно сложно выделить основные и дополнительные услуги отеля, поскольку хорошая гостиница - это совокупность определенного набора услуг, тех или иных ценностей и общей корпоративной политики гостиницы. С точки зрения коммерческой выгоды, наибольшую прибыль приносит основной вид деятельности отельеров - сдача номерного фонда. Однако ресторанная служба является одной из тех критических точек, которые позволяют определить классность гостиницы.

Персонал службы питания работает в две смены : первая смена- с 07:00-16:00; вторая смена- с 16:00-01:00. А официанты ресторана «La Veranda» начинают свой рабочий день с 12:00-01:00.

Санитарные требования к организациям общественного питания должны соответствовать постановлению СанПиН 2.3.6.1079-01 «Санитарно-эпидемиологические требования к организациям общественного питания, изготовлению и оборотоспособности в них пищевых продуктов и продовольственного сырья». Санитарные правила распространяются на действующие, строящиеся и реконструируемые организации общественного питания, независимо от форм собственности и ведомственной принадлежности, в т.ч. при приготовлении пищи и напитков, их хранении и реализации населению.

Оборудование рабочих мест сотрудников службы.

- Для службы room-service предусмотрена отдельная комната, на цокольном этаже лифтом. Из оборудования потребуются рабочие поверхности: столы; кофеварка; холодильные и морозильные шкафы; специальные тележки с держателями бутылок, нагревающими поверхностями и прочими приспособлениями, необходимыми для удобного room-service; а также необходим компьютер с системой АСУ [5]«Micros». Важно, чтобы это оборудование было не только функциональным, но и имело презентабельный вид. Некоторые заказы осуществляются через бары.
- Для бара, ресторанов и банкетной службы также есть компьютер с системой АСУ «Micros». Из остального, что нужно данным службам это: подносы, тележки; меню; блокноты, ручки; стойка хостес; POS-терминал [6]; детектор для просмотра денег; телефон служебный и т.п.
- Оборудование кухни : различные плиты; морозильники; печи; посуда для готовки и для отдачи блюд и т.п.

Современные автоматизированные системы управления рестораном содержат формы документов первичного учета, заполняемые с помощью компьютера. Таких документов весьма много, поэтому следует выделить лишь некоторые из них, ведущиеся в различных службах:

1. накладная на отпуск товара из кладовой (на кухню, в бары и др.);
2. ведомость остатков продуктов и товаров на складе (в кладовой);
3. меню на отпуск питания по безналичному расчету;
4. отчет о движении продуктов в производстве;
5. ведомость учета движения готовых изделий в кондитерском и других цехах;
6. акт на отпуск питания сотрудникам организации;
7. журнал учета столовой посуды и приборов, выдаваемых под отчет сотрудникам организации (ведется лицом, ответственным за сохранность столовой посуды и приборов, подписывается материально ответственным лицом и работниками, которым они выданы);
8. ведомость учета движения продуктов и тары на кухне (товарный отчет);
9. акт о реализации готовых изделий кухни за наличный расчет составляется ежедневно, на основании подсчета кассовых чеков и прилагается к ведомости учета движения продуктов и тары на кухне;
10. акт о снятии остатков продуктов, полуфабрикатов и готовых изделий кухни.

Этика сотрудников питания: сознательность; коммуникабельность; честность; выдержка; тактичность; терпимость; корректность; приличные манеры; вежливость; уважение; организованность; дисциплинированность; единство слова

и дела.

Этикет сотрудников питания, нельзя: дотрагиваться до гостя; размахивать руками и много двигаться; говорить о религии, политике, о личном; подслушивать разговоры гостей, а уж тем более вступать в эти разговоры; спорить с гостем. Блюда следует подавать гостям, сидящим за одним столом, в следующем порядке: сначала детям, женщинам постарше, далее молодым девушкам, потом мужчинам.

Имидж сотрудников: форма должна всегда быть: чистой, выглаженной, опрятной и в хорошем состоянии; сотрудник всегда должен носить бейджик, который крепится слева; должен носить пиджак(хостесы, супервайзеры, менеджеры) и голубую рубашку (для всех); черные брюки(для всех), юбку (хостесы, супервайзеры, менеджеры); черную, закрытую удобную обувь без каблука; носки, соответствующие обуви (телесные, черные); коричневые фартуки(официанты).

Прическа и гигиена:

- волосы у мужчин: чистые, аккуратные, убранные с лица, не касаются воротника рубашки сзади и с боков; борода (как правило) не разрешается, усы должны быть аккуратно ухожены и не заходить за угол рта больше, чем на 12,5 мм; ногти: чистые, подстриженные; не следует носить никаких браслетов или серёжек, максимум только обручальное кольцо; одеколон не резкий, еле заметный;
- волосы у женщин: не длиннее нижнего края воротника, в противном случае они собираются в пучок или аккуратно завязываются сзади; ногти: чистые средней длины и покрашены только в нейтральные, пастельные цвета; не более двух колец, серьги сдержанного стиля; духи не должны быть резкими или очень сладкими, что-то среднее, еле заметное.

Существуют требования, касающиеся, практически, всех сотрудников гостиницы, вот некоторые из них :

1. Квалификация (для всех сотрудников гостиницы):
2. Весь обслуживающий персонал и руководители должны пройти профессиональную подготовку.

Степень подготовки должна соответствовать предоставляемым ими услугам.

2. Иностранный язык.

Для гостиниц категории 4 звезды персоналу, работающему с проживающими, необходимо свободное владение минимум двумя иностранными языками.

## 1. Поведение

Персонал всех категорий гостиниц должен уметь создавать на предприятии атмосферу гостеприимства, должен быть готовым доброжелательно выполнить просьбу проживающего и в отношении проживающих должен проявлять терпение и сдержанность.

## 1. Медицинские требования

Персонал всех категорий гостиниц должен проходить периодическое медицинское освидетельствование для получения соответствующего сертификата.

## 1. Униформа

Персонал всех категорий гостиниц, вступающий в контакт с проживающими, должен носить форменную одежду, в ряде случаев включающую личный значок с указанием имени и фамилии. Форма должна быть всегда чистой и в хорошем состоянии.

В гостиничных комплексах любой категории должны быть созданы отдельные условия для отдыха и питания персонала. Объем таких условий должен соответствовать численности персонала.

Численность персонала в службах зависит от размеров гостиничного комплекса и объемов обслуживания.

1. Общие требования, предъявляемые к персоналу предприятий питания, обслуживающих гостиничные комплексы:
2. Повара, официанты, метрдотели принимаются на конкурсной основе по результатам квалификационных испытаний и тестирований.
3. Метрдотели, официанты, бармены должны знать не менее одного из европейских языков. В бригаду включают официантов, владеющих различными языками.
4. Регулярно, но не реже одного раза в пять лет, проводится переаттестация производственного, обслуживающего, административно-управленческого и технического персонала для подтверждения или повышения квалификационного разряда.

