Министерство образования и науки РФ

ФГБОУ ВО «Тверской государственный университет»

Исторический факультет

Направление «Сервис»

Кафедра социально-культурного сервиса

Тенденции развития ресторанного сервиса на примере ресторана быстрого питания «Фреш Буфет»

Курсовая работа по дисциплине «Сервисная деятельность»

Выполнила:

Студентка 2 курса

Виноградова Наталья Алексеевна

Научный руководитель:

к.и.н., доцент

Е. А. Макарова

Тверь 2018

Оглавление

[Введение 3](#_Toc515794848)

[Глава I. Особенности ресторанного сервиса. 7](#_Toc515794849)

[§1. Тенденции развития ресторанного сервиса и особенности ресторанного обслуживания на современном этапе. 7](#_Toc515794850)

[§2. Ресторанный сервис в г. Твери. 20](#_Toc515794851)

[Глава II. Сервисная деятельность ресторана быстрого питания «Фреш Буфет»....... 22](#_Toc515794852)

[§1. Общая характеристика предприятия. 22](#_Toc515794853)

[§2. Оценка качества услуг на предприятии «Фреш Буфет». 25](#_Toc515794854)

[Заключение 30](#_Toc515794855)

[Список информационных материалов 32](#_Toc515794856)

[Приложение № 1. Схема ресторана «Фреш Буфет». 33](#_Toc515794857)

[Приложение № 2. Интерьер ресторана «Фреш Буфет». 34](#_Toc515794858)

[Приложение № 3. Прейскурант фиксированных цен в ресторане «Фреш Буфет».. 35](#_Toc515794859)

# Введение

Ресторанный сервис играет важную роль в жизни человека. На сегодняшний день растут потребности в услугах по предоставлению питания. Люди посещают такие заведения не только с целью удовлетворения своих биологических потребностей, но и для того чтобы пообщаться, увидеться с друзьями, коллегами и родными. Большинство праздников и торжеств проводится в ресторанах, чтобы сэкономить время и отдохнуть.

Ресторанный сервис составляет немаловажную часть индустрии гостеприимства, увеличивается разнообразие ресторанных предприятий. В каждой стране для туристов строятся рестораны национальной кухни, чтобы они могли провести дегустацию блюд и узнать о традициях страны, которую посетили. Повсеместно распространяются сети ресторанов быстрого питания. Такие типы ресторанов удобны как для туристов, так и для граждан страны.

В наши дни ресторанный сервис требует профессионализма. Существуют стандарты обслуживания, особые требования к подбору персонала и качеству меню. Чтобы полностью удовлетворить потребности гостя, необходимо соответствовать требованиям стандартов. Именно поэтому тема данной курсовой работы актуальна.

Целью курсовой работы является изучение тенденций развития ресторанного сервиса на примере ресторана быстрого питания «Фреш Буфет».

Для достижения поставленной цели необходимо решить несколько исследовательских задач:

* выявить тенденции развития ресторанного сервиса на современном этапе;
* определить особенности ресторанного сервиса;
* проанализировать ресторанный сервис в г. Твери;
* рассмотреть сервисную деятельность ресторана быстрого питания «Фреш Буфет»;
* оценить качество услуг на предприятии «Фреш Буфет».

По теме курсовой работы выявлен ряд информационных материалов. Их можно классифицировать по тематическому принципу: труды по специализации гостеприимства и ресторанного сервиса, ресурсы удаленного доступа по ресторану «Фреш Буфет», законодательные материалы.

К первой группе информационных материалов относится работа Д. Уокера «Введение в гостеприимство»[[1]](#footnote-2). Автор основное внимание уделяет вопросам менеджмента применительно к различным направлениям деятельности индустрии гостеприимства с учетом особенностей XXI века. В данном труде подробно изложены тенденции развития ресторанного сервиса на современном этапе, классификация ресторанов, виды услуг, предлагаемые в заведениях общественного питания. Эта информация стала ценным вкладом в проделанную работу и способствовала полноте понимания темы.

В труде В.Г. Федцова «Культура ресторанного сервиса»[[2]](#footnote-3) рассмотрены основные тенденции развития ресторанного бизнеса, освещена организация производственно-технологического процесса в ресторане.

Большой вклад в исследование данной темы внес труд Д.И. Елкановой «Основы индустрии гостеприимства»[[3]](#footnote-4), в котором комплексно и детально освещается сфера гостиничного бизнеса, дается исторический очерк развития мирового гостиничного хозяйства. Особое внимание уделено маркетингу, PR-деятельности, системе классификации гостиниц, организационным структурам управления, приводятся современные модели организации гостиничного бизнеса и методы управления.

Труд Е.Н. Артёмовой и В.А. Козловой «Основы гостеприимства и туризма»[[4]](#footnote-5) знакомит нас с историей развития туризма в России и мире, с технологией производства услуг в отдельных её сферах (гостиничном хозяйстве, общественном питании; службе развлечений), с основными понятиями в области туристской деятельности.

Стоит отметить труд Е.А. Зюляевой., И.В. Шавандиной «Качество услуг общественного питания»[[5]](#footnote-6), в котором определены виды услуг организаций общественного питания, а также рассмотрены функции различных организаций по контролю качества предоставления услуг.

Ценный материал представлен в учебном пособии «Сервисная деятельность»[[6]](#footnote-7). Там содержится теоретическая информация о понятиях «услуга», «обслуживание», «контактная зона», «качество обслуживания» и т.д., о разработке различных видов услуг, о правилах обслуживания клиентов.

В статье И. Тарасовой «Фреш Буфет – «быстрая еда» может быть полезной»[[7]](#footnote-8) из газеты «Комсомольская правда» описывается принцип работы ресторана «взвешенной еды» и впечатления от посещения данного заведения.

К ресурсам удаленного доступа следует отнести официальный сайт ресторана «Фреш Буфет»[[8]](#footnote-9). На сайте размещена значительная информация о ресторане, меню, местоположение, контактный телефон.

