ФЕДЕРАЛЬНОЕ АГЕНТСТВО ПО ОБРАЗОВАНИЮ

Государственное образовательное учреждение высшего профессионального образования

РОСТОВСКИЙ ТЕХНОЛОГИЧЕСКИЙ ТНСТИТУТ СЕРВИСА И ТУРИЗМА

(филиал)

Южно-Российского государственного университета экономики и сервиса

(РТИСТ ГОУ ВПО «ЮРГУЭС»)

Факультет \_\_\_СГФ\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

Кафедра «Туризм и индустрия гостеприимства»

Специальность \_\_\_СКСТ\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

Работа допущена к защите

**\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_**

подпись руководителя

«\_\_\_\_\_\_\_»\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_20 г.

К У Р С О В А Я Р А Б О Т А

Тема «Организация обслуживания в курортных гостиницах»

по дисциплине «**Организация обслуживания в туристских и гостиничных комплексах**»

##### Разработал \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ И.Д. Дядькина

##### подпись, дата инициалы, фамилия

группа 06591

### Руководитель­­­­­­­­­­­­\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ *\_\_\_\_\_\_\_\_\_* Захарова Р.М.

должность, ученая степень,звание подпись, дата инициалы, фамилия

#### РОСТОВ-НА-ДОНУ

#### 2010

СОДЕРЖАНИЕ

ВВЕДЕНИЕ 3

ГЛАВА 1. Сущность и характеристика курортных гостиниц 6

1.1 Функциональная структура гостиницы 6

1.2 Проблемы гостиниц 8

1.3 Влияние факторов внешней среды на организацию курортных

гостиниц 9

ГЛАВА 2. Организация обслуживания в курортных гостиницах 10

2.1 Организационная структура управления 10

2.2 Основные и дополнительные услуги 12

## 2.3 Организация обслуживания на предприятиях питания 13

2.3.1 Культура обслуживания на предприятиях питания

курортных гостиниц 13

2.3.2 Структура процесса обслуживания официантами, её

## разновидности 14

2.3.3 Основы организации лечебного питания на курортах 19

ГЛАВА 3. Организация обслуживания в ЗАО пансионат «Тихий угол» 23

3.1 Организационная структура управления ЗАО «Тихий угол» 23

3.2 Материально-техническая база 24

3.3 Технологии обслуживания 27

ВЫВОДЫ И РЕКОМЕНДАЦИИ 31

БИБЛИОГРАФИЧЕСКИЙ СПИСОК 33

ПРИЛОЖЕНИЯ

ВВЕДЕНИЕ

Оздоровительный отдых нужен каждому. Даже любителям спортивного или приключенческого туризма хотя бы раз в несколько лет необходим оздоровительный отдых на курорте или необходимо сопроводить на такой отдых своих родных, близких или друзей.

Курорт (нем. Kurovt, от Киг - лечение и Ort - место) - освоенная и используемая в лечебно-профилактических целях территория с природными лечебными ресурсами. Лечебные свойства природных объектов и условий устанавливаются на основе научных исследований, многолетней практики и утверждаются федеральным органом исполнительной власти, ведающим вопросами здравоохранения. В зависимости от географического расположения и характера климатических условий в курортной местности может быть один или несколько природных лечебных факторов.

Концепция "курортной гостиницы" предусматривает предоставление размещения, питания и ряда дополнительных услуг людям, стремящимся к отдыху и вос­становлению здоровья. Наиболее популярным местом размеще­ния курортных гостиниц являются территории, предоставляю­щие возможности для отдыха и лечения в естественных клима­тических и природных условиях: на морских побережьях, в горных районах и т.д. Специалисты полагают, что предприя­тия—прообразы современных курортных гостиниц начали свое развитие со II века н.э. — времени появления древнеримских бань с минеральными источниками, служащими местом отдыха и роскошных банкетов высшего общества.

Благотворное влияние курортного лечения обусловлено действием на человека всей окружающей обстановки. Во время пребывания на курорте на него, помимо свойственных данной местности лечебных свойств (минеральных источников, климат, грязи), влияют и другие условия – отдых, перемена обстановки, лечебное питание, определённый режим.

В последние годы российский потребитель стал все чаще выбирать для отдыха отечественные курорты. Курортный потенциал России велик и многообразен. Число курортов в России превышает 350, разведано и описано более 4 тыс. источников различных минеральных вод, более 470 месторождений лечебных грязей, более 450 климатических районов. Все более востребованными становятся курортные гостиницы. Значительным потенциалом развития обладает гостиничный сегмент известных российских здравниц: Кавказских минеральных вод, Черноморского побережья Кавказа, Калининградского взморья. Основное отличие отечественной санаторно-курортной системы от зарубежной состоит в том, что она основана на фундаментальной научной базе. Тогда как зарубежные курорты санаторного типа предполагают более «свободный» подход к организации курортного оздоровления (исключения все же встречаются, например, лечение и отдых на Мертвом море в Израиле и некоторые другие). Преимуществом же зарубежных курортов являются высокий уровень стандартов обслуживания, современная инфраструктура и материальная база, а также квалифицированный менеджмент обслуживания.

Проблема качества обслуживания весьма актуальна во многих гостиничных предприятиях нашей страны. К сожалению, мы вынуждены признать, что уровень гостиничного сервиса на наших предприятиях, в том числе курортных гостиницах, еще далек от мировых стандартов. Учитывая тот факт, что требования клиентов по предоставлению высокого качества обслуживания постоянно возрастают и меняются, важнейшей стратегией является, таким образом, предоставление обслуживание такого качества, которое бы удовлетворяло все потребности клиентов и соответствовало установленным стандартам.

В условиях жесткой конкуренции, когда предложения превышают спрос, необходимо наладить обслуживание гостей в отечественных курортных гостиницах таким образом, чтобы удовлетворить разумные потребности потенциальных клиентов.

Все вышеприведенные факторы обуславливают актуальность и значимость тематики данной работы, направленной на глубокое и всестороннее изучение организации обслуживания в курортных гостиницах.

Целью данной курсовой работы является освещение вопросов методологии и практики организации обслуживания в курортных гостиницах.

В соответствии с поставленной целью в работе предполагается решить следующие задачи:

1. Дать характеристику курортной гостиницы;

2. Рассмотреть организационную структуру управления курортной

гостиницей;

3. Изучить основные и дополнительные услуги в курортных

гостиницах;

4. Охарактеризовать организацию питания в курортных гостиницах;

5. Проанализировать организацию обслуживания на примере

пансионата «Тихий угол».

Предметом работы является курортная гостиница.

Объект работы – организация обслуживания в курортной гостинице.

1. Сущность и характеристика курортных гостиниц

1.1 Функциональная структура курортной гостиницы

Курортные гостиницы предназначаются для относительно

длительного отдыха на одном месте, в ряде случаев с возможностью профилактического лечения или долечивания. Для этого предусматриваются помещения лечебно-оздоровительного назначения в соответствии с основным профилем курорта, предоставления дие­тического питания, занятия спортом и активным отдыхом и др.