5. Не реже чем через три года должна проводиться профессиональная переподготовка работников туристского предприятия на курсах повышения квалификации по специальной программе.
6. Все работники должны быть одеты в форменную, специальную или санитарную одежду и обувь установленного для данного предприятия образца, находящуюся в хорошем состоянии без видимых повреждений.
7. Все работники департамента питания, обслуживающие гостей, на форменной одежде должны носить бейджик с эмблемой гостиницы и именем.
8. Форма метрдотеля должна отличаться официальной отделкой или включением в комплект фрака или смокинга.
9. Сотрудники обслуживающего персонала должны быть внешне аккуратными, бодрыми и иметь подтянутый вид.
10. Персонал, обслуживающий гостей, должен быть вежливым, внимательным и предупредительным в отношениях с гостями. В случае возникновения конфликтной ситуации сотрудник должен пригласить дежурного администратора, метрдотеля или директора предприятия.
11. Работники не должны заниматься посторонними делами на рабочем месте.
12. Персонал кухни, технических служб и вспомогательного персонала не должен появляться в помещениях для гостей в санитарной и специальной одежде, если это не связано с выполнением ими прямых обязанностей.

Тонкости организации общения персонала с клиентами в гостинице. Есть некоторые правила при обслуживании гостя: должен быть определенный темп речи, промежуток между вопросом и ответом; звучание голоса должно быть «душевным» и «теплым»; сотрудник должен уважать личное пространство гостя и стоять от него на расстоянии вытянутой руки; при общении с гостем следует стоять с ровно с прямой осанкой и не размахивать руками; нужно всегда улыбаться гостю; персонал должен появляться в поле зрения тогда, когда он нужен.

Загрузка гостиницы в основном зависит от различных конференций компаний, но также туда заселяются зарубежные туристы, граждане РФ, бизнесмены, семейные пары и семьи с детьми. Сегмент гостей огромный. К примеру, во время практики приезжала косметическая компания «Guerlen» и гости в основном были женщины 200-250 человек. Бывают и свадьбы, и тогда получается заселение гостей разных возрастов и национальностей. Прилетают из разных стран, практически из всех и отследить сегментацию гостей довольно трудно.

## **2.4. Технологический процесс предоставления услуги питания в гостинице «Double Tree by Hilton Moscow-Marina»**

Обслуживание в номерах непосредственно относится к подразделению питания. Официанты по заказу клиента доставляют к нему в номер блюда и напитки.

Работа осуществляется следующим образом. Гость звонит в службу Room Service. Официантка принимает заказ и направляет его, через систему «Micros», в бар или на кухню, где он выполняется. Затем она забирает заказ и доставляет его гостю в номер. Есть два способа оплаты: оплатить сразу или записать счет на номер комнаты и при выселении оплатить все разом.

Этапы обслуживания гостей в номере:

1. Официант встает напротив двери номера, стучится в номер три раза, достаточно громко и говорит, что это Room Service;
2. Если ответа не последовало, постучать и оповестить постояльца о своем присутствии еще раз. Не входить в номер до тех пор, пока проживающий в нем не позволит это сделать или сам не откроет дверь.
3. Войдя в номер, с заказом, необходимо вежливо поздороваться с находящимся в номере гостем. При общении с гостем, следует называть его имя во время разговора.
4. Необходимо спросить у постояльца, куда удобнее поставить поднос или тележку. Осторожно расположить их в нужном месте, где было указано гостем.
5. Объяснить гостю содержимое тележки или подноса. Подать блюда и напитки. Поинтересоваться, не желает ли гость еще что-нибудь.
6. Если проживающий собирается кушать за столом в номере или на балконе, то стол следует предварительно застелить скатертью. Поставить поднос можно на стол или переставить все содержимое с подноса на стол.
7. Официант не должен задерживаться в номере дольше, чем требуется. С клиентом разговаривать можно только в том случае, если он сам задаст вопрос о чем-нибудь. В любой ситуации официант службы обязан соблюдать деликатность.
8. Попросить гостя подписать счет и передать подписанный счет ответственному лицу, следуя правилам организации.

9. Следует уточнить через какое время можно будет забрать грязную посуду;
10. Уходя, официант желает гостю приятного дня;

Данный технологический процесс визуально представлен в Приложении 7.

### **По окончании практической части, автором были сделаны выводы:**

1. «Double Tree by Hilton Moscow-Marina» была построена недавно, но уже набрала популярность среди туристов, бизнес-гостей и различных компаний.
2. Конрад Хилтон – создатель сети отелей «Hilton», именно он сделал отели такими, какими сегодня их привыкли видеть миллионы постояльцев. Он придумал оценивать классность отеля количеством звездочек, как у коньяка, совместил отели с ресторанами, казино, фитнес-залами и всем прочим.
3. Качество обслуживания ни в коем случае не должно зависеть от звездности гостиницы как в 5, так и в 3 звездочном отеле обслуживание должно быть равным.
4. Только в случае тесного взаимодействия всех служб гостиницы возможно обслуживание на высшем уровне.
5. Персонал гостиницы – лицо любого отеля. Люди, которые работают в гостинице, формируют отношение к ней у клиента не меньше, чем интерьер или меню.

## **Заключение**

Целью теоретической части данной курсовой является анализ и изучение взаимодействия службы общественного питания со смежными службами гостиницы, и в целом изучение индустрии гостеприимства. Проведя все необходимые изучения, следует чётко усвоить процесс обслуживания гостей в службе питания гостиницы, иметь представление об организационной структуре данного департамента, структура в гостиницах, конечно, может видоизменяться, но в целом суть остается той же. Организационная структура управления- иерархия должностей, она нужна для того, чтобы каждый сотрудник понимал кому он подчиняется, и кто подчиняется ему, а благодаря должностной инструкции сотрудник знает свои должностные обязанности, права, ответственность, которую он несет за те или иные действия.

Задачей курсовой является выяснение важности общественного питания в гостинице. Особенностью объектов службы питания является высокая степень

надежности, что обеспечивает престижность гостиничного хозяйства, организационно- профессиональный уровень руководства данного подразделения. Служба питания при гостиницах – это обеспечение качественного приготовления пищи с ее разнообразным ассортиментом.

Данный характер сервиса призван дополнить собой многочисленные компоненты в развитии туризма. К таким компонентам, требующим взаимодействия, следует отнести: укрепление здоровья клиентов в единстве с культурой питания; сохранение устойчивого социального настроения; формирование эффективных направлений образа жизни; совершенствование стимулов к познанию новых видов питания в соответствии с затратами и результатами.

В практической части курсовой автором была изучена история создания и развития гостиницы «Double Tree by Hilton Moscow-Marina». Также была изучена вся организационная структура управления гостиницы и отдельно ОСУ службы питания. Описаны архитектура, дизайн, типология гостиницы, схематически представлено расположение корпусов гостиничного комплекса. Выявлено, что только в случае тесного взаимодействия всех служб гостиницы возможно обслуживание на высшем уровне, и только тогда гостиница сможет добиться больших успехов.

В данной работе подробно описаны задачи, функции, сотрудники, этика и этикет службы общественного питания, перечислены должностные инструкции некоторых сотрудников службы. Рассказано о графиках работы ресторанов, бара и представительской гостиной.

Все задачи, цели темы были раскрыты в данной курсовой и в дальнейшем некоторая информация будет использована на практике.