Статья из электронного ресурса «Википедия: свободная энциклопедия. Кейтеринг»[[9]](#footnote-10) содержит достаточно информации о таком способе обслуживания как кейтеринг. В данной статье представлена история создания кейтеринга и его особенности.

К законодательным материалам относится ГОСТ 30602-97 «Общественное питание. Термины и определения»[[10]](#footnote-11). В данном стандарте содержатся термины и определения понятий, которые связаны с заведениями общественного питания и индустрии питания в целом.

ИСО 8402-94 «Управление качеством и обеспечение качества. Словарь»[[11]](#footnote-12) - это международный стандарт, в котором есть термины и определения, относящиеся к системе управления качеством.

Законодательная программа «Развитие туристской индустрии в Тверской области»[[12]](#footnote-13) представляет собой комплекс мер по развитию внутреннего туризма в регионе.

Таким образом, каждый информационный материал дополнял друг друга, тем самым позволив раскрыть тему как можно шире и доступнее.

Для достижения цели и задач, поставленных в курсовой работе, был использован ряд исследовательских методов.

Первый метод – логический. С помощью него удалось связать события, способствовавшие развитию ресторанного сервиса на современном этапе.

Метод сравнения лег в основу оценки качества услуг на предприятии «Фреш Буфет».

И, наконец, метод классификации и систематизации позволил разделить материал по главам и параграфам, исходя из его содержания.

Курсовая работа построена на ряде методологических принципов.

Принцип объективности предполагает равные возможности для всех тем и сюжетов, непредвзятый и строго научный подход к ним.

Также применен принцип историзма. Изучение тенденций развития ресторанного сервиса и его особенностей происходило на современном этапе.

Структура данной курсовой работы состоит из введения, двух глав, заключения, списка информационных материалов и приложений.

# ГЛАВА I. ОСОБЕННОСТИ РЕСТОРАННОГО СЕРВИСА.

## §1. Тенденции развития ресторанного сервиса и особенности ресторанного обслуживания на современном этапе.

Рестораны играют важную роль в повседневной жизни людей. Ресторан представляет собой предприятие общественного питания с широким ассортиментом блюд сложного приготовления, включая заказные и фирменные, винно-водочные, табачные и кондитерские изделия, с повышенным уровнем обслуживания в сочетании с организацией отдыха[[13]](#footnote-14). Под ресторанным сервисом понимается такое обслуживание, которое приносит удовольствие и удовлетворение не только посетителю ресторана, но и его обслуживающему персоналу[[14]](#footnote-15).

Основной тенденцией развития ресторанного сервиса является удобное месторасположение. Самое выгодное для ресторатора расположение заведения – это или одиночно расположенный ресторан, или тот, который находится в торговом центре либо в богатом пригородном районе. Развития сети ресторанов в крупных торговых центрах обеспечивает увеличение количества посетителей, время их пребывания там и соответственно рост объема продаж, повышение прибыли как торгового центра, так и ресторанов[[15]](#footnote-16).

Одна из современных тенденций ресторанного бизнеса – развитие этнических ресторанов с различными национальными кухнями[[16]](#footnote-17). Такие рестораны всегда будут интересны туристам, там они могут попробовать блюда новой для них кухни.

Популярное направление ресторанов национальных кухонь сменяет другая тенденция ресторанного бизнеса, когда концепция ресторана строится вокруг мастерского приготовления одного главного продукта в исполнении разных кухонь: мяса определенного вида (птица, свинина, баранина, говядина), рыбы, морепродуктов, овощей или одного овоща (картофель, капуста, баклажан, помидор). Концепция «авторского» ресторана использует тонкие особенности ресторанного бизнеса: почитатели любой национальной кухни станут постоянными клиентами ресторана, где им подадут любимый продукт в самом любимом исполнении[[17]](#footnote-18). Успех гарантируется мастерством повара и авторской подачей блюда, акцентирующей натуральность основного продукта.

Растущий спрос на организацию качественного корпоративного питания обусловил новые тенденции ресторанного сервиса: доставка готовых обедов в офисы, организация буфета или кафе в офисном центре, кейтеринг при обслуживании бизнес-мероприятий, конференций, корпоративных банкетов. Кейтеринг – это популярная отрасль общественного питания, связанная с оказанием услуг питания на удаленных точках[[18]](#footnote-19).

Немаловажной тенденцией развития ресторанов является увеличение количества и размеров сети ресторанов. Реализовав успешный проект, многие рестораторы открывают еще несколько аналогичных заведений, образующих узнаваемую сеть[[19]](#footnote-20). Это касается, прежде всего, ресторанов быстрого обслуживания в различных странах. Одинаковое меню позволяет устанавливать везде однотипное оборудование, стандартизировать технологический процесс производства и реализации продукции. Такой подход резко повышает производительность труда, сокращает издержки и позволяет установить стандарты культуры обслуживания посетителей.

Единой, принятой всеми классификации ресторанов не существует, потому что ресторанный бизнес постоянно развивается, появляются новые виды ресторанов, стандарты и система обслуживания.

Согласно Государственному стандарту РФ (ГОСТ Р50762 - 95), устанавливается классификация ресторанов в зависимости от качества предоставляемых услуг, ассортимента блюд, интерьера. На основании этого рестораны по уровню обслуживания и номенклатуре предоставляемых услуг подразделяются на три класса - «люкс», «высшей» и «первой категории»[[20]](#footnote-21).

Ресторан «Люкс» располагает банкетным залом, баром, коктейль холлом с барной стойкой. Интерьер должен иметь высокий класс архитектурно-художественного оформления[[21]](#footnote-22). Стиль дизайна должен соответствовать названию ресторана. Ресторан класса «Люкс» включает в меню заказные и фирменные блюда (не менее половины ассортимента), кулинарные и кондитерские изделия.

