Федеральное агентство по образованию РФ

Ростовский институт (филиал)

Государственного образовательного учреждения высшего профессионального образования

«Российский государственный торгово-экономический университет»

Курсовая работа

по дисциплине: «Управление предприятиями РГБ и туризма»

тема: «Гостиничный и ресторанный сервис в туризме».

Выполнила: III курс, ТГХ, с/о, з/о

Ю.Н.Сергиенко.

Проверил: Н.А. Акимова

Ростов-на-Дону

2010г.

**Содержание**

**Стр.**

|  |  |
| --- | --- |
| Введение | 3 |
| 1.Гостиничный сервис | 4 |
| 1.1.Понятие гостиничного хозяйства. Основные определения | 4 |
| 1.2 Классификация средств размещения гостиничного типа | 6 |
| 1.3. Типы гостиничных предприятий в зависимости от назначения | 8 |
| 1.4. Единая классификация гостиниц по уровню комфортности. | 13 |
| **1.5. Классификация гостиниц** | 13 |
| 2.Ресторанный сервис. | 19 |
| 2.1.Понятие ресторанного сервиса | 19 |
| 2.2.Классификация и типы ресторанов. | 20 |
| 2.3.Методы обслуживания. | 26 |
| Заключение | 32 |
| Список используемой литературы | 33 |

**Введение**

Значение и роль туризма в наше время для развития экономики государств, удовлетворения запросов личности, взаимообогащения социальных связей между странами переоценить невозможно. Индустрия туризма занимает важное место в экономике большинства стран. Ее развитие представляет обширный рынок рабочих мест.

Гостиничное хозяйство, а также ресторанный бизнес занимают основное место в международном туризме. Туристские потоки непосредственно зависят от размера этого сектора индустрии туризма и качества предлагаемых помещений.

В сфере въездного и внутреннего туризма гостиничный сервис включает в себя целый комплекс услуг для туристов и является ключевым фактором, определяющим перспективы развития туризма в России, конкурентоспособного в мировой системе туристского бизнеса.

Туристские услуги, в том числе и в рамках гостиничного и ресторанного обслуживания, отнесены к социально-культурным услугам. Они строятся на принципах современного гостеприимства, что повышает их роль в развитии отечественного туризма, а также ставит определенные задачи в системе подготовки кадров для ресторанно-гостиничного сервиса.

**1. Гостиничный сервис.**

**1.1.Понятие гостиничного хозяйства. Основные определения.**

Понятие “гостеприимство” старо, как сама человеческая цивилизация. Английское слово “hospitality” (гостеприимство) происходит от старофранцузского “хоспис”, что означает “странноприимный дом”.

Гостиничная индустрия как вид экономической деятельности включает предоставление услуг и организацию краткосрочного проживания в гостиницах, мотелях, кемпингах, пансионатах и в других средствах размещения за вознаграждение. Под средством размещения понимают любой объект, предназначенный для временного проживания людей.

В соответствии с ГОСТ Р 50645 - 94 “Туристско-экскурсионное обслуживание. Классификация гостиниц” под гостиницей понимается предприятие, предназначенное для временного проживания. Допустимое минимальное число номеров в гостиницах - 10. В другом нормативном документе - “Правила предоставления гостиничных услуг в Российской Федерации”, утвержденные Постановлением Правительства РФ № 490 от 25.04.97, дано следующее определение гостиницы: “имущественный комплекс (здание, часть здания, оборудование и иное имущество), предназначенный для предоставления услуг”.

Гостиницы характеризуются следующими признаками:

* состоят из номеров, число которых превышает определенный нормативом минимум;
* имеют единое руководство;
* предоставляют разнообразные гостиничные услуги;
* сгруппированы в категории и классы в соответствии с предоставляемыми услугами, имеющимся оборудованием и стандартом страны.

Гостиничные предприятия различаются по вместимости, числу мест для проживания и числу номеров.

**Номер** - помещение, состоящее из одного или нескольких мест для проживания, оборудованное в соответствии с требованиями, предъявляемыми к гостинице данной категории.

**Койко-место** - площадь с кроватью, предназначенная для пользования одним человеком.

В международной практике принята стандартная классификация средств размещения, разработанная экспертами Всемирной туристской организации (ВТО). В соответствии с ней все средства размещения делятся на коллективные и индивидуальные.

Коллективные средства размещения подразделяются на предприятия гостиничного типа и специализированные.

В соответствии с ГОСТ Р 51185 -98 “Туристские услуги. Средства размещения. Общие требования**” к коллективным средствам размещения гостиничного типа относят:** гостиницы; мотели; клубы с проживанием; пансионаты; меблированные комнаты; общежития.

**К специализированным средствам размещения относятся:**

санатории; профилактории; дома отдыха; туристские приюты, стоянки и др.; туристские, спортивные базы, базы отдыха; дома охотника (рыбака); конгресс-центры; кемпинги; ботели; флотели; ротели.

**К индивидуальным средствам размещения относятся:** квартиры; комнаты в квартирах; дома; коттеджи, сдаваемые в наем.

**1.2 Классификация средств размещения гостиничного типа****.**

Гостиничные предприятия классифицируются в зависимости от расположения, набора предоставляемых услуг и уровня предлагаемого обслуживания. В соответствии с классификацией ВТО по месту расположения можно выделить следующие виды гостиниц:

* гостиницы в центре города;
* придорожные, как правило, малой этажности с открытыми автостоянками;
* гостиницы в окрестностях городов и в аэропортах;
* Плавучие отели - это плавсредства, оборудованные под гостиницы, для размещения и отдыха туристов у берега моря, реки или озера. При необходимости такая гостиница может быть отбуксирована по воде вместе с туристами к другой стоянке;

По уровню, ассортименту и стоимости услуг гостиничные предприятия делятся на несколько типов:

* дешевые отели или отели с ограниченным сервисом, которые предлагают минимум услуг, при них могут быть, а могут и отсутствовать предприятия питания;
* отели “люкс” - обладают фешенебельным декором, оснащены высококачественной мебелью, хорошо оборудованными общественными помещениями, в которых численность персонала находится в зависимости от количества номеров.