Полученные знания могут существенно помочь с легкостью пройти практику, а также, в дальнейшем, достигнуть конкретных целей, касаемых карьерного роста в гостиничной индустрии. Знание теории — это тоже важная часть в любой профессиональной деятельности.

## **Список литературы:**

1. Организация обслуживания в гостиницах: учеб, пособие для студ. сред. проф. образования / М.А. Ёхина. — М.: Издательский центр «Академия», 2008.-208с

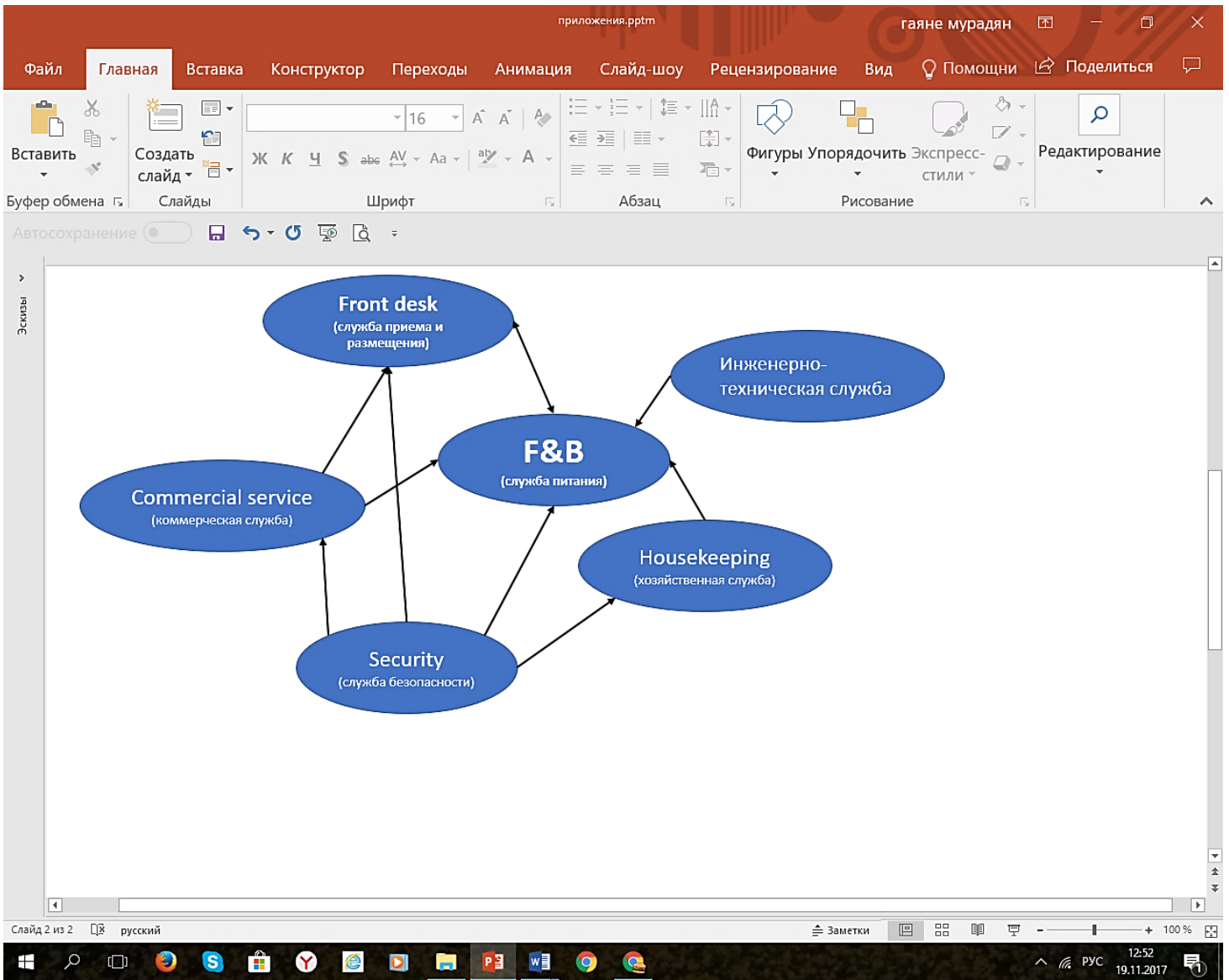


2. file:///E:/Сорокина\_Организация\_обслуживания\_в\_гостиницах\_и\_ТК.pdf
3. Гостиничное дело: учебник / под ред. д. иск., проф. Н.М. Мышьяковой, к.культ., доц. С.Г. Шкурпат. – СПб.: Изд-во СПбГУСЭ, 2013. – 314 с.
4. <http://doubletreemoscow.ru/about/>
5. [http://www.e-reading.club/chapter.php/96118/10/Osnovy\\_industrii\\_gostepriimstva.html](http://www.e-reading.club/chapter.php/96118/10/Osnovy_industrii_gostepriimstva.html)
6. <http://hr-portal.ru/pages/Di/809.php>
7. <http://jobdescription.onlydoc.ru/shefpovar.htm>
8. Современные организационные структуры гостиничных комплексов и системы их управления. Учебно – методическое пособие. ГАО «Москва». 2007. – 26– 27 с.
9. <https://ru.hotels.com/ho453294/otel-doubletree-by-hilton-moskva-marina-moskva-rossia/>
10. СанПиН 2.3.6.1079-01 «Санитарно-эпидемиологические требования к организациям общественного питания, изготовлению и оборотоспособности в них пищевых продуктов и продовольственного сырья»

## **Приложения:**

### **Глава 1.**

#### **Приложение 1.**



Взаимодействие службы питания со смежными службами.

## Приложение 2.

### Должностная инструкция шеф-повара.

#### 1. Общие положения

**1.1.** Шеф-повар относится к категории руководителей.

**1.2.** На должность шеф-повара принимается физическое лицо, имеющее высшее профессиональное образование и стаж работы по специальности не менее 3 лет или среднее профессиональное образование и стаж работы по специальности не менее 5 лет.

### **1.3. Шеф-повар должен знать:**

- постановления, распоряжения, приказы, другие руководящие и нормативные документы вышестоящих и других органов, касающиеся вопросов работы предприятий общественного питания;
- организацию и технологию производства;
- ассортимент и требования к качеству блюд и кулинарных изделий;
- основы рационального и диетического питания;
- порядок составления меню;
- правила учета и нормы выдачи продуктов;
- нормы расхода сырья и полуфабрикатов;
- калькуляцию блюд и кулинарных изделий и цены на них;
- стандарты и технические условия на продукты, сырье и полуфабрикаты;
- правила и сроки хранения продуктов, сырья и полуфабрикатов;
- виды технологического оборудования, принцип работы, технические характеристики и условия его эксплуатации;
- экономику общественного питания;
- организацию оплаты и стимулирования труда.

**1.4.** Назначение на должность шеф-повара и освобождение от должности производятся приказом генерального директора по представлению заведующего производством.

**1.5.** Шеф-повар подчиняется заведующему производством.

**1.6.** На время отсутствия шеф-повара (командировка, отпуск, болезнь, пр.) его обязанности выполняет лицо, назначенное в установленном порядке. Данное лицо приобретает соответствующие права и несет ответственность за ненадлежащее исполнение возложенных на него обязанностей.