Метрдотели и официанты обязаны в совершенстве владеть техникой обслуживания посетителей. Обслуживающий персонал должен быть одет в форменную одежду единого образца. Предприятия оснащаются высококачественной металлической и фарфоровой посудой, комплектами приборов для различных блюд и закусок[[22]](#footnote-23). При обслуживании приемов и банкетов применяются фирменная фарфоровая и хрустальная посуда, мельхиоровые приборы. Кроме индивидуальной салфетки, которой сервируют стол, посетителю по его просьбе можно подать горячую влажную салфетку, зубочистки.

Ресторан «люкс» должен иметь фирменные обложки меню, различные проспекты, приглашения, сувениры, значки с эмблемой предприятия.

В вечернее время в ресторане организуются музыкальные шоу, выступления приглашенных популярных артистов эстрады. В залах отводятся специальные места для танцев, организуется продажа цветов, сувениров[[23]](#footnote-24).

Ресторан высшего класса - предприятие, имеющее оригинальность интерьера, выбор услуг, разнообразный ассортимент оригинальных, изысканных блюд[[24]](#footnote-25). В вечернее время организуется музыкальная программа.

Ресторан первого класса предполагает гармоничность интерьера, выбор услуг, разнообразный ассортимент блюд и напитков сложного приготовления, в том числе заказных. Обслуживание в этом ресторане ведется официантами, барменами.[[25]](#footnote-26).

Следующая классификация ресторанов – по количеству звезд. Выделяют рестораны четвертого (1 звезда), третьего (2 звезды), второго (3 звезды), первого (4 звезды) и высшего (5 звезд) класса.

Четвертый класс – самый низкий класс ресторанов. В нем предполагается обязательное наличие туалетов и раковин и чистую скатерть на столе. Также обязательным является наличие отопления в холодное время года и наличие кондиционера или хорошей вентиляции в жаркое время года. Для облуживания 24 посетителей рассчитан 1 сотрудник. Кроме того, кухня должна быть отделена от основного зала и должна быть хорошо вентилируемой, чтобы запахи не проникали в зал[[26]](#footnote-27). Обязательным условием для любого заведения общего питания является наличие холодильника и воды на кухне. Ресторану, соответствующему всем этим требованиям, присваивается одна звезда.

Рестораны третьего класса, кроме всех обязательных требований, должны обеспечивать 1 сотрудника на 20 посетителей[[27]](#footnote-28). От ресторанов четвертого класса их также отличают повышенные требования к столовым инструментам и посуде.

Рестораны второго класса должны предоставить посетителям большую площадь, как минимум 1,5 квадратных метров для каждого посетителя возле стола. Один сотрудник должен обслуживать не более 15 посетителей[[28]](#footnote-29).

Рестораны первого класса отличаются большой площадью. В таком ресторане на 5 посетителей должен быть свой администратор и официант. Меню должно быть составлено как минимум на двух иностранных языках[[29]](#footnote-30).

В пятизвездочном ресторане даже к мебели предъявляются особые требования. Столы и стулья должны быть изготовлены из ценных пород дерева и должны быть удобными[[30]](#footnote-31). В таком ресторане клиент имеет право в любой момент потребовать директора ресторана и администратора. На 5 клиентов рассчитан один официант, а также один ассистент. Меню также должно быть составлено на нескольких иностранных языках.

По технике управления и используемой технологии рестораны можно разделить на следующие категории.

Ресторан гастрономический – ресторан, в котором предлагаются различные блюда со сложной рецептурой. Оплата клиентами производится после закрытия счета[[31]](#footnote-32). Все клиенты обслуживаются за столиками официантами. Блюда в меню варьируются в зависимости от времени года и наличия продуктов на кухне. Предлагается широкий ассортимент алкогольных напитков, в частности вина.

Ресторан повседневный (также используют определение «демократический»). От гастрономического ресторана данный ресторан отличается своим ассортиментом блюд и ценами.[[32]](#footnote-33) Посетителям предлагаются блюда домашней кухни высокого качества. Возможно приготовление блюд заранее и на основе полуфабрикатов.

Бар (паб или таверна) – это особый вид ресторана. Клиент расплачивается по счету непосредственно за барной стойкой. Роль линейного персонала – это уборка столов в зале. В таких заведениях могут транслироваться различные спортивные мероприятия, а также музыкальные клипы[[33]](#footnote-34). Кухня обычно небольшая, поэтому выбор блюд ограничен и прост в приготовлении.

Ресторан быстрого обслуживания – вид предприятия, отличающийся от всех вышеназванных отсутствием официантов и наличием самообслуживания[[34]](#footnote-35). Быстрота приготовления блюд достигается за счет использования замороженных полуфабрикатов и приготовлением блюд заранее.

Столовая – самое доступное место питания. В зависимости от наличия продуктов меню и рецептура могут меняться ежедневно. К такому типу заведений можно отнести и так называемые фамильные, или семейные, рестораны, где работают члены одной семьи[[35]](#footnote-36).

В зависимости от месторасположения различают городские рестораны, вокзальные рестораны, вагоны-рестораны, рестораны на теплоходах, рестораны для автотуристов.

Городские рестораны расположены в городской черте и предлагают разнообразный ассортимент блюд, специализируются в предоставлении обедов и ужинов[[36]](#footnote-37). Работают в определенные часы и имеют многочисленных клиентов.

Вокзальные рестораны расположены на железнодорожных вокзалах и аэровокзалах, работают круглосуточно. Характерен ограниченный набор блюд, невысокий уровень цен и относительно быстрое обслуживание[[37]](#footnote-38).

Вагоны-рестораны в основном имеются в поездах дальнего следования и предназначены для обслуживания пассажиров, находящихся в пути. В меню вагонов-ресторанов входят холодные закуски, первые и вторые блюда, горячие напитки, комплексные обеды, а также дорожные наборы в пакетах, кондитерские изделия, фрукты, соки, продаваемые официантами во всех вагонах поезда[[38]](#footnote-39).