В зависимости от потребителя гостиничных услуг на современном гостиничном рынке ВТО рекомендует выделять следующие типы отелей:   
 **Отель “люкс**” - на 100-400 номеров, располагается, как правило, в центре города и предоставляет элитарные условия проживания руководителям самого высокого уровня за очень высокую цену.

**Отель высокого класса** имеет от 400 до 2000 номеров, располагается в пределах города и предлагает широкий набор услуг, предоставляемых обученным персоналом, бизнесменам, участникам конференций, индивидуальным туристам; он оснащен дорогой мебелью и оборудованием, цена проживания в нем - выше средней.

**Отель среднего уровня** - ориентирован на широкий круг потребителей, может иметь различное количество номеров, использует современную технологию обслуживания, обеспечивает средний уровень цен, снижая эксплуатационные расходы.

**Апарт-отель** - имеет обычно от 100 до 400 номеров с условиями, аналогичными меблированным комнатам, ориентирован на бизнесменов или туристов, останавливающихся на длительный срок, цены зависят от сезона и условий размещения.

**Отель экономического класса** - может быть небольшим, с количеством номеров от 10 до 150, располагается в черте города, имеет небольшой штат персонала, хорошо оборудованные номера, но не предоставляет услуг питания, постояльцами являются, как правило, бизнесмены, индивидуальные туристы.

**Мотель** - предназначен для туристов, путешествующих на автотранспорте. Может иметь от 150 до 400 номеров, располагается вблизи автотрасс, имеет небольшой штат персонала и предлагает невысокие цены при современных хорошо оборудованных номерах, не предоставляет услуг питания.

**Курортная гостиница** - может иметь от 100 до 500 номеров, обычно отдалена от города и располагается вблизи водоемов, в живописных местах; предлагает полный набор услуг, имеет много спортивных сооружений, детских площадок; цены - выше средних, ориентирована на различные категории туристов.

**Таймшер** - от 50 до 250 номеров, возможны отдельные строения, имеет номера квартирного типа и условия аналогичные курортным гостиницам, некоторые квартиры проданы индивидуальным владельцам, однако полная собственность контролируется управляющей компанией. Цена таймшера зависит от особенностей сезона, а также времени пребывания. Владелец номера имеет возможность пользоваться недвижимостью на протяжении определенного времени, пропорционально внесенному денежному взносу. Обычно номер в “собственность” приобретается на срок от 10 лет до бессрочного пользования. Время пользования измеряется в неделях. Владелец может отдыхать в приобретенных апартаментах в “свои” недели либо обменять место отдыха на аналогичное в рамках “приобретенного сезона”. Таймшерные курорты существуют в 75 странах.

**1.3. Типы гостиничных предприятий в зависимости от назначения****.**

В отличие от классификации ВТО в Российской Федерации в зависмости от назначения принята следующая классификация средств размещения гостиничного типа. Гостиницы для постоянного проживания, - в России в настоящее время отсутствуют.

Транзитные гостиницы, - обслуживают все категории постояльцев при условии кратковременного проживания. Расположены, как правило, на территориях крупных транспортных узлов: железнодорожных вокзалов, аэропортов, морских и речных вокзалов, автовокзалов. Уровень обслуживания и ассортимент услуг минимален, питание, обычно, не предоставляется.

**Гостиницы делового назначения** - обслуживают лиц, пребывающих в деловых поездках и командировках. Расположены вблизи административных, общественных и прочих Центров города без обязательного наличия озелененной территории для отдыха и спортивной деятельности.

В таких гостиницах: преобладают одноместные номера с обязательным наличием в номере рабочей зоны: письменный стол, рабочее кресло, настольное освещение, письменные принадлежности и средства оргтехники; номера максимально изолированы от внешней среды; имеются помещения для проведения совещаний, переговоров, семинаров и др. есть бизнес-центр; имеются службы финансового обеспечения;

**Гостиницы для отдыха** - обслуживают все категории постояльцев. К таким гостиницам предъявляются следующие требования: размещение среди озелененных массивов, максимально удаленных от городских центров; обязательное наличие озелененной территории, оборудованной для отдыха и занятий спортом; преобладание двухместных номеров; наличие детских площадок, помещений для игр и развлечений; При этом каждая гостиница для отдыха имеет свои собственные характерные особенности.

**Курортные гостиницы** - должны иметь помещения лечебно-медицинского, оздоровительного назначения, а также предусматривать возможность диетического питания.

**Стационарные гостиницы** - предназначены в основном для семейного отдыха, поэтому должны иметь помещения для игр детей, в том числе и под присмотром персонала, для спортивно-оздоровительных занятий, для развлечений. В них должна быть предусмотрена система объединения жилых номеров.

**Туристско-экскурсионные гостиницы** - в своем штате имеют должности экскурсоводов, групповодов, спортивных инструкторов, а гостиницы для спортивного туризма: туристские базы, горные гостиницы, должны иметь помещения для туристско-спортивного обслуживания: туркабинеты, прокат спортинвентаря, бассейны, и находиться вблизи оборудованных туристских трасс в соответствии с требованиями маршрута.