Курортные гостиницы имеют развитой состав помещений культурно-массового обслуживания (залы многофункционального назначения, холлы для отдыха, библиотеки, бильярдные, помещения для игр и др.), иногда помещения для отдыха и игр детей, а также помещения и сооружения спортивного назначения (плавательные и плескательные бассейны, спортзалы, спортивные площадки и др.).

Номерной фонд курортных гостиниц состоит в основном из одно-двухместных номеров. В ряде случаев предусматривается возможность дополнительного размещения в номере третьего спального места (для ребенка). В связи с относительно длительным сроком проживания в курортной гостинице (до 1 месяца) в номерах предусматривают увеличенный размер встроенных шкафов для хранения вещей и белья. Существенное значение придается ориентации номеров и виду, открывающемуся из окна. В номере выделяют зону дневного отдыха, которая распространяется на лоджию, балкон, веранду.

Гостиницы круглогодичной или сезонной эксплуатации.

Гостиницы круглогодичной эксплуатации имеют более высокий уровень комфорта и предоставляют широкий набор услуг, в том числе развитую сеть предприятий питания (рестораны, бары, кафе и т. д.), расширенный состав помещений для проведения досуга (гостиные, залы игровых автоматов, бальные залы, дискотеки, кегельбаны), в ряде случаев площадки для отдыха и спорта, солярии, аэрарии, пляжи, причалы и т. п. Все это позволяет использовать гостиницы также в период межсезонья. При гостиницах высокой категории предусматриваются залы для заседаний, в которых в периоды межсезонья проводят конференции и совещания, успешно загружая таким образом номерной фонд.

Курортные гостиницы сезонной эксплуатации строят с облегченным наружным ограждением, без отопления, в них предоставляется ограниченный набор услуг.

Например, гостиницы для отдыха в горной местности обычно имеют вместимость не более 200-300 мест, ограниченную этажность, живописное объемно-пространственное решение. Эти гостиницы рассчитаны на спортсменов-любителей, в связи с чем предусматриваются помещения для хранения лыж, санок и другого спортивного инвентаря. В нашей стране гостиницы, расположенные в горной местности, обычно входят в группу туристических и рассчитываются также на спортсменов-любителей (горнолыжников в зимний период года, пешеходных туристов - в летний).  
Получают распространение тенденции строительства курортных комплексов для отдыха. В связи с различными требованиями к условиям для отдыха в состав курортных комплексов включают гостиницы различного назначения, уровня комфорта, вместимости, этажности.

Крупные комплексы - одно из направлений современного курортно-оздоровительного строительства. Набирает темп принципиально новое и перспективное направление - создание малых (семейных) курортных гостиниц, которые успешно конкурируют с признанными отелями, а качеством услуг зачастую превосходят их.

Основной фонд курортных комплексов размещен в гостиницах разного уровня комфорта, режима эксплуатации, вместимости (от 100 до 800 мест каждая). Имеются также гостиницы с номерами для семейных. Иногда такие номера оформляют, как небольшие одно-двухкомнатные квартиры с кухней-нишей. Различные требования к условиям отдыха (комфорту, стоимости и т. д.) привели к строительству кемпингов и бунгало на территории многих культурных комплексов.

Обычно в курортных комплексах значительная часть общественного, спортивного, бытового и медицинского обслуживания размещается в общекурортных учреждениях. Для этого сооружают общекурортные рестораны, бары, кафе различных типов, столовые для взрослых и детей, залы многофункционального назначения, кинотеатры, предприятия торговли, стадионы, спортзалы, теннисные корты, спортивные и игровые площадки, закрытые и открытые бассейны, конноспортивные центры и т. д. Большое внимание уделяют пляжному оборудованию, организации лодочных пристаней, спортивных развлечений на воде (парусный спорт, водные лыжи, водный велосипед); в горных комплексах - устройству канатных подвесных дорог и фуникулеров.

1.2 Проблемы курортных гостиниц

Важнейшие проблемы, с которыми сталкиваются курортные гостиницы, обусловлены сезонностью спроса, что в значительной степени сказывается на загрузке их материальной базы. Многие курорты являются сезонными по своей сути (например, зимние или летние курорты). Продолжительность периода активного функционирования может варьироваться от 90 до 180 дней, что часто зависит от климатических и ряда других факторов. С целью выравнивания загрузки в период межсезонья в последние годы многие курортные гостиницы стали стремиться к созданию новых рынков, в частности, все большее внимание этих гостиниц обращено на обслуживание делового туризма.

Сезонность спроса на гостиничные услуги порождает и ряд других проблем, особой из которых является найм и сохранение квалифицированной рабочей силы. Как правило, сезонный характер найма рабочей силы в курортных гостиницах ослабляет влияние таких важнейших мотивационных факторов, как продвижение по служебной лестнице и возможность сделать карьеру. Во многих случаях вопросы мотивации здесь трудноразрешимы, и часто происходит так, что администрация гостиницы вынуждена нанимать каждый сезон на работу новую группу служащих, что влечет значительные расходы на их профессиональную подготовку. Еще одну группу серьезных проблем представляет обеспечение сохранности и поддержание здания и оборудования в надлежащем состоянии в несезонный период, когда гостиница закрыта. Для решения этих проблем в зарубежной практике избрали путь использования сложной электронной аппаратуры, позволяющей сократить штат охраны без потери эффективности

1.3 Влияние факторов внешней среды на организацию курортных

гостиниц

Эффективная работа курортной гостиницы зависит от сочетания ряда курортных факторов. Согласно современным научным знаниям в области курортологии классификацию курортных факторов можно представить в следующем виде



Рис. 1.1. Курортные факторы

ГЛАВА 2. Организация обслуживания в курортных гостиницах

## 2.1 Организационная структура управления

Для организации в соответствии с обозначенными миссией и целями, численностью персонала и управления учредителем наиболее подходящей является линейно-функциональная структура.

Линейно-функциональная структура реализует принципы единоначалия, линейного построения структурных подразделений и распределения функций управления между ними. При такой структуре управления всю полноту власти берет на себя линейный руководитель. При разработке конкретных вопросов и подготовке соответствующих решений ему помогает аппарат, состоящий из функциональных подразделений.

К преимуществам линейно-функциональной структуры управления относятся также более глубокая подготовка решений и планов, связанных со специализацией работников, освобождение главного линейного менеджера от глубокого анализа проблем, возможность привлечения консультантов и экспертов.