Рестораны на теплоходах предназначены для обслуживания пассажиров и туристов в пути следования. В них предоставляются завтраки, обеды и ужины[[39]](#footnote-40). Обслуживание осуществляется официантами, но может применяться и самообслуживание. На крупных теплоходах может быть несколько ресторанов.

Рестораны для автотуристов, не желающих покидать автомобиль, расположены возле шоссе и крупных автостоянок. В целях экономии времени клиенты обслуживаются прямо в машине официантами, которые подкатывают к ним на роликовых коньках. Такой вид ресторанов распространен в США[[40]](#footnote-41).

Существует несколько типов ресторанов. По полноте сервисного обслуживания, набору услуг все рестораны подразделяются на полносервисные и специализированные, в том числе национальные, тематические, рестораны быстрого обслуживания.

Во всех типах ресторанов перечень предлагаемых блюд, их цена указывается в меню, которое по своему содержанию, оформлению, композиции соответствует типу и характеру ресторана. Но в любом случае последовательность блюд в меню должна совпадать с последовательностью их подачи. Кроме меню, посетителям предлагается винная карта, в которой приводится перечень напитков с указанием стоимости бутылки и порции (например 50 г, 100 г)[[41]](#footnote-42).

Высокий уровень комфорта обеспечивают архитектурно-художественное оформление залов, музыкально-эстрадное сопровождение, высокопрофессиональная работа персонала.

Эстетическое своеобразие, неповторимость интерьеров достигаются за счет использования различных элементов декоративной облицовки (мозаика, витражи, фрески, рельефы, скульптуры), элементов природы (декоративная зелень, аквариумы, водоемы, камни и т. п.)[[42]](#footnote-43).

Полносервисные рестораны предлагают широкий выбор порционных блюд, как правило, более 15. В меню преобладают сложные, фирменные блюда высокой кухни в традициях французской или итальянской кулинарии. Изысканный по дизайну интерьер, мебель, посуда, хорошо обученный персонал — все это непременные составляющие полносервисных ресторанов. Они занимают сравнительно небольшой сегмент рынка, рассчитанный на изысканную публику[[43]](#footnote-44). Среди ресторанов подобного класса очень высока конкуренция. Это связано с рядом причин. Прежде всего, создание такого ресторана и поддержание высокого уровня культуры сервиса требуют значительных средств. В результате цены в меню очень высокие, поэтому только небольшой процент населения может их посещать. По этой причине полносервисные рестораны могут более или менее успешно функционировать только в крупных городах[[44]](#footnote-45). По этим же причинам сети полносервисных ресторанов высокого класса не создаются даже в таких странах, как США.

Специализированные рестораны очень разнообразны. В этот класс предприятий питания входят рестораны, специализирующиеся на определенных блюдах (например, национальных или рыбных), а также на одном или нескольких блюдах.

Наиболее популярны среди них рестораны быстрого обслуживания. В них предлагается стандартное меню из ограниченного количества блюд, которые готовятся заранее и подаются по мере необходимости. В результате обслуживание быстрое, а общие издержки ресторана сокращаются. В числе таких ресторанов — широко известные McDonald’s, Burger King (гамбургеры); Pizza Hut, Pizza Domino (пицца); KFC, Church’s (блюда из цыпленка); Subway (сэндвичи)[[45]](#footnote-46).

К числу специализированных ресторанов относятся многочисленные национальные рестораны, в меню которых блюда национальной кухни[[46]](#footnote-47): китайской, японской, тайской, мексиканской, русской, итальянской и т. п. Причем эти рестораны могут являться одновременно и ресторанами быстрого обслуживания.

Большой популярностью пользуются рестораны для всей семьи. Обстановка и меню в таких ресторанах отличаются простотой и уютом. Каждый член семьи обслуживается индивидуально. Для детей оборудован уголок с игрушками, где с ними занимается воспитатель[[47]](#footnote-48).

Наряду с ресторанами для всей семьи, национальными ресторанами к числу специализированных относятся тематические рестораны, в оформлении которых используют определенную тему — футбол, музыкальные жанры, самолеты, автомобили, железную дорогу и т. п. Главная задача — создать нужную обстановку и атмосферу, блюда по возможности соответствуют теме[[48]](#footnote-49). В таких ресторанах, как правило, постоянная клиентура.

Для любого типа ресторана важную роль играет процесс обслуживания гостей. Непосредственно процессу обслуживания предшествует ответственная и сложная стадия подготовки ресторана к приему посетителей, которая начинается с подготовки залов.

Санитарно-гигиеническая уборка помещений ресторана осуществляется ежедневно в конце рабочего дня или чаще всего в утренние часы[[49]](#footnote-50). Уборка заканчивается за 1–2 часа до открытия ресторана. Бригада уборщиков удаляют пыль с мебели, подоконников, оборудования, делают сухую чистку или влажную уборку полов. После окончания уборки дежурный метрдотель или старший официант осматривает помещение, оценивает качество уборки и лишь затем дает распоряжения по расстановке и сервировке столов[[50]](#footnote-51).

Бригадир официантов (дежурный по залу официант) получает в сервизной и бельевой необходимые для сервировки столовую посуду, приборы и столовое белье[[51]](#footnote-52). При этом учитывается количество обеденных столов, вид предстоящего обслуживания (банкет или другое мероприятие).

При получении столового белья, посуды, приборов проверке подлежит их состояние. Скатерти, салфетки должны быть чистыми, накрахмаленными, отглаженными; посуда — без трещин, сколов, с одинаковым рисунком; приборы — с одинаковым рисунком на ручках. Посуда и приборы дополнительно полируются перед сервировкой с помощью ручника. После получения всех необходимых предметов приступают к сервировке столов.

Сервировка стола посудой и приборами составляет важную часть процесса организации обслуживания гостей. Существуют определенные классические правила сервировки, которые продиктованы удобством и рациональностью размещения на столе всего необходимого гостям[[52]](#footnote-53). Кроме того, искусно сервированный стол доставляет гостям эстетическое удовольствие и способствует созданию комфортных условий.