**Специализированные гостиницы:**  
Среди перечисленных гостиниц особое место занимают следующие:

**Кемпинг** - лагерь для автотуристов, расположенный в загородной местности, оснащенный летними домиками или палатками;

**Ротель** - передвижная гостиница, представляющая собой вагон с одно-, двухместными номерами: в дневное время туристы знакомятся с различными городами и их достопримечательностями, а ночуют в поезде;

**Ботель** - небольшая гостиница на воде, не плавающая, в качестве которой может использоваться соответствующим образом оборудованное судно;

**Флотель** - плавающая гостиница, представляющая собой специально оборудованное судно; туристам предоставляются комфортабельные номера-каюты, услуги активного отдыха, залы для переговоров, конференций, конгрессов, средства связи, многочисленные бары и рестораны. Используются для организации круизного отдыха, который получил бурное развитие в 1990-х гг. Количество морских пассажиров в последние десятилетия во всем мире устойчиво возрастает: в 1980-м году оно превысило 1,5 млн. человек, а в 1996-м достигло 6,5 млн. человек.

Вместе с расширением сегмента рынка круизов развивается и более совершенный вид отдыха - круиз и перелет на самолете, в котором сочетается скорость воздушного транспорта с романтикой морского путешествия. Средство размещения для такого отдыха называется **флайтелем,** но из-за высокой стоимости оно ограниченно представлено на рынке гостиничных услуг.

Особое внимание следует уделить новому виду специализированного туризма - деревенскому туризму *(rural tourism).* В настоящее время деревенский туризм рассматривается как весьма доходный вид деятельности и имеет не малые объемы. Разумеется, соперничать с объемами туристских потоков на морские курорты он не может, но, тем не менее, по значимости становится важным направлением туристского бизнеса, достойным внимания и изучения.

Применительно к условиям России - этот вид туризма является привлекательным для развития, так как он достаточно слабо освоен.

В настоящее время основными побудительными мотивами для выбора такого вида отдыха являются следующие:

- отсутствие средств для отдыха на дорогих морских курортах;

- устоявшийся образ жизни в сельской местности у определенной категории людей независимо от достатка, например, в силу семейных или иных традиций;

- близость к естественной природе и возможность проводить больше времени на свежем воздухе в лесу, на озере и др.;

- возможность питаться экологически чистыми и дешевыми продуктами;

- возможность приобщения к другой культуре и обычаям, участие в местных праздниках и развлечениях.

Существует два основных вида организации такого отдыха для горожан своего региона и жителей других местностей или иностранных туристов:

- сдача в наем небольших домиков или номеров в небольших сельских гостиницах или коттеджей, расположенных в живописной местности;

- организация проживания отдыхающих на ферме, в сельском доме, непосредственно в семье.

В Финляндии, Северной Карелии, где так много лесных озер, распространен отдых в небольших коттеджах, рассчитанных на одну семью, включающую от 2-х до 8-ми человек. Домики отлично оборудованы всем необходимым адекватно стоимости. Обычно они состоят из гостиной и нескольких спален.

В коттеджах есть горячее и холодное водоснабжение, небольшая кухня, оснащенная электроплиткой, холодильником, микроволновой печью, кофеваркой. Большинство коттеджей имеют камины и сауны. Туристам предоставляются напрокат лодки, рыболовные снасти, лыжное снаряжение. Все это позволяет в достаточно комфортных условиях довольно уединенно, но при этом активно, отдохнуть на берегу чистого озера, в лесу.

Это направление туризма представляет собой хорошо организованную индустрию, и предлагает свои услуги как финнам, так и иностранным туристам, в том числе российским.

**1.4. Единая классификация гостиниц по уровню комфортности.**

Лучшим гостиницам присваивается 5\*, а самый низкий уровень качества гостиничных услуг соответствует 1\*. Также в соответствующей классификации добавляется еще гостиницы так называемые "де люкс" имеющие уровень комфортности выше 5\*.

Вместе с тем, есть немало гостиниц, которые могли бы получить аттестацию на 5\*, но сознательно занижают себе категорию, чтобы сократить налоговые издержки.

Что же касается ценообразования, то здесь гостиницы имеют определенную свободу, и можно столкнуться с ситуацией, когда цены практически на одинаковые номера в гостиницах разных категорий могут оказаться очень близкими.

Колебания цен в гостиницах одного разряда весьма существенны. Например, в Барселоне за двухместный номер со всеми удобствами в гостиницах 5\* приходится платить от $205 до $350 за одну ночь, в гостиницах 4\* - от $100 до $230, в гостиницах 3\* - от $85 до $160, в гостиницах 2\* - от $60 до $105 и в гостиницах 1\* - от $25 до $100.

Выбирая отель, стоит задуматься о выборе уровня комфортности.

Сервис, необходимый для хорошего отдыха в 3\*- звездочном отеле, может быть не хуже, чем в 5\*-звездочном. Естественно, все отели 5\* комфортабельнее, чем 4\* или 3\*, а тем более - 2\* или 1\*.

**1.5. Классификация гостиниц.**

Звездная (или в виде корон) классификация отелей принята практически во всех странах Европы. Необходимо добавить, что определенное представление о конкретном уровне обслуживания в гостинице дают не только соответствие определенному количеству звезд, но и подробные криптограммы, которыми характеризуется отель в специальных справочниках, издаваемых национальной или региональной администрацией по туризму, международными гостиничными компаниями и крупными турфирмами. На практике применяется около 50 знаков, пользуясь которыми, можно узнать, есть ли в конкретной гостинице магазин или контора по обмену валюты, теннисный корт или сауна, бассейн или ресторан. Кроме того, многие отели имеют свои интернет-сайты. К сожалению, информация на них не всегда бывает правдивой.

В США, да и в других странах Америки, не пользуются классификацией, принятой в Старом Свете. Уровень обслуживания определяется вхождением данного отеля в престижные гостиничные цепи. Это прежде всего "Хилтон", "Мариотт", "Рэдиссон", "Форте", "Кемпинский", "Холидей инн", "Интерконтиненталь", "Рамада", "Миритим" и др. Торговый знак этих фирм надежное подтверждение высокого уровня обслуживания.