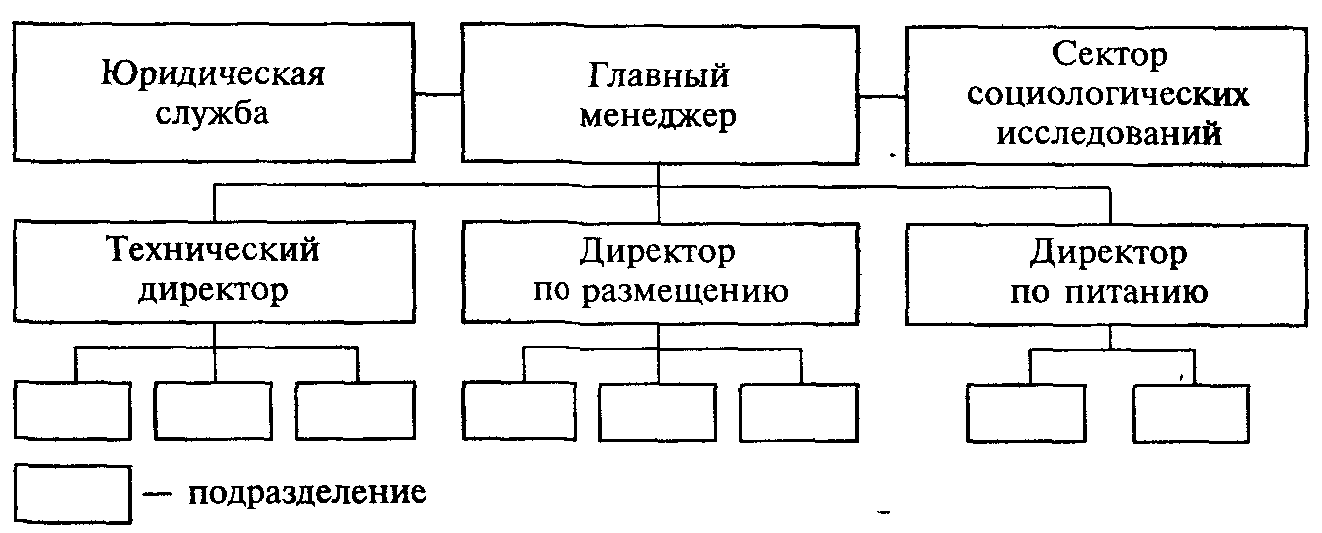


Рис. 1.2. Линейно-функциональная структура управления

Основные службы гостиницы**.**

Для осуществления замкнутого технологического цикла об­служивания гостей (рис. 2.8) в гостинице предусмотрены следу­ющие основные службы:

- бронирования;

- обслуживания;

- приема и расчетная часть;

- служба эксплуатации номерного фонда;

- служба питания.

Это минимальный набор служб, обеспечивающих предостав­ление основных услуг в гостинице.

Технологический цикл обслуживания гостей представлен на рисунке

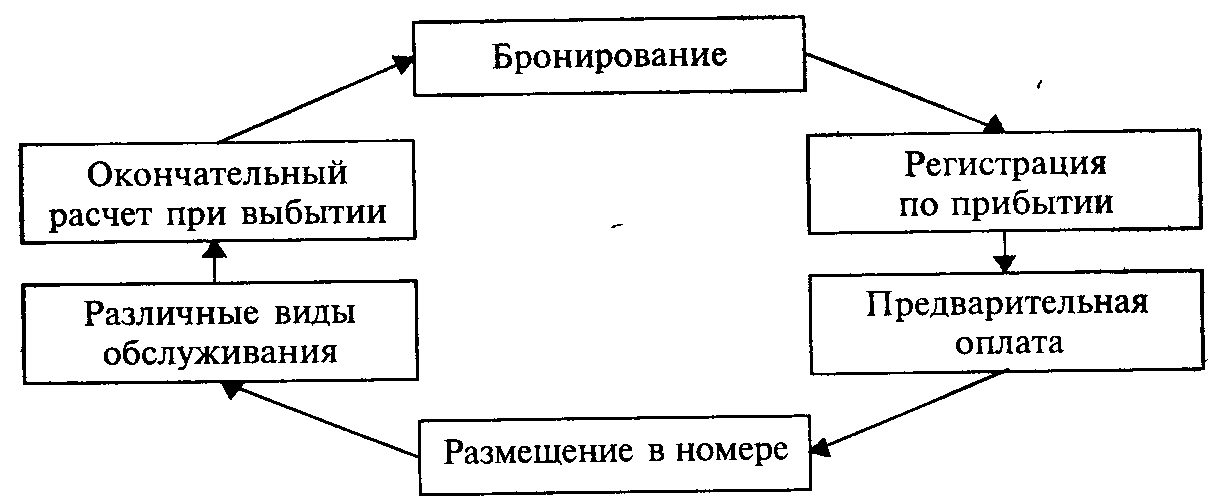


Рис.1.3. Технологический цикл обслуживания гостей

При расширенном наборе услуг, сюда может входить

- служба по оказанию лечебно-оздоровительных услуг;

- отдел по организации досуга.



Рис.1.4. типовая организационная структура санатория

2.2 Основные и дополнительные услуги

Услуги, предоставляемые в гостиницах, подразделяются на основные и дополнительные. Они могут быть бесплатными и платными.

К основным услугам относятся проживание, питание и оказание медицинских услуг лечебно-профилактического характера.

Оформление проживающих в гостинице и убывающих из неё должно производиться круглосуточно. В организациях общественного питания, связи и бытового обслуживания, размещённых в гостинице, лица, проживающие в гостинице, обслуживаются вне очереди.

Без дополнительной оплаты гостям могут быть предоставлены следующие виды услуг:

- вызов скорой помощи;

- пользование медицинской аптечкой;

- доставка в номер корреспонденции при её получении;

- побудка к определённому времени;

- предоставление кипятка, иголок, ниток, одного комплекта посуды и

столовых приборов;

- определённый набор медицинских услуг лечебно-профилактического

характера.

Кроме обязательных и бесплатных услуг, гостиницы предоставляют целый комплекс всевозможных дополнительных услуг, которые оплачиваются дополнительно. Перечень и качество предоставления платных дополнительных услуг должен соответствовать требованиям присвоенной гостинице категории (ГОСТ РК 50645-94. «Туристско-экскурсионное обслуживание. Классификация гостиниц»).

Для средних и крупных туркомплексов (тургостиниц, полносервисных отелей и др.) со средним и высоким уровнем комфортабельности характерно наличие огромного перечня дополнительных услуг:

- услуги организаций общественного питания (бар, ресторан, кафе, буфет,

пивной бар);

- магазины (сувенирный, продуктовый), торговые автоматы;

- инфраструктура развлечений (дискотека, казино, ночной клуб, зал игровых

автоматов, бильярдная);

- экскурсионное обслуживание, услуги гидов-переводчиков;

- организация продажи билетов в театры, цирк, на концерты и т.д.;

- транспортные услуги (бронирование билетов на все виды транспорта, заказ

автотранспорта по заявке гостей, вызов такси, прокат автомобилей);

- покупка и доставка цветов;

- продажа сувениров, открыток и другой печатной продукции;

- бытовое обслуживание (ремонт и чистка обуви; ремонт и глажение одежды;

услуги химчистки и прачечной; хранение вещей и ценностей; разгрузка,

погрузка и доставка багажа в номер; прокат предметов культурно-бытового

назначения – телевизоры, посуда, спортивный инвентарь и пр.; ремонт

часов, бытовой техники, радиоаппаратуры; услуги парикмахерской,

маникюрного и массажного кабинетов и другие бытовые услуги);

- услуги салона красоты;

- сауна, баня, бассейны, тренажёрный зал;

- аренда залов переговоров, конференц-зала;

- услуги бизнес-центра;

- другие услуги.