На расстоянии примерно 2 см от края стола точно напротив стула или кресла ставят мелкую (столовую, закусочную десертную) тарелку, которая служит подстановочной. Фирменная эмблема ресторана должна размещаться в середине бортика тарелки, обращенного к гостю[[53]](#footnote-54). На подстановочную тарелку ставят закусочную тарелку, предварительно подложив салфетку, чтобы тарелка не скользила. Эта тарелка является основной. С левой стороны от основной тарелки на расстоянии 5–10 см ставят пирожковую тарелку. Возможны различные варианты расположения пирожковой тарелки по отношению к основной[[54]](#footnote-55).

Столовые приборы размещают справа и слева от основной тарелки. Ручки приборов должны находиться на одной линии с краем основных тарелок. Сервировку стола приборами официант начинает с ножей. Они укладываются справа от тарелки лезвием к ней в последовательности слева направо: столовый, рыбный, закусочный. Вилки укладывают с левой стороны тарелки, зубцами вверх, размещая их справа налево в последовательности: столовая, рыбная, закусочная[[55]](#footnote-56). В случае необходимости четвертый комплект приборов (закусочный) можно положить на основную тарелку под салфетку, но так, чтобы ручки приборов не были закрыты. Приборы можно положить под разным углом от 60° до 120°, в зависимости от того, как сложена салфетка.

Индивидуальный нож для масла кладут на правый борт пирожковой тарелки лезвием влево. Столовую ложку всегда кладут справа углублением вверх. Десертный прибор укладывают перед основной тарелкой параллельно краю стола в следующей последовательности: нож лезвием к тарелке, ручкой вправо; вилка ручкой влево; ложка ручкой вправо[[56]](#footnote-57).

Фужер можно поставить перед основной тарелкой за десертным прибором по центральной оси тарелки. Но чаще всего фужер сдвигают вправо, поставив его у кончика столового ножа (первого от тарелки)[[57]](#footnote-58).

Приборы со специями и пепельницы при предварительной сервировке на столы не ставят. Пепельницу подают по просьбе курящих гостей, если в ресторане в общих залах курение разрешено. Специи подают только в виде соли и перца, остальные — вместе с соответствующими блюдами или по просьбе гостей.

Дополнительная сервировка, смена приборов осуществляется в ходе обслуживания в соответствии с заказом.

Метрдотель встречает гостей у входа в зал, предлагает им на выбор несколько столов, провожает к выбранному столу. При этом метрдотель идет впереди, показывая наиболее удобную дорогу по проходу между столами. Метрдотель (старший официант) усаживает гостей за стол, выдвигая стулья. Вначале предлагают занять место женщине, затем слева — ее спутнику[[58]](#footnote-59). Если обслуживает официантка, то ее помощь при рассаживании гостей допускается лишь по отношению к пожилым людям.

Официант левой рукой подает меню, раскрытым на первой странице с фирменными блюдами. Официант может либо оставить меню гостям и отойти, дав им время для ознакомления и выбора блюд, либо оставаться рядом, давая необходимые пояснения и советы[[59]](#footnote-60). Официант, принимающий заказ, обязан досконально знать меню, порекомендовать и помочь сделать гостям выбор из большого ассортимента закусок, холодных, горячих и фирменных блюд. Он должен уметь дать характеристику любому блюду, рассказать о его особенностях, технологии приготовления, ингредиентах. Кроме того, официант должен знать примерное время приготовления того или иного блюда, а также наличие готовых блюд в горячем цехе, ассортимент имеющихся гарниров и соусов. Такие знания помогут официанту ускорить процесс обслуживания.

Важную роль играет правильность подачи блюд и напитков. В первую очередь гостям подают буфетную продукцию. Вначале на стол ставят хлеб и безалкогольные напитки (минеральные и фруктовые воды, соки)[[60]](#footnote-61). Бутылки должны быть чистыми, без трещин и сколов. Соки подаются в кувшинах или конических стаканах. Заказанное вино официант демонстрирует гостям. Бутылки открывают на сервировочном столике, завернув их в салфетки. Вино наливают в бокалы, держа бутылку в левой руке, и подают их гостям с правой стороны. После разлива вина бутылки ставят на стол[[61]](#footnote-62).

После буфетной продукции первыми из заказанных блюд приносят холодные закуски: икра, мясная гастрономия, салаты.

После холодных закусок приносят горячие закуски. Последовательность подачи горячих закусок: рыбные, мясные, из птицы и дичи, из овощей и грибов, яичные, мучные[[62]](#footnote-63).

После горячих закусок следуют супы: прозрачные, заправочные, супы-пюре, молочные, холодные, сладкие.

Затем подают горячие блюда: рыба — отварная, припущенная, фаршированная, жареная, запеченная; мясо — отварное, припущенное, жареное натуральное, жареное в соусе, тушеное, запеченное; птица или дичь — отварная, припущенная, фаршированная, жареная, тушеная, запеченная; овощи — отварные, припущенные, жареные, тушеные, запеченные; блюда из круп, бобовых, макаронных изделий, мучные, из яиц, из творога[[63]](#footnote-64).

После горячих блюд следуют сладкие блюда (горячие и холодные), фрукты, горячие напитки. Время подачи сладких блюд или десерта официант должен согласовать с гостями. Перед подачей десерта со стола убирают всю использованную посуду, приборы, специи, хлеб. Стол сервируют десертными приборами. Чай приносят в чайных чашках с блюдцами[[64]](#footnote-65). Отдельно подают кусковой сахар в сахарнице со щипцами для раскладывания. Черный кофе приносят в кофейных чашках с блюдцами и кофейными ложками. По желанию к черному кофе подают сливки в молочнике или нарезанный лимон в розетке с вилочкой.