## **2. Должностные обязанности**

**2.1.** Шеф-повар действует в интересах предприятия:

**2.2.** Шеф-повар является на работу строго по расписанию.

**2.3.** Шеф-повар:

**2.3.1.** Осуществляет руководство производственно-хозяйственной деятельностью подразделения предприятия общественного питания.

- 2.3.2.** Направляет деятельность трудового коллектива на обеспечение ритмичного выпуска продукции собственного производства требуемого ассортимента и качества в соответствии с производственным заданием.
- 2.3.3.** Проводит работу по совершенствованию организации производственного процесса, внедрению прогрессивной технологии, эффективному использованию техники, повышению профессионального мастерства работников в целях повышения качества выпускаемой продукции.
- 2.3.4.** Составляет заявки на необходимые продовольственные товары, полуфабрикаты и сырье, обеспечивает их своевременное получение со склада, контролирует сроки, ассортимент, количество и качество их поступления и реализации.
- 2.3.5.** Обеспечивает на основе изучения спроса потребителей разнообразие ассортимента блюд и кулинарных изделий, составляет меню.
- 2.3.6.** Осуществляет постоянный контроль за технологией приготовления пищи, нормами закладки сырья и соблюдением работниками санитарных требований и правил личной гигиены.
- 2.3.7.** Осуществляет расстановку поваров и других работников производства.
- 2.3.8.** Составляет график выхода поваров на работу.
- 2.3.9.** Проводит бракераж готовой пищи.
- 2.3.10.** Организует учет, составление и своевременное представление отчетности о производственной деятельности, внедрение передовых приемов и методов труда.
- 2.3.11.** Контролирует правильную эксплуатацию оборудования и других основных средств.
- 2.3.12.** Проводит инструктаж по технологии приготовления пищи и другим производственным вопросам.
- 2.3.13.** Контролирует соблюдение работниками правил и норм охраны труда и техники безопасности, санитарных требований и правил личной гигиены, производственной и трудовой дисциплины, правил внутреннего трудового распорядка.
- 2.3.14.** Проводит работу по повышению квалификации работников.

## **2.4. Шеф-повару запрещается:**

- оставлять рабочее место без разрешения непосредственного руководителя;
- курить в неположенных местах и распивать спиртные напитки на всей территории предприятия;
- на рабочем месте: принимать пищу, жевать жевательную резинку, читать, стоять с руками, скрещенными на груди;
- использовать ненормативную или сленговую лексику, презрительную интонацию, грубить, оставаться равнодушным к просьбам посетителей или сотрудников;
- подключать любые нагревательные приборы, кипятильники или иные устройства без согласования с администрацией.

## **3. Права**

Шеф-повар имеет право:

**3.1.** Запрашивать и получать от структурных подразделений сведения, справочные и другие материалы, необходимые для выполнения обязанностей, предусмотренных настоящей Должностной инструкцией.

**3.2.** Знакомиться с документами, определяющими его права и обязанности по занимаемой должности, критерии оценки качества исполнения должностных обязанностей.

**3.3.** Вносить на рассмотрение руководства предложения по совершенствованию работы, связанной с предусмотренными настоящей Инструкцией обязанностями.

**3.4.** Требовать от руководства предприятия обеспечения организационно-технических условий и оформления установленных документов, необходимых для исполнения должностных обязанностей.

## **4. Ответственность**

Шеф-повар несет ответственность:

**4.1.** За ненадлежащее исполнение или неисполнение своих должностных обязанностей, предусмотренных настоящей Должностной инструкцией, в пределах, установленных действующим трудовым законодательством Российской Федерации.

**4.2.** За правонарушения, совершенные в процессе своей деятельности, - в пределах, установленных действующим административным, уголовным и

гражданским законодательством Российской Федерации.

**4.3.** За причинение материального ущерба предприятию - в пределах, установленных действующим трудовым и гражданским законодательством Российской Федерации.

## **Должностная инструкция хостес.**

### **1. Общие положения**

**1.** Хостес относится к категории специалистов.

**2.** На должность хостес назначается лицо, имеющее среднее профессиональное образование без предъявления требований к стажу работы или начальное профессиональное образование и стаж работы по специальности в системе общественного питания не менее 2 лет.

**3.** Назначение на должность хостес и освобождение от нее производится приказом директора предприятия по представлению директора ресторана.

**4.** Хостес должен знать:

**4.1.** Постановления, распоряжения, приказы, другие руководящие и нормативные документы вышестоящих и других органов, касающиеся организации общественного питания.

**4.2.** Правила производства и реализации продукции (услуг) общественного питания.

**4.3.** Организацию производства и управления предприятием общественного питания, задачи и функции его подразделений.

**4.3.** Правила и методы организации процесса обслуживания посетителей.

**4.4.** Ассортимент реализуемых услуг.

**4.5.** Основы маркетинга.

**4.6.** Экономику общественного питания.

**4.7.** Порядок ценообразования.

**4.8.** Принципы планировки и оформления помещений, витрин, организации рекламы.

**4.9.** Основы эстетики, этики, психологии и обслуживания посетителей.

**4.10.** Передовой отечественный и зарубежный опыт организации общественного питания и обслуживания посетителей.

**4.11.** Правила внутреннего трудового распорядка.

**4.12.** Правила и нормы охраны труда.

**5.** Хостес подчиняется непосредственно менеджеру ресторана.

**6.** На время отсутствия хостес (отпуск, болезнь, пр.) его обязанности исполняет лицо, назначенное приказом директора организации. Данное лицо приобретает соответствующие права и несет ответственность за надлежащее исполнение возложенных на него обязанностей.

## **2. Должностные обязанности**

Хостес:

**1.** Обеспечивает эффективное и культурное обслуживание посетителей ресторана, созданию для них комфортных условий.

**2.** Встречает и принимает гостей.

**3.** Сопровождает гостей к столику, подает меню.

**4.** Управляет вниманием клиента в начальный момент нахождения в ресторане и далее при необходимости

**5.** Контролирует текущую ситуацию по заполнению посадочных мест

**6.** Консультирует посетителей по вопросам предоставления услуг, обеспечивает их ознакомление с ассортиментом имеющихся в наличии блюд и напитков.

**7.** Осуществляет контроль за рациональным оформлением зала, барных стоек, витрин, и т.д.

**8.** Обеспечивает чистоту и порядок в зале.

**9.** Принимает меры к предотвращению и ликвидации конфликтных ситуаций.

**10.** Рассматривает претензии, связанные с неудовлетворительным обслуживанием посетителей, и проводит соответствующие организационно-технические мероприятия.

**11.** Информировывает руководство организации об имеющихся недостатках в обслуживании посетителей, принимает меры к их ликвидации.

**12.** Выполняет отдельные служебные поручения своего непосредственного руководителя.

### **3. Права**

Хостес вправе:

**1.** Знакомиться с проектами решений руководства предприятия, касающимися его деятельности.

**2.** Вносить на рассмотрение руководства предложения по совершенствованию работы, связанной с предусмотренными настоящей инструкцией обязанностями.