C**тандартный набор сервисов в зависимости от “звездности”**

**1\*** - предполагает минимальный комфорт. Расположены в ничем не примечательных местах. Как правило, отели такого класса очень небольшие - до 10 номеров. Питание не предусматривается, но иногда за отдельную плату можно получить скромный завтрак. Удобства могут быть и на этаже. Вход после часа ночи чаще всего запрещен.

**2\*** - обычно предлагается туристам на недорогих экскурсионных маршрутах. По европейским и американским стандартам, в номере должны быть санузел и телевизор, но за пульт от телевизора, возможно, придется заплатить. Ограничений на вход в отель в ночное время нет. Завтрак континентальный. Иногда ресторан находится в холле одного из этажей.

**З\*** - самая распространенная разновидность отелей. Удобства в номере, в ванной комнате найдутся маленький кусочек мыла и шампунь, иногда предусмотрен фен. Имеются телефон и телевизор, часто - мини-бар, кондиционер. Есть такая закономерность: чем лучше местоположение гостиницы, тем скуднее набор ее услуг, ниже уровень комфорта.

**4\*** - присваиваются за высокий уровень сервиса. Отели этого класса рассчитаны на людей со средним по европейским меркам достатком. Категория предусматривает удачное месторасположение: в центре города или на первой линии пляжа.   
В идеале обязательны: охраняемая автостоянка, бесплатные тренажерные залы, корты и бассейны, отельные шоу, дискотеки. В номере: укомплектованный биде и феном санузел, кондиционер, цветной телевизор с дистанционным управлением, холодильник, мини-бар, кондиционер, мини-сейф, обязательно телефон с выходом на межгород.

**5\*** - полностью соответствующие стандарту, напоминают самодостаточный городок с необходимой инфраструктурой: несколько баров и ресторанов (с европейской и национальной кухней), ночной клуб, магазины, парикмахерские и косметические кабинеты, прачечные, фитнес-залы и бизнес-центры, бассейны. Номера - от одноместных с одной кроватью до многокомнатных апартаментов. Для деловых людей есть executive-suites - с многоканальной телефонной связью, компьютером, факсом и комнатой для переговоров. В номере есть все: кондиционер, мини-бар, телефон, цветной телевизор и т. д. Большая ванная комната оснащена биде, большой лежачей ванной, часто - джаккузи и отдельной душевой кабиной. Клиенту предлагается широкий арсенал косметических средств, а также банные халаты и комнатные тапочки.

**Superior Deluxe (S.Dlx.) условно соответствует “звездности” 5\*+:**

Дорогая шикарная гостиница, часто в виде дворца (palace), которая предлагает наивысший стандарт обслуживания, размещения и удобств. Элегантные и изысканные общественные помещения. Престижное место расположения. Отели такой категории относятся к лучшим гостиницам в мире.

**Deluxe (Dlx.) условно соответствует “звездности” 5\*:**

Гостиницы такого класса очень похожи на гостиницы класса Superior Deluxe, но с той разницей, что они не такие огромные и у них более разумные цены. Отель такого класса можно спокойно рекомендовать даже очень требовательным к сервису клиентам.

**Moderate Deluxe (M.Dlx.) условно соответствует “звездности” 5\*:**

Очень похожи на предыдущий класс, но с определёнными недостатками. В некоторых случаях там не такой шикарный внешний вид как в Deluxe. Иногда гостиница всем хороша: и известная, и шикарная, и удобно расположена и сервис на высшем уровне, но получает такой класс из-за не очень благоприятной репутации в прошлом. К примеру: сначала отель был открыт как отель низкой или средней категории, а потом сервис улучшали, ремонтировали, отстраивали и переводили уже в более высокую категорию - такой гостинице не дадут очень высокий класс, т.к. высшей категории необходимо сразу строить новую гостиницу, отвечающую всем стандартам предполагаемого класса.

**Superior First Class (S.F.C.) условно соответствует “звездности” 4\*+:**

Гостиница выше среднего. Может быть исключительно хорошо отреставрированным старым отелем, но чаще - это хороший современный отель, специально спроектированный для первого класса, имеющий некоторые хорошие качественные особенности. Номера и общественные места обставлены со вкусом и очень комфортабельны. Гостиницу такого класса чаще всего рекомендуют клиентам высших слоёв среднего класса; такая гостиница вполне может удовлетворить запросы весьма требовательных клиентов.

**First Class (F.C.) условно соответствует “звездности” 4\*:**Комфортабельная гостиница со стандартными номерами, развлечениями и общественными помещениями. Может иметь целый уровень или крыло с люксами. Такие гостиницы очень хороши для дорогих групповых туров.

**Limited-Service First Class:**

Это гостиницы, предлагающие качество First Class, но с ограничениями в дополнительных удобствах и услугах. Завтраки сервируются в маленьком, неформальном ресторанчике в гостинице, а вечерние коктейли - в холле отеля. Полный пансион (обед и ужин) такие отели могут не предоставлять вообще.

**Moderate First Class:**

По сути, гостиницы 1 Класса (First Class), с комфортабельными, но простенькими номерами и общественными помещениями. Может не быть некоторых удобств (к примеру, ресторана). Наилучшим образом такие гостиницы подходят для клиентов, желающих сэкономить.

**Superior Tourist Class (S.T.C.) условно соответствует “звездности” 3\*+:**

изначально - пансион, но в очень хорошем состоянии, номера очень функциональны - все необходимые удобства, скромно, но аккуратно обставлены, хотя некоторые могут отвечать стандартам Первого Класса. Общественные помещения могут быть очень маленькими или вообще не существовать, часто просто в виде прохода или коридора, но очень приятно оформленные.

