



БФУ

БАЛТИЙСКИЙ  
ФЕДЕРАЛЬНЫЙ УНИВЕРСИТЕТ  
ИМЕНИ ИММАНУИЛА КАНТА

Организация работы  
службы питания в  
гостинице и пути её  
совершенствования  
(на примере службы  
питания гостиницы  
«Кайзерхоф»)



**Актуальность** рассмотрения темы данной работы обусловлена тем, что в условиях нарастающей конкурентной борьбы предприятиям гостиничного хозяйства необходимо приумножать свои конкурентные преимущества, т.е. разрабатывать такие мероприятия, которые будут способствовать их росту. Это, в свою очередь позволит более полно удовлетворять потребности клиентов, а, следовательно, повысит уровень конкурентоспособности, улучшит позицию предприятия на рынке туристских услуг.

**Объектом** данной работы является служба питания гостиницы.

**Предметом** исследования выступила организация услуг питания на примере гостиницы «Кайзерхоф».

**Цель исследования:** исследовать организацию питания в гостиницах и рассмотреть пути её совершенствования.

Для достижения поставленной цели важно решить **задачи:**

### ЗАДАЧ

**И:**

- 1** Определить основные виды предприятий питания и особенности их размещения в структуре гостиничного предприятия.
- 2** Осуществить оценку организации питания гостей на исследуемом предприятии (гостиница «Кайзерхоф»).
- 3** Сформулировать предложения по совершенствованию организации питания на исследуемом предприятии.

ТРЕБОВАНИЯ	КАТЕГОРИИ ГОСТИНИЦ					
	БЕЗ ЗВЕЗД	1*	2*	3*	4*	5*
<b>1. ПОМЕЩЕНИЯ ДЛЯ ПРЕДОСТАВЛЕНИЯ УСЛУГ ПИТАНИЯ</b>						
РЕСТОРАН ИЛИ ДРУГИЕ ВИДЫ ПРЕДПРИЯТИЙ ПИТАНИЯ:			+	+		
РЕСТОРАН					+	+
НЕСКОЛЬКО ЗАЛОВ					+	+
БАНКЕТНЫЙ ЗАЛ					+	+
НОЧНОЙ КЛУБ/БАР						
<b>1. УСЛУГИ ПИТАНИЯ</b>						
ВОЗМОЖНОСТЬ ВЫБОРА ВАРИАНТА ПИТАНИЯ				+	+	+
ЗАВТРАК «ШВЕДСКИЙ СТОЛ»					+	+
РАСШИРЕННЫЙ ЗАВТРАК			+			
КОНТИНЕНТАЛЬНЫЙ ЗАВТРАК		+	+			
КРУГЛОСУТОЧНОЕ					+	+
ПРЕДОСТАВЛЕНИЕ УСЛУГ ПИТАНИЯ ОБСЛУЖИВАНИЕ ROOM SERVICE В ЧАСЫ ЗАВТРАКА				+		
ОБСЛУЖИВАНИЕ В ROOM SERVICE КРУГЛОСУТОЧНО					+	+
МЕНЮ ROOM SERVICE В НОМЕРАХ				+	+	+