**3.** В пределах своей компетенции сообщать руководству ресторана обо всех выявленных в процессе осуществления должностных обязанностей недостатках в деятельности предприятия (его структурных подразделениях) и вносить предложения по их устранению.

**4.** Требовать от руководства предприятия оказания содействия в исполнении своих должностных обязанностей и прав.

### **4. Ответственность**

Хостес несет ответственность:

**1.** За ненадлежащее исполнение или неисполнение своих должностных обязанностей, предусмотренных настоящей должностной инструкцией - в пределах, определенных действующим трудовым законодательством Российской Федерации.

**2.** За правонарушения, совершенные в процессе осуществления своей деятельности - в пределах, определенных действующим административным, уголовным и гражданским законодательством Российской Федерации.



**3.** За причинение материального ущерба - в пределах, определенных действующим трудовым и гражданским законодательством Российской Федерации.

## **Должностная инструкция супервайзера.**

### **1. Общие положения**

**1.1.** Супервайзер относится к категории руководителей низшего звена.

**1.2.** Супервайзер назначается на должность и освобождается от нее приказом руководителем предприятия.

**1.3.** Супервайзер подчиняется непосредственно руководителю отдела продаж.

**1.4.** На время отсутствия супервайзера его права и обязанности выполняет лицо, назначенное в установленном порядке.

**1.5.** На должность супервайзера назначается лицо, имеющее (высшее, среднее) профессиональное образование, специальную подготовку по руководству работниками (без предъявления требований к стажу работы; стаж руководящей работы не менее 1 года).

**1.6.** Супервайзер должен знать:

— трудовое законодательство;

— основы рыночной экономики, предпринимательства и ведения бизнеса;

— структуру и штаты предприятия, профиль, специализацию и перспективы его развития;

— основные технологические процессы деятельности предприятия;

— кадровую политику и стратегию предприятия;

— основы общей и специальной психологии, социологии и психологии труда;

— методы оценки сильных и слабых сторон подчиненных работников;

— нормы качества и времени для каждого вида работы;

— этику делового общения;

— методы решения организационно-управленческих и кадровых задач;

- методы обработки информации с использованием современных технических средств коммуникации и связи, компьютеров;
- правила внутреннего трудового распорядка;
- правила и нормы охраны труда.

**1.7.** Супервайзер руководствуется в своей деятельности:

- законодательными актами РФ;
- Уставом компании, Правилами внутреннего трудового распорядка, другими нормативными актами компании;
- приказами и распоряжениями руководства;
- настоящей должностной инструкцией.

## **2. Должностные обязанности**

Супервайзер выполняет следующие должностные обязанности:

**2.1.** Доводит до сведения подчиненных работников поставленные перед ними задачи; проверяет готовность работников к решению поставленных задач; распределяет участки работ между работниками.

**2.2.** Корректирует работу персонала, назначает работников на выполнение определенных работ при возникновении незапланированных или нестандартных ситуаций, при сбоях в общем порядке работы.

**2.3.** Организует (при необходимости) взаимозаменяемость работников.

**2.4.** Определяет приоритеты и очередность выполнения рабочих задач.

**2.5.** Организует наблюдение и контроль за соблюдением графика работ, расстановкой персонала в соответствии со штатным расписанием, выполнением конкретных объемов работ, установленными стандартами качества работ.

**2.6.** Проверяет обеспеченность работников материально-техническими, информационными ресурсами, необходимыми для выполнения возложенных на работников обязанностей, принимает меры по предотвращению простоев, аварий, временных остановок работы.

- 2.7.** Принимает меры по предотвращению и ликвидации конфликтных ситуаций во вверенном ему коллективе.
- 2.8.** Оценивает качество работы каждого работника, рациональное использование рабочего времени, а также определяет возможность возложения на работника дополнительных обязанностей.
- 2.9.** Оценивает лояльность и уравновешенность работников, определяет степень доверия к работникам.
- 2.10.** Присутствует при общении работников с клиентами и посетителями (анализирует беседу, отношение к клиентам и посетителям); ведет наблюдение за профессиональным поведением работников; указывает на ошибки работников и предупреждает о необходимости их устранения.
- 2.11.** Дает работникам необходимые указания по выполнению ими работ, имеющие для них обязательный характер.
- 2.12.** Дает работникам «случайные» контрольные задания для тренировки готовности к выполнению различных задач.
- 2.13.** Принимает меры по приостановлению выполнения работ, замещению работников при наступлении случаев, могущих повлечь неблагоприятные последствия для предприятия, не допускает к работе работников, находящихся в состоянии, ведущем к таким же последствиям (нетрезвое состояние, болезнь, др.), немедленно сообщает об этих случаях вышестоящему должностному лицу.
- 2.14.** Определяет возможность и способы применения принятой на предприятии системы поощрений и взысканий.
- 2.15.** Беседует с работниками, выясняет причины неудовлетворительной работы и совместно с работниками определяет варианты решения корпоративных и личных вопросов.
- 2.16.** Организует учебные курсы и персональное наставничество (шефство) для отстающих работников при неспособности последних самостоятельно справиться с поставленными перед ними задачами, а при неудовлетворительных итогах обучения направляет руководству предприятия представления на увольнение работников за несоответствие занимаемой должности (выполняемой работе).

**2.17.** Определяет критерии требований к кандидатам на работу и принимает участие в отборе претендентов.

**2.18.** Представляет принятых на работу коллективу, обеспечивает их сведениями, необходимыми для ориентации в коллективе, знакомит с условиями работы и основными принципами кадровой политики предприятия.

**2.19.** Обеспечивает взаимосвязь подчиненного ему коллектива с другими подразделениями предприятия (бухгалтерией, отделом кадров, пр.).

**2.20.** Составляет отчеты о готовности каждого конкретного работника к выполнению тех или иных задач, о достигнутых работниками результатах.

**2.21.** Готовит отчеты о качестве работ, выполняемых подчиненными работниками, о выполнении объемов заданий, о причинах, приведших к срыву выполнения планов и виновных в этом лиц, и представляет их вышестоящему руководителю.

**2.22.** Выполняет (если этого требует ситуация) работу отдельных работников.

### **3. Права**

Супервайзер имеет право:

**3.1.** На доступ к личным делам подчиненных работников.

**3.2.** Принимать участие в разработке и согласовании производственных планов предприятия, планов по перестройке структуры деятельности подразделений предприятия.

**3.3.** Проводить собрания со штатными сотрудниками с целью обсуждения их профпригодности в связи с изменениями производственной политики предприятия.

**3.4.** Требовать от руководства соответствующих подразделений предприятия своевременного обеспечения всем необходимым для нормальной работы подчиненных работников.

**3.5.** Требовать от бухгалтерии или иных финансово-бухгалтерских подразделений информацию по условиям оплаты труда, начисленной заработной плате и иным финансовым вопросам.

**3.6.** Представлять руководству предприятия предложения о наложении дисциплинарных взысканий на отдельных работников за неисполнение

возложенных на них обязанностей, нарушение трудовой и корпоративной дисциплины; предложения о поощрении отличившихся работников.