## 2.3 Организация обслуживания на предприятиях питания

## 2.3.1 Понятие качества обслуживания

Качество обслуживания является понятием, включающим в себя следующие показатели:

- комплексность обслуживания – характеризующие степень удовлетворения

потребности населения в организации потребления продуктов питания и

организации отдыха;

- качество продукции – характеризующие органолептическую и пищевую

ценность продукции и её ассортимент;

- качество труда обслуживающего персонала – характеризующие время

ожидания начала обслуживания потребителей, технику работы персонала,

культуру его поведения, соблюдение санитарно-гигиенических норм и

правил;

- эксплуатационные качества торговых помещений – характеризующие

соответствие торговых помещений функциональному их назначению,

эстетическим, санитарно-гигиеническим требованиям, их оснащённость.

Качество обслуживания в предприятиях общественного питания можно оценить по пятибалльной системе. После опроса анкеты обрабатываются путём подсчёта количества отличных, хороших, удовлетворительных и не удовлетворительных оценок и определения средней оценки. Полученные данные подвергаются анализу

## 2.3.2 Структура процесса обслуживания официантами, её

## разновидности

Метод обслуживания официантами применяется в ресторанах, кафе и закусочных первой и высшей категории, а также в некоторых столовых. Структура процесса обслуживания официантами состоит из двух стадий: Реализация готовой продукции и организация питания. Рассмотрим их подробнее.

Первая стадия – реализация готовой продукции – состоит из:

- подготовка раздаточной – подготовка оборудования к работе (осмотр и

включение оборудования, подготовка кассового аппарата к работе),

заполнение раздаточного оборудования продукцией (загрузка мармитов

продукцией, накопление пищевого льда в льдогенераторе), подготовка

буфетов (получение товаров, выкладка товаров);

- получение (отпуск) готовой продукции – оформление права на получение

готовой продукции (передача заказа на приготовление блюд, выбивание

чеков, предъявление их марочнице), отпуск блюд и напитков

(порционирование основного продукта, порционирование гарнира,

порционирование соуса, оформление блюда), получение блюд и напитков

(предъявление чеков в буфете и документов, полученных у марочницы на

кухне, получение блюд и напитков (в ассортименте));

- завершение работы на раздаточной – уборка раздаточной (сдача на

хранение оставшейся продукции, уборка рабочего места), отчёт о

проделанной работе 9снятие показаний счётчиков кассового аппарата,

документальное оформление соответствия между показаниями счётчиков и

стоимостью отпущенной продукции, сдача выручки).

Вторая стадия – организация потребления – состоит из:

- подготовка к приёму потребителей – подготовка торговых помещений

(натирание полов, обработка ковровых дорожек, протирка мебели,

обеспечение предметами материально-технического назначения),

подготовка персонала к обслуживанию (инструктаж в начале рабочего дня,

личная подготовка), сервировка столов (получение столового белья,

доставка его в зал, накрытие столов скатертями, получение столовой

посуды, приборов, их полировка, подготовка специй, подготовка ваз с

цветами, доставка посуды, специй, ваз с цветами в зал, расположение

предметов сервировки на обеденном столе);

- обслуживание потребителей в торговом зале – приём заказов на

обслуживание (встреча госте, оформление заказа на блюда и напитки),

подача блюд и напитков (доставка готовой продукции в зал, её

порционирование, подача блюд и напитков к столу), расчёт с

потребителями (оформление счёта, денежный расчёт), подготовка к

выполнению новых заказов (уборка использованной посуды и салфеток,

доставка их в моечную, получение чистой посуды и салфеток, доставка их в

зал, расположение предметов сервировки на обеденном столе).

В зависимости от количества выполняемых официантом операций различают полное и частичное обслуживание.

При полном обслуживании все операции (получение продукции, доставка её в зал, подача блюд и напитков в обнос, уборка посуды, расчёт) осуществляют официанты.

Полное обслуживание официантами обеспечивает боле высокую культуру обслуживания и применяется при проведении банкетов и приёмов, а также при обслуживании потребителей в вечернее время.

Частичное обслуживание официантами предполагает передачу ряда функций потребителям в зависимости от времени, места обслуживания, характера проводимых мероприятий, контингента питающихся. В дневное время, когда рестораны работают по сниженным наценкам, передача потребителям значительного числа функций позволяет ускорить процесс обслуживания, сократить численность обслуживающего персонала.

При частичном обслуживании официанты доставляют продукцию с раздаточной в зал, ставят блюда на стол. За столом потребители обслуживают себя сами. При этом может быть применена и система самозаказа, которая заключается в том, что потребители самостоятельно записывают на специальных бланках ассортимент заказываемых блюд и напитков. Расчет с потребителями может производить кассир.

Частичное обслуживание официантами осуществляется также при обслуживании по типу «шведского стола» и за фуршетными столами – буфетами. При обслуживании по типу «шведского стола» на стол заранее выставляют холодные закуски, сладкие блюда, кондитерские изделия. Для реализации первых и вторых блюд в зале ресторана устанавливают специальные мармиты с витриной образцов блюд, стопками тарелок и приборами для раскладки. Потребителям предоставлена возможность самим выбирать блюда, официанты помогают лишь положить закуску или горячее блюдо на тарелку. При этом расчет производится предварительно.

За фуршетными столами – буфетами потребители выбирают блюдо самостоятельно. Все изделия порционированы и имеют ценники. Официанты следят за пополнением столов кисло – молочной продукцией, фруктами, бутербродами, напитками, кондитерскими и другими изделиями, а также производят расчет с потребителями.

По способу расчета метод обслуживания официантом делится на две формы: с предварительным и последующим расчетом.

Форма обслуживания официантами с предварительным расчетом имеет три разновидности: первая заключается в том, что потребители, ознакомившись с меню текущего дня, приобретаю в кассе, расположенной в вестибюле, чеки на питание; вторая предусматривает приобретение абонементов и талонов на скомплектованные обеды (завтраки, ужины); при третьей – счета на обслуживание оплачиваются предварительно.

При обслуживании официантами с последующим расчетом стоимость поданных блюд и напитков оплачивается в конце обслуживания.

Расчет с потребителями может быть непосредственным и безналичным. Последний применяют, например, при обслуживании групп иностранных туристов, спортсменов и т.д.

По организации труда официантов метод обслуживания делится на индивидуальную и бригадную формы.

Индивидуальная форма обслуживания официантами имеет следующие особенности: за каждым официантом закрепляют несколько столов (мест), и он выполняет  все элементы техники обслуживания (прием заказа, сервировка стола, подача блюд и напитков, расчет с потребителями, уборка посуды). При этой форме обслуживания потребители и официант устанавливают личный контакт. Однако последовательное выполнение всех операций небольшими партиями снижает использование средств малой механизации, приводит к росту потерь времени.

Более рациональной является бригадная форма обслуживания. В состав бригады входят официанты различной квалификации (4-8 чел.). Два – три человека образуют звено. Бригадиром или звеньевым назначается наиболее опытный и квалифицированный официант. При бригадной форме обслуживания работа строится по принципу разделения (специализации) и кооперации труда официантов. Это способствует укрупнению функций, позволяет сократить число переходов и применять средства механизации для доставки посуды и готовой продукции.

В первом случае обслуживание потребителей официантами имеет две разновидности: обслуживание скомплектованными завтраками, обедами и ужинами с предварительным накрытием столов и обслуживание по индивидуальным заказам.