Расчет с гостями является заключительным этапом обслуживания. В зависимости от порядка, принятого в конкретном ресторане, расчет с гостями может быть произведен после подачи холодных закусок или по окончании обслуживания. Перед подачей счета официант должен уточнить, не будет ли сделан дополнительный заказ, и получить согласие на подготовку счета для оплаты. Счет заполняется в двух экземплярах. В нем указываются название ресторана, фамилия официанта, дата обслуживания, наименование и количество блюд, закусок, десертов, буфетной продукции, цена каждой порции и сумма всего заказа[[65]](#footnote-66).

Счет подписывается официантом или старшим официантом в бригаде. Оформление счета официант осуществляет в свободное от обслуживания гостей время. Счет подается клиенту на маленьком подносе (пирожковой тарелке), сложенным пополам, или оборотной стороной кверху с отогнутым для удобства уголком[[66]](#footnote-67). Если гость сразу оплачивает счет, официант не отходит от стола, получает деньги и вручает сдачу.

Таким образом, главной особенностью ресторанного бизнеса становится все большая направленность заведений на конкретных потребителей, обильное многообразие различных сетей ресторанов и возможность удовлетворить потребности практически каждого потребителя.

## §2. Ресторанный сервис в г. Твери.

В советское время существовали нормы, согласно которым на 10 тысяч населения должно было приходиться одно заведение общепита. Сегодня количество ресторанов и кафе явно превысило советские нормативы. В Твери насчитывается более 300 предприятий общественного питания — от столовых и ресторанов до бистро и кафе (в это число не входят школьные столовые и отделы кулинарии в магазинах, которые являются заведениями общепита).

С 2003 года сертификация заведений общественного питания является добровольной, отменены внеплановые проверки – графики проверок вывешиваются в общем доступе на сайтах контролирующих организаций[[67]](#footnote-68). С одной стороны, это значительно облегчило вхождение в рынок для начинающих рестораторов, а с другой – привлекло в этот бизнес множество непрофессионалов.

Сегодня ресторанный бизнес Твери растет. В городе открываются заведения различного формата, которые раньше можно было посетить только в крупных городах. В этой ситуации работают уже не законы ресторанного рынка, а эмоции и желания аудитории. Люди часто обедают в заведениях быстрого питания, потому что такой формат обслуживания удобнее, он вписывается в их ритм жизни. Сетевые рестораны предполагают определенный уровень обслуживания, однако уже давно перестали восприниматься как что-то новое и необычное.

В Тверь приходят крупные сетевые рестораны и кафе. В их числе рестораны японской кухни «Якитория», «Планета суши» и «Эль Патио», расположенные в ТЦ «Рубин». Рестораны быстрого обслуживания «Сковородка», «Фреш Буфет», «Чикен Хауз» также обрели популярность среди жителей города Твери.

Для любителей русской и домашней кухни в Твери открыты рестораны «Манилов», «Старый Баку» с уютной атмосферой и невысокими ценами. Такие заведения ставят своей задачей максимально приблизиться к практике домашней кухни русских помещиков, которые и хлеб сами выпекали, и квасы делали.

Стоит отметить важный фактор, который тормозит развитие ресторанного бизнеса в Твери – качество квалификации персонала и уровень сервиса. В подавляющем большинстве местных заведений официанты считают свою работу временной и непрестижной. На подработку устраиваются студенты, которые в скором времени увольняются. Из-за этого появляется равнодушие к гостям и плохой сервис.

В Твери и Тверской области активно развивается гастрономический туризм. В рамках государственной программы «Развитие туристской индустрии в Тверской области» на 2018-2023 годы Губернатор Тверской области И. М. Руденя обозначил основные сегменты туризма – активный и культурный туризм, паломнический, гастрономический[[68]](#footnote-69). Такие предприятия общественного питания, как «Фреш Буфет» могут участвовать в качестве объектов гастрономических туров по Твери.

Таким образом, в условиях современного развития ресторанного сервиса становятся все более необходимыми высококвалифицированные специалисты в этой области, осознающие, что главным ориентиром производства и продажи услуг становятся потребности и спрос конкретных групп потребителей.

Современным предприятиям питания, чтобы быть успешными, необходимо постоянно выделяться атмосферой, интерьером, кухней, развлекательными программами и качеством сервиса. Завоевать лояльность гостя вкусными блюдами, акциями и скидками стало сложнее. Разборчивый, придирчивый и притязательный гость реагирует сразу на все составляющие ресторанного предложения.

Сервис играет основную роль в сфере ресторанного бизнеса и гостеприимства. Необходимо сделать все, чтобы гости остались довольны. Ресторанный сервис – это не только обученный персонал и стильный интерьер, но и сочетание искусства общения, правил этикета, традиций, психологических приемов.

# ГЛАВА II. СЕРВИСНАЯ ДЕЯТЕЛЬНОСТЬ РЕСТОРАНА БЫСТРОГО ПИТАНИЯ «ФРЕШ БУФЕТ».

## §1. Общая характеристика предприятия.

Первый ресторан быстрого питания «Фреш Буфет» в Твери открылся в 2016 году. Он расположен на пешеходной улице Трехсвятской д.6, корпус 1. В 2018 году открылся еще один ресторан «Фреш Буфет» в Твери по адресу: улица Вагжанова д. 21. Оба ресторана расположены в торговых центрах, что значительно влияет на их популярность и посещаемость.

«Фреш Буфет» - это сетевой ресторан города Твери. В других городах России его нет, но есть похожие рестораны быстрого обслуживания, например, «Сковородка».

«Фреш Буфет» - это ресторан самообслуживания. Гости самостоятельно выбирают и комбинируют блюда на свой вкус. Для удобства гостей разработана подробная схема ресторана, с которой можно ознакомиться на официальном сайте ресторана (см. Приложение №1).

Ресторан разделен на зоны, которые называются «острова». Первый «остров» или первая открытая зона раздачи – салаты (около 20-ти наименований). Здесь можно найти любимые всеми «Цезарь» и «Столичный», «Селедку под шубой» и «Греческий», а также большой выбор других салатов. Важно, что на каждом из них установлен таймер – временная отметка приготовления блюда. Салаты с майонезом хранятся не более двух часов, а с маслом не более 3-х. Как только обозначенное время наступает, салаты меняют[[69]](#footnote-70). Рядом с зоной салатов расположен «остров», где подают суп или кашу.