**Tourist Class (T.C.) условно соответствует “звездности” 3\*:**

Рекомендуются для недорогих групповых туров со скромными требованиями к комфорту и обслуживанию. Все минимальные удобства в номерах есть.

**Moderate Tourist Class:**

Малобюджетный отель, часто достаточно старый и не в очень хорошем состоянии. Клиенты обязательно должны быть предупреждены, чего можно ожидать и чего там не будет. Минимальные удобства (туалет/душ/умывальник) в номерах есть.

К неклассифицированным гостиницам и пансионам не обязательно могут относиться только самые худшие, часть это очень маленькие, уютные, чистенькие и с «изюминкой» заведения. Чаще всего, большое количество таких неклассифицированных отельчиков можно встретить на небольших [горнолыжных курортах](http://click02.begun.ru/click.jsp?url=4vrJyLhNBalkuFM84lcR*JfLJwOwYCrJyi1svsX-qEugrt7gunBcxqKyL8oIxiNVBluUK5HON8mEMYSBxuo-pZmR4Tu2foN3DZovd8J6aF7qWdHraNJq4mId52ikyufT-Ho9-pmw5g2S8AjvlL4vSSafwp4WXzhgIufbgE7vqRZa2BcZrPu*qf2--e8s2AOGT36Wl-tJAJJxg91vMYKkwBFliUzQdMIvZcCj94S-0Kj0LCzVTMOIFupbQOf4vaRtA6E6n6jq5DlyNhgom4WPd0bXIRGCrc77cN1G8HW*gWhUucutt5T3V6kKsQu09h2qePC4lcMaXGgoIeAQaDC7Q4bpPRTqunwRYyw0Ha13dDWl1pHLiI6BMAOG25w1JWYnzDpLS7*uX*9YGizQzeyGt1sRoYq6mUfru9qgM8RUGWjfjHdJlgmZbMvlcriAJ7hETJ1yi1CsfR0zDF0kWDF0pQ).

**Апартаменты**

Тип номеров в гостиницах, по своему оформлению приближенные к виду современных квартир, включая места для приготовления еды (стоимость питания обычно не включается в стоимость номера).

***Cabana*** - Постройка на пляже (или возле бассейна), типа бунгало, стоящая отдельно от основного здания и иногда оборудованная как спальня.

***Бунгало (Bungalow)*** *-* Это отдельный домик на территории гостиницы, как правило, категорией ниже.

**2.Ресторанный сервис.**

**2.1.Понятие ресторанного сервиса.**

Под ресторанным сервисом понимается такое обслуживание, которое приносит удовольствие и удовлетворение не только посетителю ресторана, но и его обслуживающему персоналу.

Ресторанный бизнес - организация такого вида обслуживания, которое обеспечивает клиента едой и напитками в специально отведенном для этого месте и отвечает некоторым основным гигиеническим и законодательным требованиям.

Ресторан, в качестве самостоятельной единицы или как часть гостиницы, производит и предлагает клиентам питание с целью удовлетворения их гастрономических потребностей. Экономической целью данного вида деятельности является получение прибыли, независимо от того, имеем ли мы дело с чисто ресторанным бизнесом (отдельно взятые рестораны в специально отведенных местах), или с ресторанами, составляющими часть другого учреждения (например, ресторан в университете).

Для успешного функционирования ресторанного учреждения важно качество кушаний, меню, уровень обслуживания, цена, атмосфера, менеджмент, но наиболее значимым является местоположение. Среди главных критериев, по которым избирается место для ресторана, можно указать следующие категории:

- демография - сколько людей проживает, или приезжает в данной местности (микрорайона, который находится в радиусе обслуживания учреждения);

- средний уровень доходов такого населения;

- является ли данная местность районом развивающимся, или, наоборот, находится в упадке, влияющем на ее инфраструктурное обеспечение (канализация, дренаж и т.п.);

- удобство и доступность с точки зрения транспортного соединения и возможности парковки;

- броскость - легко ли увидеть и отличить ресторан среди других подобных учреждений;

- привлекательность - насколько гостеприимным будет казаться учреждение для прохожих и проезжающих;

- расположение - насколько приятными кажутся окружающие сооружения.

**2.2.Классификация и типы ресторанов.**

Рестораны могут быть классифицированы в соответствии с их месторасположением, классом и типом пищи и сервиса.

Основными типами ресторанов являются:

**Городские рестораны**. Расположенные в городах, они либо предлагают разнообразный набор блюд, либо специализируются в предоставлении обедов и/или ужинов; работают в определенные часы и имеют многочисленную клиентуру.

**Рестораны самообслуживания**. Этот вид ресторана связан с быстрым обслуживанием у стойки и относительно низкими ценами за счет того, что в них не предусмотрено обслуживание официантом за столиками. Они расположены в деловых, центральных районах, и их посетители -люди, у которых мало времени для принятия пищи. Такие рестораны отличаются особой планировкой, мебелью, они по особому декорированы и окрашены. Впервые появились в Америке.

**Вокзальные рестораны**. Расположены на железнодорожных, автобусных вокзалах и аэропортах и работают круглосуточно. У них не очень разнообразное меню и довольно быстрое обслуживание.

**Вагоны-рестораны**. Имеются в основном в поездах дальнего следования. Основное требование - надежность места, часы работы ограничены.

**Рестораны на теплоходах**. Бывают разной классности в зависимости от класса, которым путешествуют пассажиры. Работают в определенные часы. Могут являться и ресторанами самообслуживания.

**Рестораны для мототуристов**, не желающих выходить из машины. Еще один тип американского ресторана. Расположены возле шоссе или крупных автостоянок. В целях экономии времени клиенты обслуживаются прямо в машине официантами, которые подкатывают к ним на роликовых коньках. Могут быть также использованы транспортеры для подачи еды.