При обслуживании скомплектованными завтраками, обедами и ужинами до прихода потребителей столы сервируют, ставят на них холодные блюда и закуски, хлеб и другие изделия. Горячие блюда подают во время обеда (завтрака, ужина).

Меню скомплектованных обедов (обедов, ужинов) составляют в нескольких вариантах и вывешивают в вестибюле. В него включают блюда массового спроса. Стоимость их определяется суммой, удобной для быстрого расчета с потребителями. В ресторанах экспресс-обеды реализуют по сниженным наценкам. Чтобы ускорить обслуживание, в дневное время в аванзале или вестибюле ресторана вывешивают план зала с указанием мест реализации различных вариантов обедов. Потребители, ознакомившись с меню, приобретают у кассира чеки и по ним получают через официанта блюда и кулинарные изделия.

При обслуживании по индивидуальным заказам официанты заранее сервируют столы лишь столовой посудой и приборами. Заказанные блюда они подают последовательно в ходе обслуживания, а расчет производят в конце обслуживания.

Обслуживание официантами потребителей, посетивших предприятие с целью питания и отдыха, также имеет две разновидности: обслуживание потребителей по индивидуальным заказам в предприятиях с музыкальной программой и обслуживание банкетов, тематических обедов, балов, вечеров.

Обслуживание потребителей по индивидуальным заказам начинается с момента их прихода в предприятие так, как описано выше.

При обслуживании вечеров, балов, банкетов заказы принимают заранее, торговые помещения празднично оформляют, применяют полную сервировку стола, подбирают банкетные блюда и напитки. При этом особое внимание уделяют технике обслуживания и организации отдыха.

Разновидностью методов обслуживания официантами или комбинированного является обслуживание барменами и буфетчиками-официантами.

2.3.3 Основы организации лечебного питания на курортах

Согласно упомянутой концепции сбалансированного питания в организме больного человека биохимические процессы протекают с определенными отклонениями Изменяя характер питания, можно регулировать обмен веществ и активно влиять на течение болезни, Для нормализации физиологических процессов на всех уровнях ассимиляции пищи необходима коррекция поступления веществ с пищей.

В любом случае диетическое питание должно:

- не только покрывать физиологические потребности, но и являться

лечебным средством,

- оказывать влияние на клиническую картину болезни, характер

патологического процесса;

- повышать эффективность терапевтических средств;

- повышать сопротивляемость организма по отношению к неблагоприятным

условиям внешней среды;

- нормализовать активность гормонов путем изменения реакции среды.

В лечебно-профилактических учреждениях питание организуется по 15 лечебным диетам, составленным Институтом питания РАМН СССР с учетом энергетической ценности рациона, его химического состава, механических и температурных компонентов.

Помимо указанных качественно-количественных взаимоотношений рациона большое значение придается биоритмологической адекватности питания, определяющей режим приема пищи

Под режимом питания понимают число приемов пищи, распределение суточного рациона по приемам (по химическому составу, энергосодержанию, набору продуктов).



## Рис.2.1 Режимы питания

Обслуживание больных и отдыхающих в обеденном зале.

В столовой должны быть красивая и уютная обстановка. Вестибюль можно использовать для санитарно-просветительной пропаганды лечебного питания: вывесить красочно оформленные стенды, плакаты с характеристикой лечебных столов, советами по питанию больных с

избыточной массой тела, по профилактике ожирения, питанию лиц пожилого возраста и др.

Перед входом в столовую или обеденный зал обычно помещают рабочий стол диетсестры.

Диетсестра, получив от вновь прибывшего заэказ на питание, отводит ему место за столом, проставляет номер салфетки в санаторной книжке, записывает назначенный лечебный стол в книгу учета столовой, объясняет режим питания и порядок заказа блюд,

В обеденном зале устанавливают столики на четыре-шесть, иногда более мест. Каждое место имеет свой порядковый номер, обозначенный на кольце салфетки или каким-либо другим способом, На столах, за которыми питаются по диете № 15, необходимо ставить перец, горчицу, соль. Все столы снабжают вазой для хлеба, стаканом для бумажных салфеток

Красивая сервировка сама по себе возбуждает аппетит, поэтому ей необходимо уделять самое серьезное внимание.

Рекомендуется группировать столы с одинаковыми диетами и выделять для этих целей часть зала или целый зал, На строгих лечебных столах целесообразно делать соответствующие обозначения. Официантка перед раздачей пищи обязана изучить перечень диет и входящих в них блюд, знать больных, которые получают дополнительное питание На раздаче рекомендуется выставить два-три контрольных блюда с полной закладкой гарнира, в соответствии с которыми осуществляется отпуск остальных блюд.

Целесообразно, чтобы питающиеся приходили в столовую постепенно, потоками с интервалом в 15 - 20 мин. Это значительно облегчает процесс выдачи пищи и ускоряет обслуживание больных. Диетсестра вместе с официантками обязана следить за регулярным посещением больными столовой и не допускать пропусков приема пищи. О каждом пропуске диетсестра должна сообщать дежурному врачу по санаторию и диетологу.

В случае ухудшения состояния здоровья больной может питаться в палате (номере).Заведующий отделением обязан согласовать этот вопрос с диетврачом. Контроль за питанием,больных в палатах возлагается на дежурную медицинскую сестру отделения и диетсестру. В случаях когда в санатории количество больных, питающихся в палатах (номерах), превышает 10 человек, для их обслуживания выделяют отдельную официантку из

штата столовой.

В здравницах, где имеются отделения для тяжелобольных, рекомендуется организовывать буфетные для подогрева пищи перед раздачей ее больным в отделении.

В домах отдыха, пансионатах, оздоровительных учреждениях основой режима является профилактика заболеваний, поэтому и питание в них строится как профилактическое, т.е. рациональное. Опыт работы здравниц показывает, что помимо отдыхающих в дома отдыха и пансионаты приезжают и больные. В связи с этим рекомендовано ввести в домах отдыха и пансионатах лечебное питание для больных, прежде всего с заболеваниями органов пищеварения.

ГЛАВА 3. Организация обслуживания в ЗАО пансионат «Тихий угол»

3.1. Организационная структура управления ЗАО «Тихий угол»

Согласно Уставу органами управления являются Общее собрание акционеров Общества и Директор. Контролирующим органом является Ревизионная комиссия

Рассмотрим организационную структуру ЗАО «РАМС», которая является линейно-функциональной .

Директору непосредственно подчиняются его заместители: заместитель, заместитель по финансам, заместитель по строительству, по АХЧ, помощник директора, юрисконсульт, экономист и секретарь-делопроизводитель.

Службу размещения и обслуживания представляют: старший администратор, администратор, заведующий культмассовой работой, культорганизатор, инструктор по физкультуре, портье, дежурный администратор и библиотекарь. Начальнику службы приема и размещения подчиняются портье, администратор

Бухгалтерия включает в себя главного бухгалтера, который непосредственно подчиняется директору, заместителя главного бухгалтера, старшего бухгалтера, бухгалтера и бухгалтера-кассира.