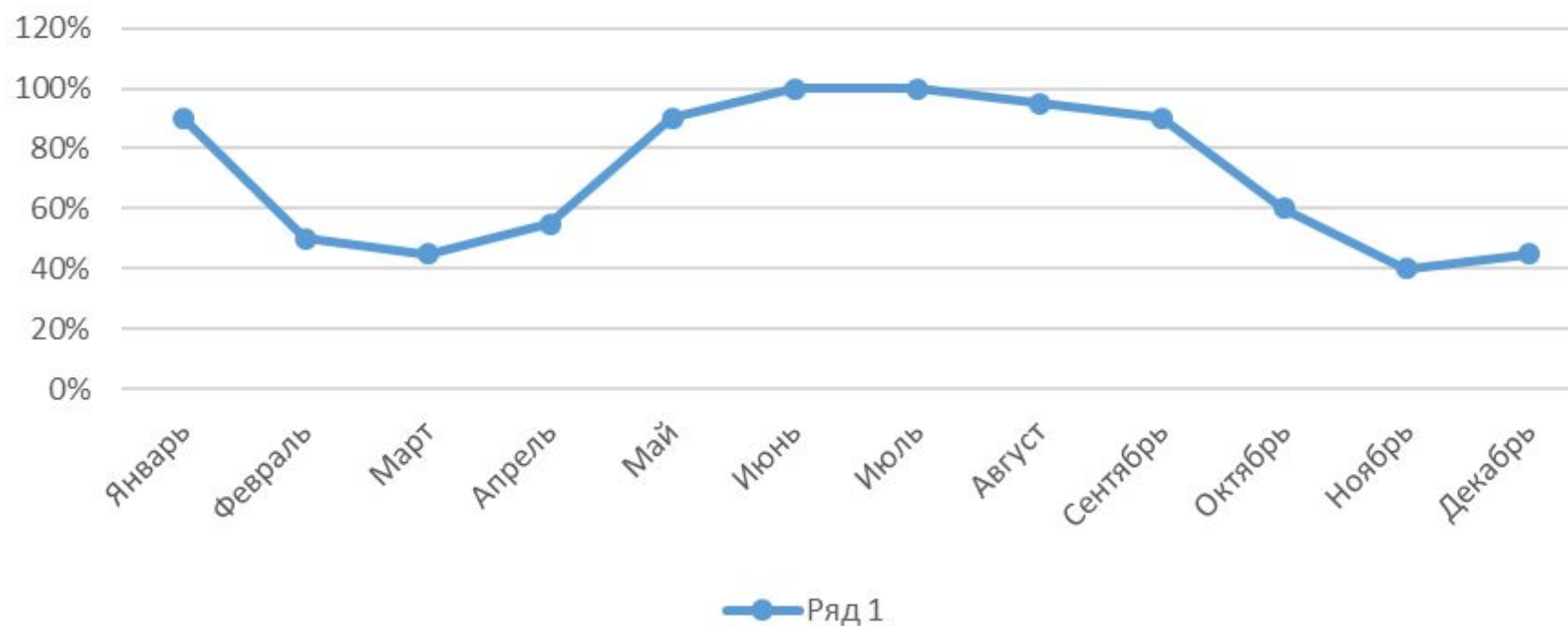
В соответствии с ГОСТ 32692-2014 «Услуги общественного питания» в гостиничных предприятиях в зависимости от способа реализации продукции используются следующие виды обслуживания:

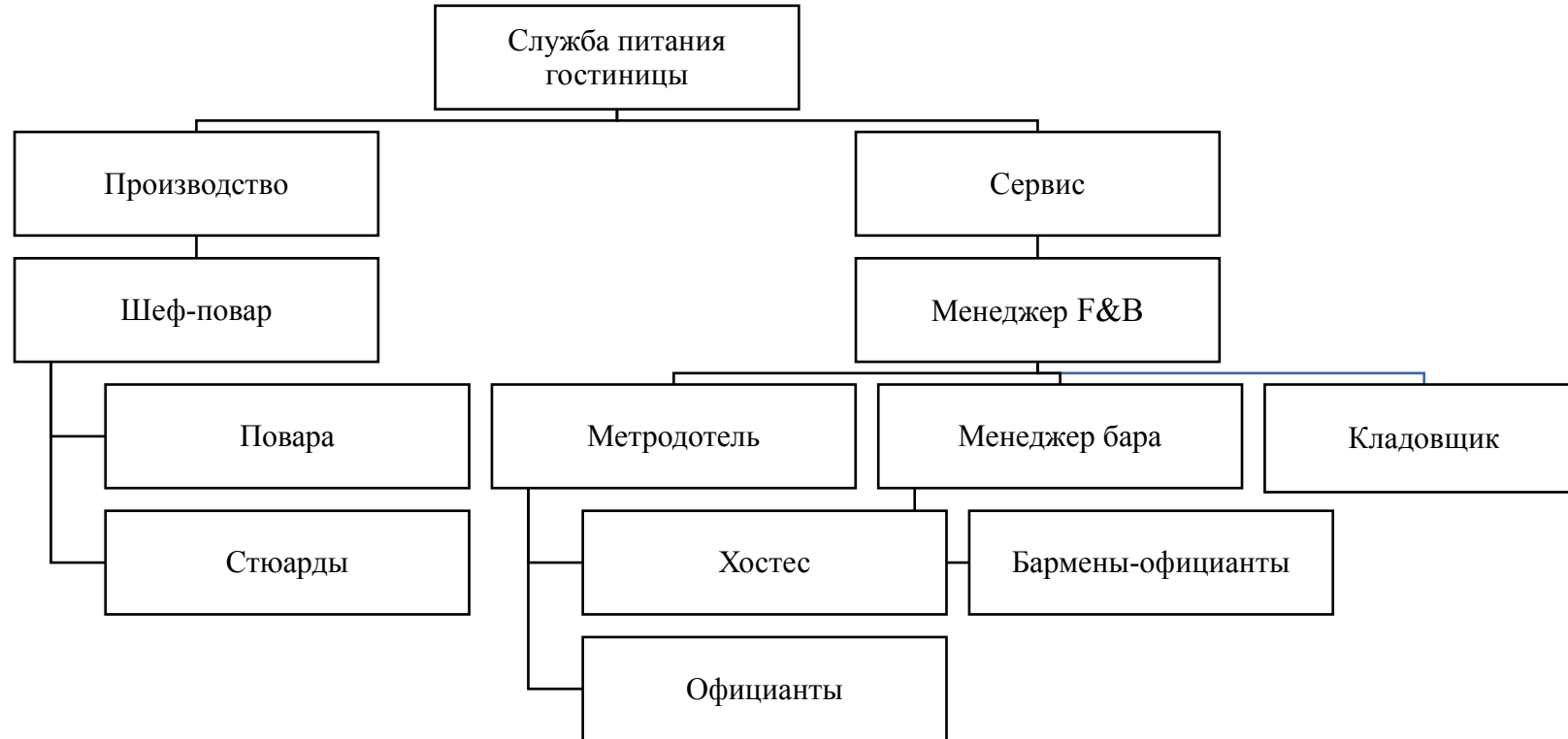
Варианты организации питания	Международное обозначение
Размещение без питания	RO
Размещение + завтрак	BB (гарни)
Размещение и двухразовое питание (завтрак + обед или завтрак + ужин)	HB (полупансион)
Размещение и трехразовое питание (завтрак + обед + ужин)	FB (полный пансион)
Разнообразие блюд, неограниченные сроки приема пищи	All inclusive
Четырехразовое питание, включая безалкогольные напитки и алкогольные напитки местного производства	Ultra all inclusive
Четырехразовое питание, возможность употребления закусок, включая безалкогольные и алкогольные напитки	Extra all inclusive

Подразделение службы питания	Основные потребители	Услуги питания	Время работы
Основной ресторан гостиницы «Кайзерхоф»	Постояльцы отеля и сторонние гости	Завтрак «Шведский стол», обслуживание по меню «а ля карт»	С 07 до 23 часов
Лобби-бар	Постояльцы отеля и сторонние гости	Континентальный завтрак, обслуживание по меню «а ля карт», услуги бара	Круглосуточно
Бар «Париж»	Компании организующие мероприятия и конференции для своих сотрудников, деловые гости	Банкеты, кофе-брейи	Обговаривается с заказчиком
Обслуживание в номерах (Room-service)	Постояльцы отеля	Доставка блюд в номер по меню ресторана	Круглосуточно
Мини-бары в номерах	Постояльцы отеля	Алкогольные и безалкогольные напитки и закуски	Круглосуточно
Обслуживание конференций, кофе-брейков и других мероприятий в конференц-залах «Тильзит» и «Амбер»	Компании организующие мероприятия и конференции для своих сотрудников, деловые гости	Кофе-брейк, ланч, банкет	Обговаривается с заказчиком