**3.7.** При наличии на предприятии профсоюза выступать посредником между подчиненными работниками, руководством предприятия и профсоюзом с целью обсуждения рабочих заданий и решения конфликтов.

**3.8.** Проходить дополнительное обучение в связи с поставленными задачами.

**3.9.** Требовать от руководства предприятия обеспечения организационно-технических условий и оформления установленных документов, необходимых для исполнения должностных обязанностей.

## **4. Ответственность**

Супервайзер несет ответственность за:

**4.1.** Ненадлежащее исполнение или неисполнение своих должностных обязанностей, предусмотренных настоящей должностной инструкцией, — в пределах, установленных действующим трудовым законодательством Российской Федерации.

**4.2.** Правонарушения, совершенные в процессе своей деятельности, — в пределах, установленных действующим административным, уголовным и гражданским законодательством Российской Федерации.

**4.3.** Причинение материального ущерба организации — в пределах, установленных действующим трудовым и гражданским законодательством Российской Федерации.

## **Глава 2.**

### **Приложение 3.**

# План отеля

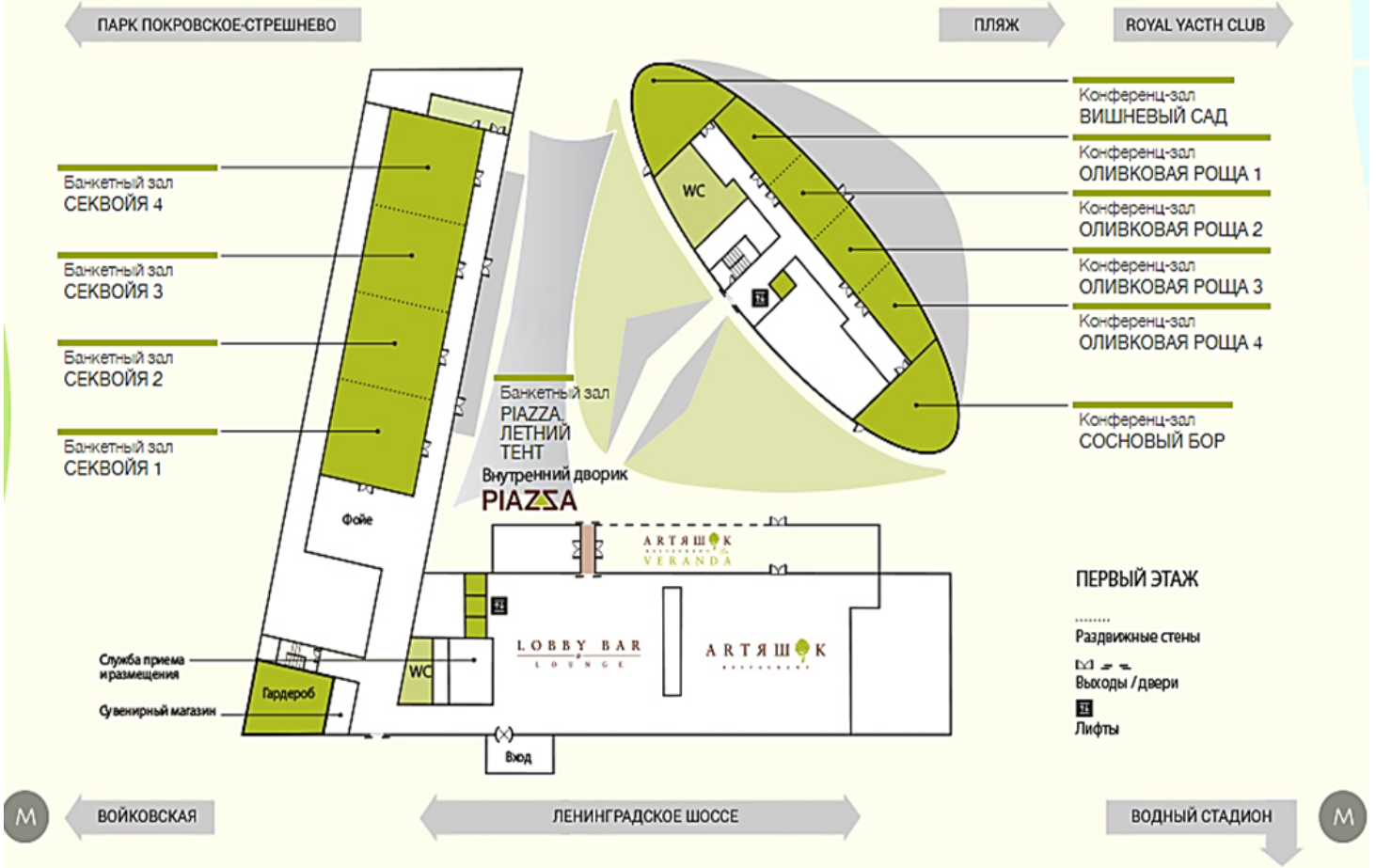


Схема гостиницы «Double Tree by Hilton Moscow-Marina».

## Приложение 4.

Отель Хилтон на Ленин x | Отель DoubleTree by Hilton x | Отель DoubleTree by Hilton x | Гамбургер

Надежный | <https://www.booking.com/hotel/ru/doubletree-by-hilton-moscow-leningradsky-riverside.ru.html#FacilitiesContent>

- На свежем воздухе**
  - ✓ Барбекю
  - ✓ Терраса
  - ✓ Сад
- Интернет**
  - Бесплатно! Wi-Fi предоставляется на территории всего отеля бесплатно.
- Услуги бизнес-центра**
  - ✓ Факс/ксерокопирование
  - ✓ Бизнес-центр
  - ✓ Конференц-зал/банкетный зал
- Бассейн и оздоровительные услуги**
  - ✓ Полотенца для бассейна/пляжа
  - ✓ Бассейн с подогревом
  - ✓ Крытый бассейн (работает круглый год)
  - ✓ Турецкая баня
  - ✓ Гидромассажная ванна/джакузи
  - ✓ Массаж
  - ✓ Спа и оздоровительный центр
  - ✓ Солярий
  - ✓ Фитнес-центр
  - ✓ Сауна
- Парковка**
  - Частная парковка на месте (предварительный заказ не требуется) предоставляется за дополнительную плату.
- Общие**
  - ✓ Общий лаундж/гостиная с телевизором
  - ✓ Трансфер от/до аэропорта (платный)
  - ✓ Трансфер (бесплатно)
  - ✓ Места для курения
  - ✓ Кондиционер
  - ✓ Курение на всей территории запрещено
  - ✓ Отопление
  - ✓ Звукоизолированные номера
  - ✓ Сейф
  - ✓ Лифт
  - ✓ V.I.P. услуги
  - ✓ Парикмахерская/салон красоты
  - ✓ Удобства для гостей с ограниченными физическими возможностями
  - ✓ Номера для некурящих
  - ✓ Доставка еды и напитков в номер
- Домашние животные**
  - Размещение домашних животных не допускается.
- Стойка регистрации**
  - ✓ Банкомат на территории отеля
  - ✓ Камера хранения багажа
  - ✓ Обмен валюты
  - ✓ Круглосуточная стойка регистрации
- Развлечения и семейные услуги**
  - ✓ Детские телеканалы
- Услуги уборки**
  - ✓ Ежедневная уборка номера
  - ✓ Пресс для брюк
  - ✓ Чистка обуви
  - ✓ Услуги по глажению одежды
  - ✓ Химчистка
  - ✓ Прачечная
- Спорт и Отдых**
  - ✓ Велосипед (бесплатно)
  - ✓ Велоспорт
  - ✓ Прокат велосипедов (за дополнительную плату)
- Питание и напитки**
  - ✓ Ресторан («шведский стол»)
  - ✓ Ресторан (меню)
  - ✓ Бар
  - ✓ Ресторан
- Персонал говорит**
  - ✓ на русском
  - ✓ на французском
  - ✓ на английском
  - ✓ на немецком