Предметом деятельности общества согласно Уставу, является:

- курортно-оздоровительные, медицинские, спортивные, туристические и,

связанные с ними, сервисные услуги;

- организация и проведение симпозиумов, семинаров, конференций,

тематических выставок, лекций;

- организация работы пунктов общественного питания, баров, ресторанов с

оказанием комплекса сопутствующих услуг;

- оказание транспортных и автосервисных услуг;

- реализация путевок по договорным ценам;

- капитальное строительство, реконструкция, капитальный и текущий ремонт

зданий, сооружений и оборудования.

3.2. Материально-техническая база

Состояние материально - технической базы, а именно: удобная планировка и качественная отделка помещений гостиницы, оснащение ее общественных помещений и жилых номеров комфортабельной мебелью и оборудованием, полные комплекты высококачественного белья, современное высокопроизводительное кухонное оборудование, удобное лифтовое хозяйство и др. является одним из факторов обеспечения качественного обслуживания в гостиничном предприятии.

Кроме того, предъявляются специальные требования к архитектуре зданий и сооружений, особому расположению комнат для гостей, спортивных площадок, развлекательных заведений и мест отдыха, медицинских учреждений.

Здание пансионата содержит технологически сложное оборудование. Пансионат удачно соединяет комфорт гостиницы с уникальными лечебными возможностями. Главное достоинство - непосредственная близость к морю. Спальный корпус здравницы буквально стоит на берегу.

В пансионате имеется главный спальный корпус, который одновременно может принять 500 человек. Спальный корпус представляет собой современное 12-ти этажное здание находящееся в 50 метрах от моря.

В спальном корпусе имеются 1-2х спальные и двухкомнатные номера. В номерах имеются все коммунальные удобства, они оснащены холодильниками, телевизорами. Комнаты типа "люкс" снабжены кондиционерами и телефонами. И туристические агенты и отдыхающие, посетившие пансионат, выражают пожелания о наличии в спальном корпусе большего количества таких номеров.

К услугам отдыхающих имеются гладильные комнаты, телефонные кабины для междугородных и международных переговоров.

К главному спальному корпусу примыкает столовая.

Пансионат располагает мед.частью на 150 посещений в день. В мед.части имеются: физиотерапевтический кабинет с электролечением, бальнеологические ванны, ванны подводного душа - массажа, грязелечебница, с использованием традиционных грязей и голубой глины. Наряду с широким использованием природных лечебных факторов применяются самые различные традиционные методы лечения и медицинские услуги по очистке организма от шлаков и токсичных метаболитов, а также нетрадиционные методы лечения.

Пансионат располагает охраняемой автостоянкой, кафе, барами, ночной дискотекой, яхтой, скутерами, лодками, детской комнатой, аттракционом- батутом, бильярдными и тренажерными залами, хорошо оборудованным и оснащенным пляжем, парикмахерской, киноконцертным залом, приспособленным для проведения семинаров, конференций и выставок.

В пансионате имеется две сауны "верхняя" и "нижняя".

"Верхняя" сауна представляет собой отдельно стоящее здание с парилками финской и русской баней, бассейном с гидромассажерами, комплексом классического массажа, вибромассажером и др. В сауне имеется банкетный зал.

"Нижняя" находится непосредственно на пляже с выходом в море.

Пансионат оснащен современным автопарком. В автогараже имеются боксы (место для грузового и пассажирского автотранспорта, спец.гидравлический подъемник для ремонта автомобилей, электроцех, токарный цех, диагностический пункт). Автопарк насчитывает 22 единицы автотранспорта, в том числе 4 пассажирских автобуса, 2 спецавтомашины рефрижератора для доставки продуктов, автокран, экскаватор, легковые автомобили и другая техника.

В пансионате имеется прачечная, обрабатывающая до 500 кг белья, в сутки, оснащенная современным оборудованием, и, собственная котельная, которая дает возможность иметь горячую воду 24 часа в сутки

Пищеблок представляет собой современные цеха для приготовления пищи, а также складские и холодильные камеры. Столовая имеет 300 посадочных мест. Питание организовано по принципу шведского стола.

Но на сегодняшний день этого мало, чтобы соответствовать всем требованиям высоких стандартов.

К сожалению, приходится констатировать факт, что далеко не все благополучно обстоит в материально - техническом обеспечении пансионата.  
Например, в номерах мягкая мебель является очень громоздкой и не совсем отвечает требованиям современного дизайна; существует проблема кондиционирования основной массы номеров. Номера не в полной мере отличаются уютом, комфортом. Нужно обратить внимание на создание общего стиля, включающего в себя мебель, картины, зеленые насаждения, половое покрытие, стены, покрывала, постельные принадлежности, занавесы. Все должно отвечать вкусам и требованиям отдыхающих, нельзя отставать от современных стандартов. В наше время акцент сделан на более спокойную, пастельную цветовую гамму, в то время как здесь преобладают темные тона (черные кожаные кресла в фойе, темные кресла в ресторане и барах, занавесы и покрывала тоже не всегда светлых оттенков, не слишком хорошего качества).

Большое внимание в курортной гостинице должно уделяться условиям для отдыха и развлечений, а также центрам физической подготовки.

В пансионате имеется мини- стадион, для проведения игр по теннису, волейболу, баскетболу.

Детская комната, предназначенная для развлечения и проведения досуга детей в возрасте от 4 до 12 лет. В этой комнате имеются игровые автоматы, компьютерные игры, пианино, видеосалон и др. атрибутика для проведения детских игровых мероприятий. Специально для детей проводятся развлекательные мероприятия.

Большая мечта всех работников пансионата иметь закрытый плавательный бассейн, обычно пользующийся большой популярностью у отдыхающих. Такой бассейн мог бы дать возможность работать коллективу круглый год.

Руководством пансионата привлекаются инвестиции на строительство лечебно-оздоровительного комплекса.

По результатам опроса посетителей пансионата выявлено, что очень многие гости выражают пожелания: "Побольше создавайте условий общения для отдыхающих во время проведения досуга, не у всех есть возможность посещать дорогостоящие рестораны и бары".

3.3. Технологии обслуживания

Предоставление качественного обслуживания является первостепенной задачей пансионата " Тихий угол ". Проблема качества обслуживания весьма актуальна во многих гостиничных предприятиях нашей страны. Учитывая тот факт, что требования клиентов по предоставлению высокого качества обслуживания постоянно возрастают и меняются, важнейшей стратегией является, таким образом, предоставление обслуживание такого качества, которое бы удовлетворяло все потребности клиентов и соответствовало установленным стандартам.

Три ступени обслуживания:

1. Теплое и искреннее приветствие гостей - если возможно, обращайтесь к гостю по имени.

2. Ожидание и согласие со всеми потребностями гостя.

3. Дружелюбное прощание - пожелайте счастливого пути и, если возможно, обратитесь к гостю по имени.

Основные требования к обслуживанию.