**Рестораны в самолетах**. Это не совсем рестораны, а просто подача еды и напитков на места пассажирам во время полета. Разнообразие блюд в меню, как правило, невелико, за исключением организации питания путешествующих бизнес-классом и первым классом. Тем не менее, в последнее время ресторанное обслуживание на самолетах считается областью конкуренции между различными авиакомпаниями.

**Вегетарианские рестораны**. Основными продуктами здесь являются овощи; мясо или рыба отсутствуют. Данный тип ресторана возник в результате сегментации рынка по мере изменений потребностей населения.

**Закупочные**. Их можно причислить к тем ресторанам, в которых приготовление блюд не занимает длительного времени. Посетителям могут подаваться и напитки. Обычно имеется как минимум одно дежурное блюдо.

**Выездные рестораны**. Не классический тип ресторана; обслуживаются особые мероприятия - приемы, вечера, когда бывает трудно в домашних условиях приготовить большое количество еды.

Другие рестораны - деятельность, имеющая место там, где она не связана с получением прибыли (больницы, школы и т.д.).

Учитывая новый стиль жизни, некоторые рестораны специализируются в области приготовления пищи на вынос. Клиенты могут сами зайти в ресторан за едой, либо заказать доставку ее на дом.

Единой, принятой во всем мире классификации ресторанов не существует. В Великобритании, например, как и относительно отелей, выделяют 5 уровней. Вместо звезд используют знак: «скрещенные нож и вилка». По установленным требованиям оцениваются комфорт, удобство, кухня, обслуживание и атмосфера. Скромно оформленный ресторан с любезным персоналом может рассчитывать на одно отличие, а ресторан международного класса, который выполняет множество требований, получит 5 отличий. Рестораны, как и отели, проверяются анонимно. За включение в каталог или справочник-путеводитель плата с владельцев не берется. Важна только оценка инспектора.

В других странах подходы отличаются. Однако, большинство экспертов согласно с тем, что подавляющая часть ресторанов относится к одной из двух категорий: полносервисные и специализированные. Среди других категорий можно назвать рестораны быстрого обслуживания, рестораны, которые специализируются на обедах, рестораны для особых событий, повседневные, национальные и др.

Полносервисными ресторанами называются те, где представлен широкий выбор кушаний (как минимум 15), почти все, что подается к столу (вплоть до свежей зелени), выращивается при самом ресторанном учреждении. Полносервисные рестораны могут быть формальными и неформальными, их можно классифицировать по ценам, атмосфере и меню, которое предлагается.

Кушанья, которые готовятся в большинстве таких ресторанов, попадают в разряд haute cuііne - высокой кухни. Чаще всего там процветают традиции французской или итальянской кулинарии, которые по мнению западных гурманов являются наилучшими в мире.

Большинство полносервисных ресторанов находится в частном владении. Их выделяет атмосфера роскоши, изысканное и фешенебельное оформления, высокий уровень качества услуг. Иногда они приурочены к отелям.

Специализация ресторанов может быть очень разнообразной: быстрое обслуживание, семейные, повседневные и другие. Рестораны могут специализироваться и на приготовлении национальных кушаний, завтраков, обедов и т.п..

Рестораны быстрого обслуживания предлагают меню, которое ограничивается гамбургерами, жареным картофелем, хот-догами, цыплятами, разными рыбными и национальными кушаньями типа мексиканского тако, итальянской пиццы, украинских вареников и т.п.. Стандартизация меню разрешает значительно ускорить обслуживание. Во многих из них посетители даже самые накладывают еду и убирают посуду, что разрешает снизить себестоимость кушаний. Как правило, ресторан быстрого обслуживания специализируется на приготовлении одного главного кушанья. При этом он принадлежит к той или иной сети быстрого питания, наиболее известными среди которых являются McDonald, Burger Kіng (гамбургеры), Pіzza Hut, Donіno, Godfather teak (пицца), Long John іlver, Red Lobter (дары моря), KFC, Church (цыплята), Іnternatіonal Houe of Pancace, Country Kіtchen (блины), ubway (сэндвичи), Tako Dell, El Torіto, Chі Chі (мексиканские кушанья).

Семейные рестораны - это современный вариант стилизации под старинную кофейню. Большинство учреждений такого типа находится в частном владении. Располагаются они, как правило, в престижных предместьях, зонах проведения свободного времени семей, в зонах прогулок по городу или в живописной местности. Оформление интерьера, как и меню - простые. В некоторых из них можно заказать напитки - пиво, вино или коктейль. В дверях посетителей, иногда, встречает хозяйка (она же, как правило, кассир), проводит их к столику, потом официанты принимают заказ. Иногда в таких ресторанах есть салаты-десерты и бар.

Рестораны национальной кухни (в Америке их называют этническими) по типу собственности чаще всего являются независимыми, их владельцы стараются предложить что-то «острое» местным жителям и гостям, а представителям национальной диаспоры - напомнить их родину.

Тематические рестораны посвящаются определенной теме: Дикий Запад, футбол, рок-н-ролл. Чаще всего, они предлагают ограниченный выбор кушаний, ведь их главная задача -создать расположение духа, атмосферу.

Структурные подразделы отеля, которые называют комплексом питания, включают в себя несколько отделов (секций): кухня, буфет, залы для фуршетов, ресторан, обслуживание номеров, мини-бары, комнаты отдыха, бары, секции уборки и мытья посуды.

Кухней, в соответствии с политикой компании, управляет шеф-повар. На него полагается задача не только удовлетворить, но и превзойти ожидание клиентов, достичь определенных финансовых результатов.