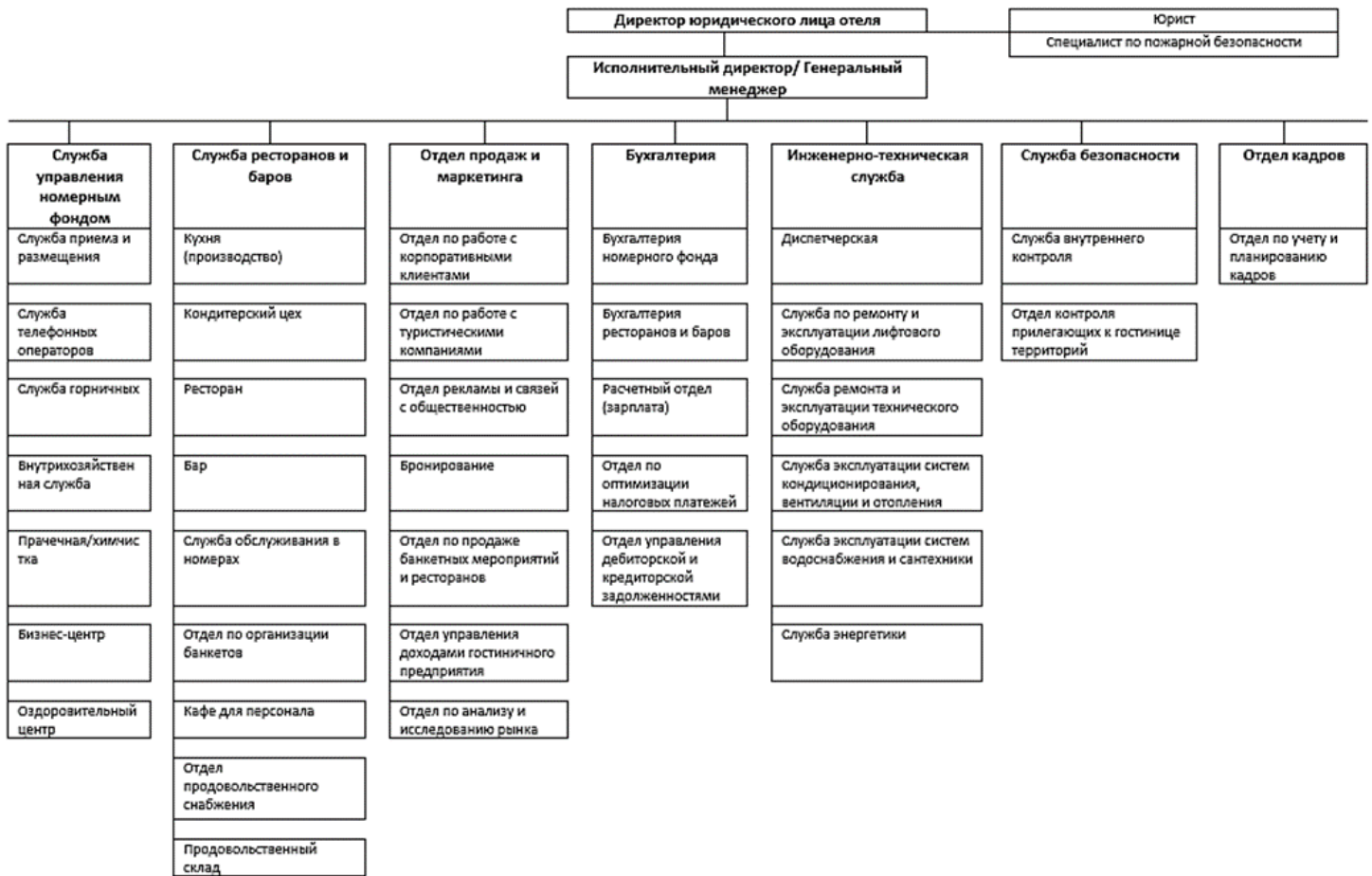
**1 ресторан на территории**

**Artyashok**  
Кухня: Пицца, Морепродукты, Суши, Русская, Европейская

15:52 16.04.2017

Услуги гостиницы «Double Tree by Hilton Moscow-Marina».

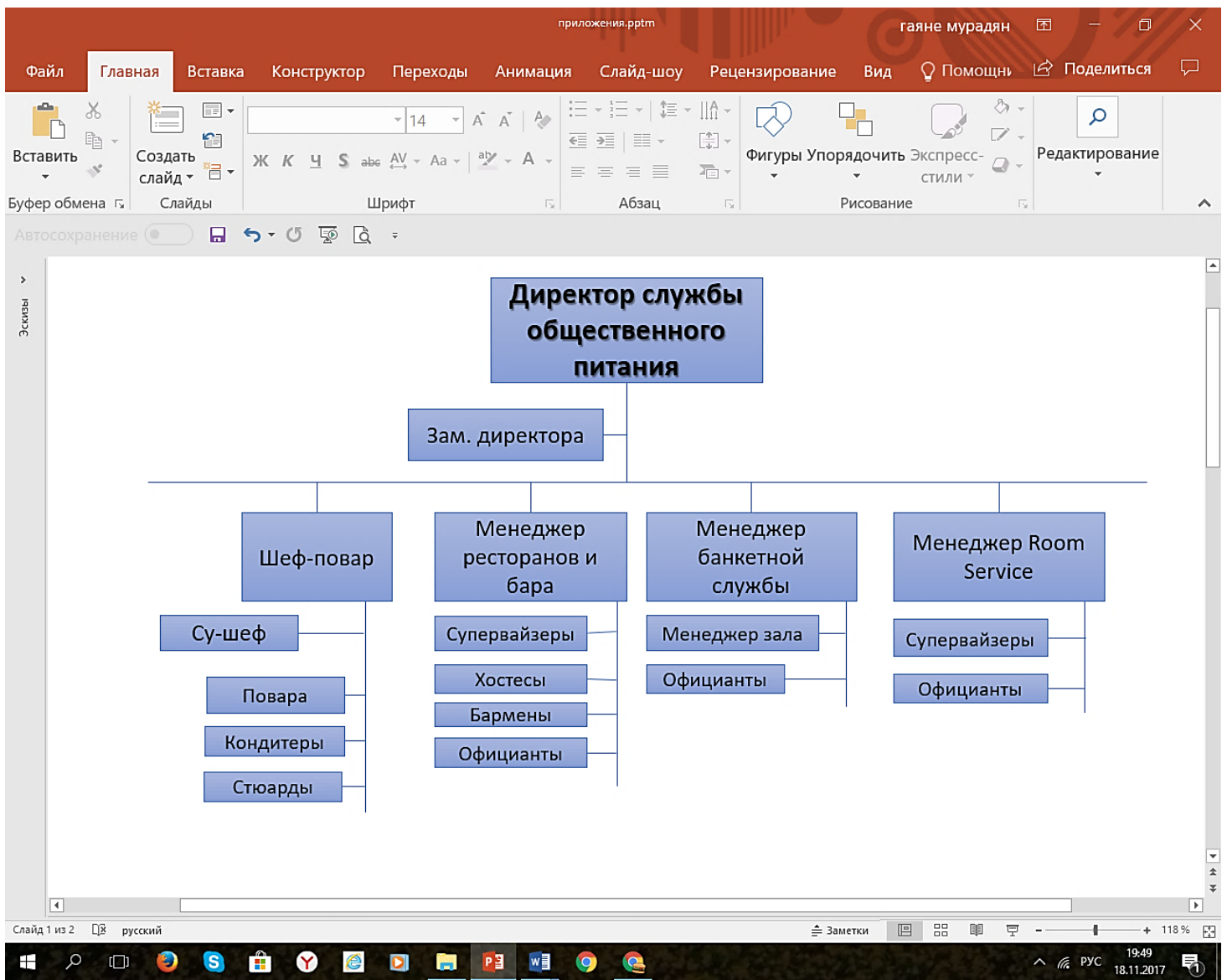
## Приложение 5.