Основные требования должны быть известны, признаны и использоваться всеми работниками:

- мы являемся профессионалами в гостиничном хозяйстве;

- улыбайтесь: "Мы на сцене." Всегда сохраняйте положительный зрительный

контакт с клиентом;

- используйте в разговоре с гостями вежливые слова;

- бескомпромиссный уровень чистоты и ответственности для каждого

Работника;

- создавайте хороший микроклимат. Используйте бригадный метод работы и

совмещение профессий;

- будьте послами гостиницы на рабочих местах и за их пределами;

- каждый работник, получивший жалобу от гостя, принимает ее на себя;

- реагируйте незамедлительно на просьбу гостя. В течении 20 минут

позвоните гостю и узнайте, остался ли он удовлетворен;

- сопровождайте гостя до того места, где вы можете указать ему прямой путь

его следования;

- знайте всю информацию о гостинице, чтобы ответить на вопросы гостя.

- пользуйтесь вежливым телефонным этикетом;

- всегда рекомендуйте наши рестораны и бары;

- форменная одежда должна быть всегда чистой и отглаженной, обувь

начищенной;

- необходимо знание действий во время нештатных ситуаций.

Однако, к сожалению, наблюдаются случаи того, что служащие не соблюдают в работе стандартов, установленных руководителями, не предоставляют в обслуживании того качества, которого ожидают гости. Не всегда обслуживание соответствует ожиданиям потребителей, руководителей и даже самих работников.

Результатом разнородного продукта, который предлагают клиентам, является тот факт, что далеко не все сотрудники пансионата имеют единый взгляд на то, что, как и до какой степени хорошо должно быть выполнено.  
Примером может служить разный подход в обслуживании, касающийся, например, службы питания. В пансионате имеются кафе, бары. Далеко не всеми работниками данной сферы обслуживания руководит желание предоставления обходительного, своевременного, честного и качественного обслуживания клиентов.

Когда отсутствует согласие среди обслуживающего персонала по вопросам обслуживания, это приводит к общей несогласованности действия всего коллектива. Примерами предоставления неравномерного обслуживания являются случаи, наблюдаемые в пансионате: быстрота оформления клиента за стойкой портье одного работника и медлительное, без особого участия - другого, улыбающееся доброжелательное лицо одного официанта, и безразличие другого, излишки банных и туалетных принадлежностей в одном номере, а в другом - недостаток и т.д.

Реальная причина такого положения заключается в методах управления.  
Многое из того, что воспринимается в гостиничном обслуживании как истина, получено методом проб и ошибок, через учебные программы или изучение чужого опыта. Такая система общих знаний и практики управления качеством представляет собой комплекс застывших понятий о методах управления, которые часто являются источником недостатков, а не успехов в гостиничных предприятиях.

Организация - это больше, чем сумма ее составных элементов: знания и опыт руководителей гостиничного предприятия должны быть шире простой суммы знаний по отдельным направлениям его деятельности.

Эффективность - это не только продуктивность: на ее результаты в целом большое воздействие оказывает соответствие гостиничных услуг установленным в ней стандартам обслуживания.

Важное значение должно уделяться контролю за качеством обслуживания. В пансионате "Тихий угол" довольно часто проводятся периодические проверки качества работы персонала. Один раз в неделю проводится контроль качества обработки медицинских инструментов, регулярно проверяется активность дезинфицирующих средств, проводятся проверки качества предоставляемых лечебных услуг, проводится проверка соответствия нормам и правилам уборки помещений, включая лечебный и спальный корпуса.  
Дежурные на этажах производят контроль за уборкой номеров перед каждым новым заселением, в столовой пансионата имеется брокеражный журнал, который имеет своей целью контроль за качеством предоставляемой продукции, а также обслуживания клиентов. Комиссия, в состав которой обязательно входит инженер по технике безопасности, во главе с заведующей отделом кадров проводит проверку соответствия уровня обслуживания посетителей, состояние материально-технической базы пансионата, исправление недостатков. Все недостатки отмечаются и, по возможности, исправляются немедленно.

Обслуживание должно быть высокого качества каждый день, каждую минуту.  
Клиентов не интересуют проверки, которые осуществляются периодически на предприятии. Поэтому и контроль желает быть систематическим. Многие предприятия гостиничной индустрии с этой целью принимают на работу одного-двух независимых людей, которые находятся в непосредственном подчинении к генеральному директору. Они осуществляют наблюдение за качеством работы во всех службах гостиницы, записывают все нарушения в обслуживании. Каждый день предоставляют информацию директору. Их заработная плата является достаточно высокой, так как и функция, которую они выполняют, является важнейшей. Такая практика могла бы иметь место и в пансионате «Тихий угол», но в штатном расписании такая единица пока не предусмотрена.

ВЫВОДЫ И РЕКОМЕНДАЦИИ

В данной работе мы дали характеристику курортной гостиницы,

рассмотрели организационную структуру управления курортной

гостиницей, изучили основные и дополнительные услуги в курортных гостиницах, охарактеризовали организацию питания в курортных гостиницах, в том числе лечебного, проанализировали организацию обслуживания в пансионате «Тихий угол».

На основании изученного сделали выводы:

1. Консервативный стиль управления и культура деловых отношений, к сожалению, привычны для гостиничной индустрии. Консервативная по своей сути деловая культура и ее отражение в стратегии отдельных предприятий - вот главная причина возникновения проблем качества и

организации обслуживания и финансовых потерь гостиничных предприятий.

2. В условиях сегодняшней конкуренции предприятия индустрии

гостеприимства, если они хотят выжить, не могут больше опираться на

традиционные неэффективные формы организации обслуживания, которые

не способствуют максимально полному удовлетворению запросов

потребителей, а также прибыльности предприятия.

3. Важно, чтобы руководители гостиничных предприятий осознавали свою ответственность за внесение позитивных изменений в собственную практику управления. Необходимо скептически подходить к аксиомам и привычным концепциям в вопросах управления ресурсами и качеству продукта, пересматривать их с точки зрения новых, более эффективных подходов к балансу ценностей.

4. Материальная база и квалифицированный персонал составляют основу высококачественных услуг, а организация и управление предприятием, дополняя, позволяют реализовать возможности, которые создаются материальной базой и человеческим фактором. Таким образом, образцовая гостиница характеризуется наличием системы стратегического планирования, стремлением руководства к повышению качества услуг, высокими стандартами обслуживания, системой контроля за предоставлением услуг, системой удовлетворения жалоб гостей.

5. В основе успешной организации обслуживания лежат следующие принципы:

- ориентация на потребителя. Необходимо понимать текущие и будущие

потребности своих потребителей, выполнять их требования и стремиться

превзойти их ожидания;

- лидерство руководителя. Руководители обеспечивают единство цели и

направления деятельности организации. Они должны создавать и

поддерживать внутреннюю среду, обеспечивающую полное вовлечение

работников в решение задач организации;

- вовлечение работников. Работники всех уровней составляют основу

организации, и их полное вовлечение дает возможность организации с

выгодой использовать их способности;

- подход к системе качества как к процессу. Желаемый результат

достигается быстрее, когда деятельностью и соответствующими

ресурсами управляют как процессом;

- системный подход к управлению. Выявление, понимание и менеджмент

взаимосвязанных процессов как системы содействуют повышению

результативности и эффективности организации при достижении ее

целей;

- постоянное улучшение деятельности организации, которое в целом

следует рассматривать как ее неизменную цель.