Следующий «остров» – горячее и гарнир. В этой зоны представлены разнообразные мясные блюда: котлеты, отбивные, мясные рулеты и жаркое; гарниры: макароны, блюда из картофеля, запеченные овощи и т.д.. Стоит отметить, что в ресторане «Фреш Буфет» есть блюда для вегетарианцев и детское меню[[70]](#footnote-71).

В ресторане есть кондитерские зоны, где гости могут отведать свежеиспеченные булочки, печенье и пирожные. Рядом расположена зона чая и кофе, там также подают натуральный морс и свежевыжатый сок.

Кроме традиционных блюд русской кухни в зоне «Wok and Pasta» готовят итальянскую пасту, собу и тортилью, а в зоне «Гриль» - картофель фри, бургеры и сэндвичи[[71]](#footnote-72). На «островах» подается пицца разных сортов.

В ресторане «Фреш Буфет» помимо «островов» есть зоны открытой кухни, где можно приобрести комплексные завтраки, обеды и ужины по фиксированной цене.

Для посетителей ресторана важно не только вкусно покушать, но и получить удовольствие от уютной атмосферы. Интерьер ресторана «Фреш Буфет» очень необычный (см. Приложение №2). Стены украшены декоративными кухонными принадлежностями, контейнерами с крупами, макаронами, овощами, фруктами. В заведениях «Фреш Буфет» много зелени, играет приятная музыка, и удачно подобранный цвет в сочетании с необычным интерьером позволяет с удовольствием провести там время.

На официальном сайте ресторана «Фреш Буфет» размещена подробная информация о заведении, меню, особенности обслуживания. Меню насчитывает более 500 наименований популярных блюд русской, итальянской и восточной кухни, а так же блюда по авторским рецептам, в которых используются фермерские продукты[[72]](#footnote-73). Помимо салатов, супов, горячих блюд и десертов с фудкорта можно брать с собой: домашний йогурт, сметану, хлеба, компоты, соки и варенья. В ресторане предусмотрены вечерние скидки на всё меню с 18:00-21:00.

«Фреш буфет» также носит название «ресторан взвешенной еды». В понятие «взвешенная еда» вкладывается сразу несколько смыслов. Во-первых, все действительно продается на вес, а фиксированная цена идет только за 100 граммов общего веса[[73]](#footnote-74). Принцип «взвешенной еды» заключается в том, что гости выбирают понравившиеся им блюда и накладывают их в соответствующие тарелки. На кассе тарелки с едой взвешиваются, и рассчитывается сумма (см. Приложение №3).

Во-вторых, «взвешенная» - значит продуманная, выверенная. Все блюда в «Фреш Буфете» готовятся исключительно из качественных, свежих и натуральных продуктов без использования различных химических добавок[[74]](#footnote-75).

В-третьих, в заведении такого формата работает специалист-диетолог, который всегда может проконсультировать тех посетителей, которые следят за своей фигурой или просто хотят питаться исключительно здоровой пищей. Также планируется привлечь и специалиста по спортивному питанию, в задачу которого будет входить разработка меню для желающих увеличить мышечную массу, не прибегая к искусственным средствам[[75]](#footnote-76).

Таким образом, «Фреш Буфет» - первое заведение в Твери, в котором реализована усовершенствованная концепция быстрого питания.

## §2. Оценка качества услуг на предприятии «Фреш Буфет».

Ключевой фактор достижения конкурентных преимуществ – это качество не только продуктов и услуг, но и бизнес процессов и системы управления организации. Качество имеет решающее значение при удовлетворении требований и ожиданий потребителей, партнеров, акционеров и других заинтересованных лиц. Принимая решение о покупке продукта, потребитель обычно учитывает множество его свойств. Это могут быть материальные, физические свойства, а также свойства, связанные с его обслуживанием[[76]](#footnote-77).

Сегодня многие компании, осознавая важность фактора качества в конкурентной борьбе, как на внутреннем, так и на мировом рынке, разрабатывают собственные программы улучшения качества[[77]](#footnote-78). Предлагая услуги высокого качества, даже за счет издержек, многие фирмы получают устойчивое конкурентное преимущество за счет увеличения услуг.

Существуют различные подходы к толкованию понятия "качество услуги". Наиболее употребляемым является определение, данное в Международном стандарте ИСО 8402-94 "Управление качеством и обеспечение качества. Словарь".

Качество услуги - это совокупность характеристик услуги, которые придают ей способность удовлетворять обусловленные или предполагаемые потребности потребителя. Полезными свойствами услуги выступают ее объективные характеристики, которые проявляются при ее потреблении, отвечают запросам и нуждам потребителей, а также государственно-нормативным правовым критериям[[78]](#footnote-79).

В Международном стандарте ИСО 8402-94 также принят термин "качество обслуживания", которое рассматривается как совокупность характеристик процесса и условий обслуживания, обеспечивающих удовлетворение установленных или предполагаемых потребностей потребителя.

Понятие "качество" с позиции потребителя рассматривают многие авторы. Некоторые из них подходят к этому понятию следующим образом: "Качество - это удовлетворение ожиданий потребителя за цену, которую он себе может позволить, когда у него возникла потребность. Высокое качество - превышение ожиданий потребителя за более низкую цену, чем он предполагает"[[79]](#footnote-80).

При оценке качества услуги потребитель сравнивает то, что ему предоставили, с тем, что он желал получить. Ожидаемая услуга представляет собой ожидаемое качество и может соотноситься с желаниями и индивидуальными нормами потребителей, с объективными представлениями об ожидаемом или другом стандарте сравнения[[80]](#footnote-81). Оценка услуги зависит от опыта обращения к производителям подобных услуг, от знания услуги, рыночной коммуникации (сведений из рекламы, СМИ, каталогов), личных желаний потребителя и имиджа производителя.