### Процент загрузки номерного фонда гостиницы "Кайзерхоф" по месяцам за 2021г.







Критерий оценки	Средняя оценка критерия по 5 балльной шкале
Местоположение	4,75
Качество обслуживания	4
Соотношение «цена/качество»	4,2
Количество посадочных мест	3,85
Режим работы	4,9
Меню, кухня	4,15
Интерьер	3,5
Парковочная зона	4
Известность	4,2
Дополнительные услуги	4,5

Профессия, должность	Численность
Руководитель службы питания	1
Кладовщик	1
Метрдотель	3
Шеф-повар	1
Су-шеф	1
Повар горячего цеха	5
Повар холодного цеха	5
Повар-заготовщик	2
Ночной повар	4
Стюард	4
Повар для персонала отеля	1
Менеджер бара	1
Хостес	2
Официант-бармен	5
Официант	10
<b>Всего</b>	<b>46</b>

Расчет коэффициента текучести кадров рассчитывался по формуле  $K_T = \frac{Ч_{ув} * 100\%}{Ч_{срсп}}$ , где  $K_T$  – коэффициент текучести,  $Ч_{ув}$  – число уволенных или добровольно ушедших работников,  $Ч_{срсп}$  – среднесписочное число работников в течение того же периода.

$$K_T = \frac{25 * 100\%}{46} = 54,3\%$$

		Факторы внешней среды	
		Возможности (Opportunity):	Угрозы (Threat):
		1) Рост рынка предприятий общественного питания 2) Внедрение современных технологий и процессов	1) Высокая конкуренция на рынке в сфере общественного питания 2) Нестабильная экономическая ситуация в стране на текущий момент
Факторы внутренней среды	Сильные стороны (Strength): 1) Налаженная система организации функционирования ресторана 2) Большой выбор и качество услуг	Сильные стороны и возможности: (SO стратегия) 1) Увеличение клиентской базы за счет предложения услуг с высшим качеством в сравнении с конкурентами 2) Разработка новых систем обслуживания	Сильные стороны и угрозы: (ST стратегия) 1) Создание системы учета и снижения затрат 2) Контроль и рационализация расходов
	Слабые стороны (Weakness): 1) Неэффективная маркетинговая деятельность 2) Недостаточный уровень клиентского сервиса	Слабые стороны и возможности: (WO стратегия): 1) Распространение рекламно-информационных материалов о деятельности предприятия в СМИ и соцсетях. 2) Разработка новой маркетинговой	Слабые стороны и угрозы: (WT стратегия) 1) Расширение каналов продвижения услуг питания 2) Создание системы обратной связи с потребителем ресторана.

Мероприятия	Цели и задачи	Ответственные за выполнение	Результаты
Контроль качества	Расширение клиентской базы, Рост числа постоянных гостей, Стандартизация сервиса	F&B менеджер	Ускорение времени и рост качества обслуживания
Повышение эффективности работы персонала	Рост качества предоставляемых услуг, более высокая удовлетворенность гостя	F&B менеджер, Шеф-повар	Повышение производительности труда
Создание детских позиций в меню и коктейльной карты бара	Рост прибыли ресторана, адаптация под запросы гостя	F&B менеджер, Шеф-повар, Отдел продаж гостиницы «Кайзерхоф»	Увеличение доходов предприятия, улучшение качества сервиса.
Мотивация и тренинги персонала	Снижение текучести кадров	F&B менеджер	Повышение производительности труда, предотвращение ухода квалифицированных специалистов