В организации обслуживания в современных курортных гостиницах существует много проблем, которые требуют тщательного и продуманного решения. Необходимо внедрение современных методов организации, эффективных стилей управления и стандартов обслуживания.

# БИБЛИОГРАФИЧЕСКИЙ СПИСОК

# Зорин И.В., Каверина Т.П., Квартальнов В.А. Туризм как вид

# деятельности // Учебник. М.: «**Финансы и статистика»** **2005**

#### Кабушкин Н.И., Бондаренко Г.А. Менеджмент гостиниц и

#### ресторанов // Минск ООО «Новое знание» 2001

3. Гуляев В. Г. Организация туристской деятельности **//** Учебное

пособие Москва «Нолиж» 1996

4. Ветитнев A.M. Курортное дело **//**Учебное пособие М.: «КНОРУС»

2006

5. Ветитнев A.M., Журавлева Л.Б. Курортное дело **//**Учебное пособие

М.: «КНОРУС» 2006

6. Богушева В.И. Организация обслуживания посетителей ресторанов и

баров. Организация обслуживания в предприятиях общественного

питания **//**Учебное пособие М.: «Феникс» 2004

7. Квартальнов В.А. Туризм. **//Учебник** М.: «Финансы и статистика»

2001

8. Под ред. Чудновского А.Д. **//**Туризм и гостиничное хозяйство / М.:

«ЭКМОС» 2002

9. ГОСТ РК 50645-94. «Туристско-экскурсионное обслуживание.

Классификация гостиниц»

10. www.classs.ru

11. [www.info-library.com.ua](http://www.info-library.com.ua)

12. www.tihiy-ugol.ru

ПРИЛОЖЕНИЕ 1

Обед по типу «шведский стол»

**Наименование** **Наименование**

**Первые блюда** **Салаты**

1.Солянка 1.Сельдь под шубой

2.Уха царская 2.Овощное ассорти

3.Щи с грибами 3.Винегрет

4.Борщ 4.Кальмары с зеленым горошком

5.Рассольник 5."Изюминка"

6.Похлебка по-суворовски 6."Альпийский"

7.Домашняя лапша с курицей 7. "Греческий"

8.Суп греческий 8."Белая береза"

**Вторые блюда** 9."Красная шапочка"

1.Сазан жареный 10.Крабовые палочки с огурцами

2.Судак жареный 11.Крабовые палочки с кукурузой

3.Судак под овощами 12.Из морской капусты с кальмарами

4.Кета с солеными огурцами 13.Фасоль с грецким орехом

5.Говядина с черносливом 14.Морковь "Хе"

6.Говядина по-грузински 15.Морковь с сыром и чесноком

7.Отбивные из говядины 16.С рисом и ветчиной

8.Свинина запеченная 17.Капуста с кальмарами

9.Баранина запеченная 18."Курочка ряба"

10.Грудки на кости жаренные 19."Гнездо кукушки"

11.Рулетики из курицы 20."Фантазия"

12.Чижик-пыжик 21.Пикантный с сельдью

13.Люля-кебаб 22.Мясное ассорти

14.Крылья в кунжуте 23.Рыбное ассорти

15.Ножка по-царски 24.Свекла с черносливом

16.Баранина в винном соусе **Десерт**

17.Свинина по-боярски 1.Пирожное бисквитное

18.Курица по-китайски 2.Заварное

19.Горбуша в омлете 3.Корзиночка

20.Жульен с грибами 4.Слоенный торт

21.Судак в кляре 5.Торт медовый

22.Курица с черносливом 6.Печенье по-суворовски

23.Курица пикантная 7.Торт "Птичье молоко"

24.Плов 8.Торт "Прага"

25.Манты 9.Торт бисквитный

26.Блинчики с мясом 10.Татлы

**Гарнир** 11.Картошка

1.Картофель отварной 12.Шарлотка

2.Картофель запеченный 13.Торт "Наполеон"

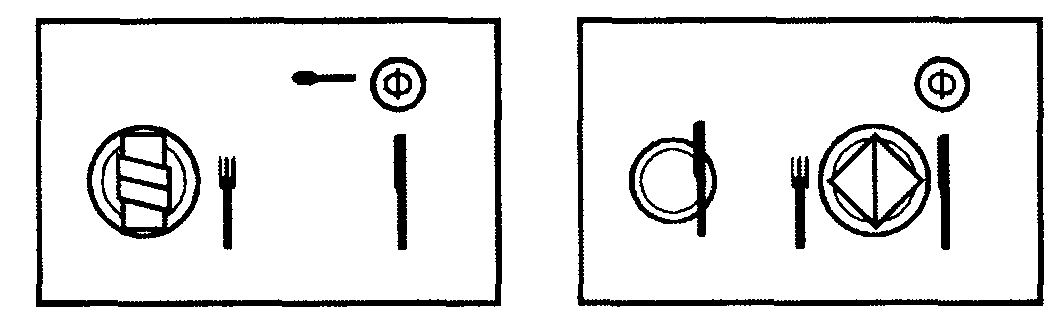
3.Рис по-домашнему 14.Рулет фруктовый

4.Цветная капуста 15.Пирожное "Варшавское"

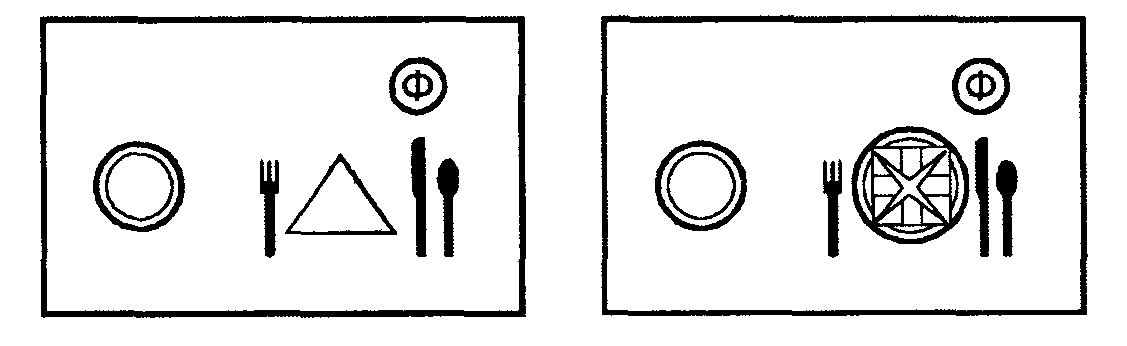
5.Овощной букет

6.Фасоль стручковая

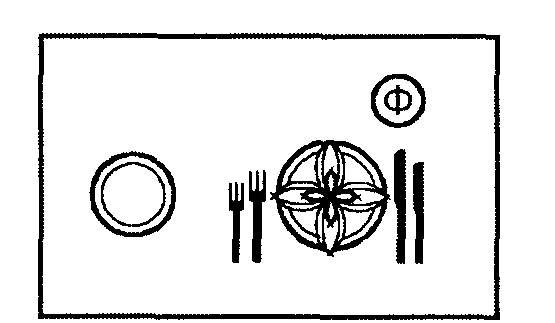
ПРИЛОЖЕНИЕ 2



Сервировка стола для завтрака



Сервировка стола для обеда



Сервировка стола для ужина