ОСУ гостиницы «Double Tree by Hilton Moscow -Marina».

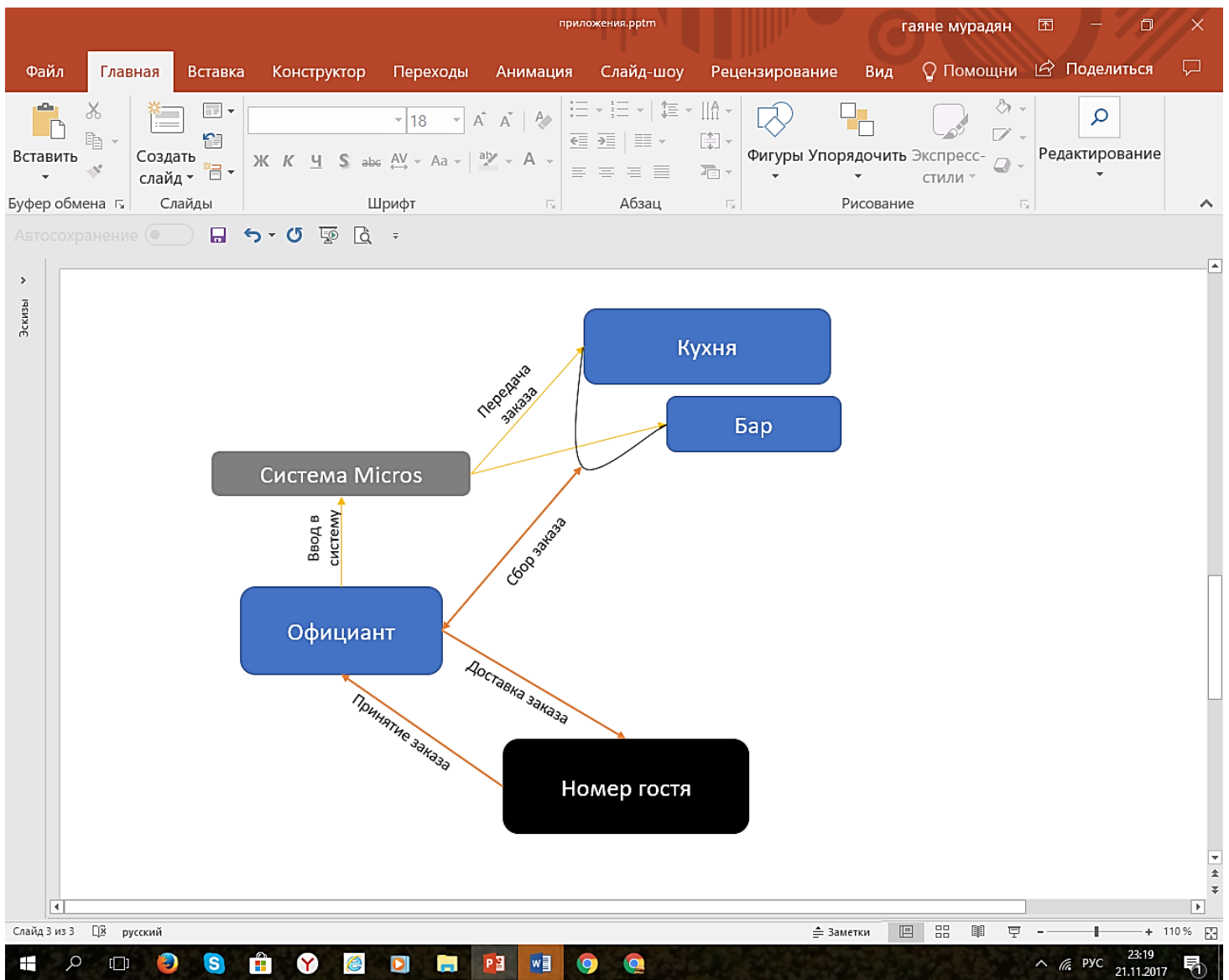
## Приложение 6.





ОСУ службы общественного питания в гостинице  
«Double Tree by Hilton Moscow -Marina».

## Приложение 7.



Технологический процесс службы Room Service в гостинице  
«Double Tree by Hilton Moscow -Marina».

Требования к службам питания при гостиницах

Отзыв на курсовую работу

Студентки: Мурадян Гаяне Суменовны

Группы: ДКГ-301

Тема:

«Взаимодействие службы питания со смежными службами гостиницы «Double Tree by Hilton Moscow-Marina» »

## Заключение о степени соответствия выполнения курсовой работы

---

Плановость и дисциплинированность в работе. Умение пользоваться литературным материалом. Проявленная студентом самостоятельность при выполнении работы

---

Положительные стороны работы \_\_\_\_\_

---

Недостатки работы \_\_\_\_\_

---

Оценка курсовой работы руководителем

---

Руководитель КР \_\_\_\_\_ (ФИО) \_\_\_\_\_

(подпись)

Дата « \_\_\_\_ » \_\_\_\_\_ 2017г.

1. - заказ блюд по меню [↑](#)
2. - выездное обслуживание [↑](#)
3. - служба стюардинга создается в гостиницах для обслуживания разнообразных мероприятий. Эта служба может обеспечивать уборку помещений, мытье посуды, снабжение продовольственными товарами, а также выполнения иных поручений руководства предприятием в индустрии гостеприимства [↑](#)
4. -общество с ограниченной ответственностью [↑](#)
5. -автоматизированная система управления [↑](#)

6. -электронное программно-техническое устройство для приема к оплате платежных карт [↑](#)