Название тренинга	Структура тренинга	Сотрудники	Продолжительность	Результаты
Вводный тренинг для всех новых сотрудников	Разработка обучающих мероприятий для новых сотрудников включающий в себя: 1) Стандарты работы 2) Знакомство с рабочим местом 3) Изучение организационной структуры гостиницы	Все сотрудники	1 рабочий день	Ускорение адаптации новых сотрудников
Тренинг по клиентоориентированности и навыкам культуры сервиса	Развитие навыков коммуникации с клиентами и применение полученных знаний в различных примерах ролевых моделей.	Сотрудники подразделения сервиса	8 часов (2 дня по 4 часа)	Понимание сотрудниками специфики работы с гостями и важности и важности культуры сервиса для имиджа предприятия питания.
Разработка учебного пособия по меню	Создания учебного пособия по меню для обучения официантов и барменов, и создание технологических карт и обучающих пособий, включающих в себя: 1) Наименование и фото блюда 2) Состав блюда 3) Процесс приготовления 5) Сервировку блюда	Повара, официанты, официанты-бармены	3 рабочих дня для составления пособия и 1 неделя для обучения персонала	Улучшение знаний по меню



<b>Создание системы наблюдения за удовлетворённостью гостей</b>	Внедрение системы получения от гостей обратной связи: 1) определение параметров 2) разработка опросов 3) сбор и анализ статистических данных	Все сотруднки	Каждый рабочий день	Повышение качества обслуживания
<b>Тренинг на увеличение продаж официантами и барменами</b>	Развитие навыков психологических и коммуникативных навыков сотрудников. Внедрение в работу персонала методик способствующих дополнительным продажам:	Официанты и бармены	4 рабочих дня.	Увеличение продаж, рост средней суммы чека
<b>Особенности сервиса при работе с гостями представителями других культур</b>	Изучение традиций этикета различных культур и стран, разбор возможных проблемных ситуаций на практике, рассмотрение делового этикеты других культур.	Все сотрудники	4 часа.	Приобретение навыков работы с представителями разных культур.
<b>Тренинг по обучению персонала сервиса телефонному этикету</b>	Изучение основных видов телефонных коммуникаций, изучения стандартов принятия заказа или брони столика по телефону. Моделирование сложных ситуаций и поиск путей их решений.	Сотрудники подразделения сервиса.	4 часа.	Стандартизация ответов на телефонные звонки клиентов, умение сотрудников создавать позитивный и профессиональный имидж

Тренинг по разрешению конфликтов и спорных ситуаций	Изучение понятия конфликт, их виды, виды поведения в конфликтах, типы личностей субъектов конфликтов и изучение разных подходов к каждому типу. Создание ролевых моделей и отработка ситуаций в командах и парах (2-3 человека)	Все сотрудники	6 часов.	Улучшение способности сотрудников предотвращать и преодолевать конфликты
Тренинг по улучшению мотивации персонала и психологического климата в коллективе	Разработка эффективных методик мотивации персонала, изучение различных мотивирующих факторов, индивидуальный подход к сотруднику.	Управляющие, менеджеры, супервайзеры	2-3 дня	Повышение навыков мотивирования персонала, поднятие морального духа в рабочем коллективе
Проверка эффективно работы службы с помощью проверки «тайным гостем»	Проверка различных критериев работы ресторана по чек-листу и отработка слабых мест на планерках персонала.	Все сотрудники	2 дня	Получение обратной связи от «тайного гостя», работа над устранением недостатков
Внедрение курса английского языка для персонала и постоянное его применение в работе	Специализированный курс английского языка с учетом специфики работы в сфере общественного питания.	Все сотрудники подразделения сервиса	12 часов занятий и постоянное применение на практике	Повышение качества обслуживания иностранных гостей.

Причины для выплаты материальных поощрений	Предложенный размер материального поощрений
Предложения по улучшению работы ресторана	Выплата в размере 20% от з.п.
Лучший сотрудник месяца (выбирается коллегами)	Выплата в размере 25% от з.п.
Активное участие в жизнедеятельности предприятия	Выплата в размере 10% от заработной платы