При отеле может быть несколько ресторанов, а может не быть ни одного, да и по типам они также могут отличаться. В больших отелях, которые входят в известные гостиничные сети, как правило, два ресторана - фешенебельный, фирменный и небольшой, типа кафе (чаще всего для завтраков). Они обслуживают как клиентов отеля, так и широкую общественность.

В сравнении с другими, большинство ресторанов при отелях отличаются большей оригинальностью. Квалификация поваров и обслуживающего персонала в таких ресторанах выше, им сложнее, чем независимым ресторанам, работать с прибылью. Как правило, они открыты с утра до поздней ночи, но довольно часто для обеда и ужина гости отеля отдают предпочтение посещению независимых ресторанов.

Гостиничный бар - место, которое идеально подходит для общения - делового и дружеского. Отель также получает преимущество: продажа напитков дает значительно больше прибыли, чем реализация пищевых продуктов. Гостиничные бары страдают от тех самых проблем, что и другие. Наибольшие проблемы связанны с прямой обязанностью - продавать алкогольные напитки, поскольку в современных условиях этот вид деятельности должен быть обязательно лицензирован.

Большие отели обычно имеют несколько баров разного типа. В последнее время появляются новые типы: ночные, спортивные бары, каждый из которых может дополнять спектр услуг отеля. Современным признаком функционирования больших отелей является организация проведения на их базе разных мероприятий. В наши дни массовые мероприятия, которые сопровождаются принятием пищи. Для их проведения используются как специализированные (ресторанные залы, бары, залы для фуршетов) так и общие помещения гостиничных предприятий.

**2.3.Методы обслуживания.**

При организации обслуживания в ресторанах (кафе) гостиничных комплексов обычно предполагаются следующие условия питания:

1. полный пансион, т.е. трёхразовое питание (завтрак, обед, ужин) – full board (FB);

2. полупансион, т.е. двухразовое питание (завтрак плюс обед или ужин) – half board (HB);

3. только завтрак, то есть одноразовое питание – bed and

breakfast (BB).

Особые условия питания создаются в отелях, работающих в системе клубного отдыха (кроме трехразового питания, в течение всего дня предлагается большой выбор бесплатных закусок, алкогольных и иных напитков) — all inclusive (все включено в стоимость).

В зависимости от того, входит ли стоимость питания наряду с размещением в гостиничный тариф, различают две основные системы обслуживания:

• по европейскому плану (european plan, ЕР) – гостиничный тариф, определяемый на основе стоимости размещения без учета питания. В этом случае точное время прибытия клиента в гостиницу не является принципиальным, т.к. не требуется дополнительных затрат гостиницы;

• по американскому плану (american plan, АР). В гостиничный тариф входит стоимость трехразового питания. Также используют модифицированный американский план (modified American plan, MAP) и континентальный план (continental plan), при которых туристы могут выбрать номер в комплексе соответственно с двухразовым и одноразовым питанием.

Использование американского плана гостиничного обслуживания требует учета ряда организационных моментов. Так, в данном случае чрезвычайно важна точная фиксация времени приезда и отъезда клиентов, т.к. от этого зависит осуществление привычных расчетов. С этой же целью на регистрационных карточках и гостиничных счетах помимо времени прибытия и убытия проставляются специальные "коды питания": код "В" означает, что клиент прибыл в гостиницу до завтрака. Соответственно по времени в день прибытия он успел получить полное трехразовое питание; "L" — прибыл до ланча, то есть получил двухразовое питание; "D" — только ужин; "R" — в день приезда только номер без питания; "SL" (sleep – ночевка) – клиент прибыл поздно вечером (по существу равносилен коду "R"). Подобного рода информация, содержащаяся в кодах, учитывается при окончательном расчете. Аналогичные коды используются и при регистрации времени отъезда: "В" — отбыл после завтрака, "L" — после обеда, "D" — после ужина, специфический код "ВВ" — отбыл до завтрака, то есть в день отъезда питание не получал.

Во всех гостиницах особое внимание уделяется сервису завтраков. Различают следующие виды завтраков:

1. Континентальный завтрак (continental breakfast) – завтрак, принятый на европейском континенте. В настоящее время не является единственным видом завтрака,

используемым в гостиницах разных стран. Континентальный завтрак включает кофе, чай или горячий шоколад, сахар, сливки (молоко), лимон, два вида повидла, джема или мед, выбор хлебобулочных изделий, масло. По воскресеньям дополняется холодным яйцом. Во многих странах Европы континентальный завтрак входит в цену размещения в гостинице.

2. Расширенный завтрак (или завтрак континентальный плюс — continental plus breakfast). Этот вид завтрака получил распространение в Европе с середины 1960-х годов. В дополнение к континентальному завтраку гостям предлагаются: соки (апельсиновый, грейпфрутовый, томатный), блюдо с нарезанной ветчиной, сыром и колбасой, блюда из яиц, йогурты, творог, сухие хлопья. Во время завтрака чаще всего организован буфетный сервис или официант приносит блюдо с мясной нарезкой, раскладывает по тарелкам и оставляет блюдо на столе. Блюда из яиц приготавливаются по индивидуальным заказам.

3. Английский завтрак. В классическом варианте английский завтрак начинается с утреннего чая или кофе (возможно горячего шоколада), принесенного в номер. Он также включает сахар, булочные изделия, тосты, масло, джем, мед, варенье. Этот так называемый "short breakfast" (короткий завтрак) может дополняться блюдами из яиц (яичницей с ветчиной или беконом, яйцами, жаренными на хлебе, омлетом с ветчиной или шампиньонами и др.), рыбными блюдами, блюдами из злаковых (овсяной кашей или супом на молоке или на воде с сахаром либо солью). В данном случае он называется полным английским завтраком (full english breakfast). Английский завтрак сервируется таким же образом, как и расширенный завтрак. Если гость вместо блюд из яиц заказывает рыбное блюдо или овсяную кашу, то дополнительно сервируется прибор для рыбы или столовая ложка.

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

5. Завтрак с шампанским. Время предоставления этого завтрака — с 10.00 до 11.30. Предполагается кофе, чай, алкогольные напитки (шампанское, вино), небольшие холодные закуски и горячие блюда, супы, салаты, десерты. Форма предложения — буфет. Завтрак с шампанским подается, как правило, по официальному поводу.

6. Поздний завтрак. Время предоставления — 10.00-14.00. Используются составные элементы, входящие как в завтрак, так и в обед: горячие и холодные напитки, булочки, масло, джем, колбаса, сыр, супы, горячие мясные блюда, десерты. Форма предложения — буфет. Представляет альтернативу завтраку и обеду.

При организации завтраков, обедов и ужинов используются различные методы обслуживания:

• обслуживание "а ля карт";

• "а парт";

• "табльдот";

• шведский стол;

• буфетное обслуживание.

Обслуживание "а ля карт " (a la carte). Гости из карты-меню блюд и напитков выбирают то, что им больше всего нравится. Заказ передается на кухню и сразу же начинается приготовление и сервировка заказанных блюд и напитков. При таком обслуживании гость имеет возможность получить от официанта совет, а официант со своей стороны активно участвует в выборе блюд и напитков.

"А парт " (a part). При данном методе обслуживания гости, предварительно сделав заказ, обслуживаются в установленный промежуток времени. Очень часто встречается в домах отдыха и курортных гостиницах.

"Табльдот"(table d'hote). Отличается от "а парт" тем, что все гости обслуживаются в одно и то же время и по одному и тому же меню. Обслуживание начинается тогда, когда все гости соберутся за столом. Часто используется в пансионатах, домах отдыха и других средствах размещения, где производственные мощности и возможности кухни достаточно ограничены.

Шведский стол или т.н. "сморгосбурдет" (бутербродный стол), — это фирменное изобретение, внесенное швдами в кулинарную культуру Европы в начале XIX века. Представляет широкий выбор закусок и блюд со свободным доступом: можно взять все, что угодно, из того, что предложено и выставлено. Это может быть и довольно скудный набор (джем, хлеб, масло, 2—3 сорта колбасы и сыра, один вид сока, чай, кофе), и по-настоящему обильный стол с многочисленными блюдами. Все зависит как от категории отеля, так и от страны. Преимущества метода: увеличивает пропускную способность ресторанного зала; ускоряет процесс обслуживания; требует меньшей численности квалифицированного персонала и т.д.

**Заключение.**

В настоящее время в мире насчитывается более 300 тыс. гостиниц (включая мотели). Их разнообразие не поддается описанию: есть отели одноэтажные и 88-этажные, плавучие и подводные, маленькие (на несколько номеров) и большие (на несколько тысяч номеров), дешевые (20 - 30 долл. в день) и дорогие (несколько тысяч долларов в день), шумные отели-казино и тихие уединенные отели для отдыха и т.д. В последнее время в мире увеличение числа гостиничных мест за счет строительства новых отелей опережало рост потребности в них. В результате наблюдается устойчивая тенденция снижения коэффициента загрузки гостиниц.

В процессе обслуживания туристов ресторанный бизнес играет особо важную роль, приобретая ряд специфических черт, что позволяет считать этот бизнес составной индустрии туризма.

Ресторанный бизнес создает условия для достижения социальных целей развития туризма. Люди нуждаются не только в насыщении едой, но и в общении друг с другом. Рестораны – одно из немногих мест на земле, где работают все наши органы чувств, вызывая общее ощущение удовольствия.

В ресторанном бизнесе сосредоточена значительная часть материально-технической базы туристской индустрии. От качества строительства, уровня оборудования и оснащения, разнообразия его типов существенным образом зависит степень комплексного обслуживания и удовлетворение потребностей туристов в разных туристских районах страны. Расположение ресторана, его концепция, меню и особенности оформления должны быть гармоничными и соответствовать друг другу.

Гостиничный и ресторанный сервисы являются неотъемлемой частью развития туризма, индустрии гостиприимства.

**Список используемой литературы**

1. ГОСТ Р 50645 - 94 “Туристско-экскурсионное обслуживание. Классификация гостиниц”.
2. ГОСТ Р 51185 -98 “Туристские услуги. Средства размещения. Общие требования**”.**
3. Александров Г.И. Менеджмент в сфере услуг// ВНИИНТПИ: экспресс-информ. - 2005.
4. Богушева В. И. Организация обслуживания посетителей ресторанов и баров. Ростов-на-Дону: Феникс, 2007.
5. Губанкова Г. Особенности ресторанного бизнеса / / Ресторанный бизнес. 2004.
6. Кабушкин Н. И, Бондаренко Г. А. Менеджмент гостиниц и ресторанов: Учеб. пос. для студентов ВУЗов. 2е издание Мн.: Новое знание, 2006.
7. Лесник А.Л., Чернышев А.В. Практика маркетинга в гостинично-ресторанном бизнесе /Москва, 2005.
8. Ляпина И. Ю. Организация и технология гостиничного обслуживания. – М.: Академия, 2005.
9. Папирян Г. А. Менеджмент в индустрии гостеприимства: отели и рестораны: Учеб. пос. М.: Экономика, 2007.
10. Сенин В.С Денисенко А.В. Гостиничный бизнес: классификация гостиниц и других средств размещения: учеб. Пособие. - М.: финансы и статистика,2004.
11. Сорокина А.В. Организация обслуживания в гостиницах и туристских комплексах, Уч.пособие. М: Инфра-М, 2007.
12. Щетинина Е.Б. Менеджмент ресторанных услуг, М., ИД Равновесие, 2006.