Качество продукции услуг в современных системах управления предприятиями общественного питания играет все более заметную роль. Объясняется это тем, что качество является главнейшим составляющим конкурентоспособности услуг. Качество продукции и услуг должно быть безопасным, обеспечивать возможность их обязательной сертификации, что контролируется государственными органами, осуществляющими надзор. Все предприятия общественного питания должны гарантировать клиентам: качественное приготовление пищи из продуктов высокого качества; чистоту, гигиену, эстетичность; качественное обслуживание (компетентность, вежливость персонала); личную безопасность и безопасность имущества клиентов (безопасность от уголовного и террористического насилия, а также пожарную, техническую, санитарную, экологическую)[[81]](#footnote-82).

В каждой сфере услуг существуют свои показатели качества. Комплексный показатель качества общественного питания складывается из групповых показателей качества продукции и качества услуг. Рассмотрим показатели качества услуг общественного питания[[82]](#footnote-83):

* Безопасность – заключается в соблюдении санитарно-гигиенических норм и правил; способность выполнить услугу точно и основательно.
* Ассортимент блюд и напитков – включает в себя качество блюд, их разнообразие и ценовая доступность.
* Условие и время обслуживания потребителей – предполагает ответственность и вежливость обслуживающего персонала и руководства предприятия, а также быстрое и качественное обслуживание.
* Эстетичность – внешний вид обслуживающего персонала, привлекательные информационные материалы, достойное оформление предприятия, современное оборудование, сервировка стола, оформление и подача кулинарной продукции.
* Предоставление дополнительных услуг, таких как бронирование мест в залах, вызов такси, продажа цветов, сувениров и сопутствующих товаров, кейтеринг, предоставление интернет-связи и т.д.

Для обеспечения необходимого уровня качества услуг предприятиям нужны передовые технологии, необходимая материальная база, квалифицированный персонал, рациональная организация работ, эффективное управление предприятием с привлечением системы менеджмента качества.

На предприятии общественного питания ресторана «Фреш Буфет» строго соблюдаются санитарно-технические нормы. Обслуживающий персонал имеет униформу, которая предполагает синюю рубашку, брюки, зеленый фартук с эмблемой ресторана. На кухне персонал работает в перчатках и специальных головных уборах. При приеме на работу оформляется санитарная книжка и персонал проходит медицинскую комиссию, которая поводится раз в полгода. Блюда, представленные на шведском столе, сменяются каждые 2 часа, что гарантирует качество продукции потребления[[83]](#footnote-84).

Ассортимент блюд и напитков в ресторане «Фреш Буфет» разнообразен и соответствует качеству, цены доступные.

Обслуживающий персонал на данном предприятии вежливо относится к посетителям и организует быстрое обслуживание, что можно заметить по отзывам гостей ресторана[[84]](#footnote-85).

Если сравнивать ресторан «Фреш Буфет» с рестораном «Сковородка», то можно заметить их сходства и различия. В этих заведениях хорошо подобран интерьер, высокое качество обслуживания и квалифицированный персонал. Однако в «Сковородке» меню ограничено несколькими видами супов, салатов и небольшой выбор горячих блюд. В «Сковородке» нет диетических продуктов и вегетарианского меню.

В ресторане «Фреш Буфет» туалет расположен в подвале здания, что не доставляет дискомфорта посетителям. В «Сковородке» туалет расположен в зале и является общим.

Важную роль играет расположение столиков в зале. В «Сковородке» столики расположены не близко друг к другу – это обеспечивает комфортную обстановку для посетителей ресторана. В «Фреш Буфете» столики расположены очень тесно и это мешает посетителям, когда в заведении часы обеда.

У предприятия общественного питания «Фреш Буфет» есть официальный сайт, который позволяет ознакомиться с системой обслуживания в ресторане, предоставляет информацию о меню ресторана, ценовой политики и различных мероприятиях, которые там проводятся[[85]](#footnote-86). На сайте можно посмотреть расположение ресторанов в городе, фотографии интерьера, контактный телефон.

Из дополнительных услуг ресторан «Фреш Буфет» предлагает кейтеринг и наличие интернет-связи wi-fi.

Таким образом, качество услуг предприятия «Фреш Буфет» удовлетворяет требованиям международных стандартов, однако существует резерв для совершенствования обслуживания посетителей. Постоянная работа над повышением качества обслуживания обеспечит успешную деятельность ресторана на рынке услуг.

# Заключение

Подводя итог, следует отметить, что цель данной курсовой работы достигнута. Были изучены тенденции развития ресторанного сервиса на примере ресторана быстрого питания «Фреш Буфет» посредством решения задач исследования.

В ходе работы были выявлены тенденции развития ресторанного сервиса на современном этапе и особенности ресторанного сервиса, проанализирован ресторанный сервис в г. Твери, рассмотрена сервисная деятельность ресторана быстрого питания «Фреш Буфет», оценено качество услуг на предприятии «Фреш Буфет». Данные задачи удалось решить с помощью обращения к специальной литературе.

Ресторанный бизнес отличается от всех остальных видов бизнеса. Это предприятие, которое объединяет в себе искусство и традиции, механизмы деятельности и опыт маркетологов, философию обслуживания и концепцию формирования потенциальной аудитории.

Сегодня ресторанный бизнес требует профессионализма. Повысились требования к производственному и обслуживающему персоналу ресторанов, уровень квалификации которого должен соответствовать требованиям стандартов. Ужесточился контроль со стороны государственных органов (санэпиднадзора, госторгинспекции, пожарных и налоговых органов). Усилилась конкуренция среди ресторанов, появились новые критерии оценки качества кулинарной продукции.

В Твери открыто уже более 300 заведений общественного питания, и ресторанный бизнес продолжает развиваться. Появляются новые методы обслуживания, открываются тематические рестораны, развивается система кейтеринга.

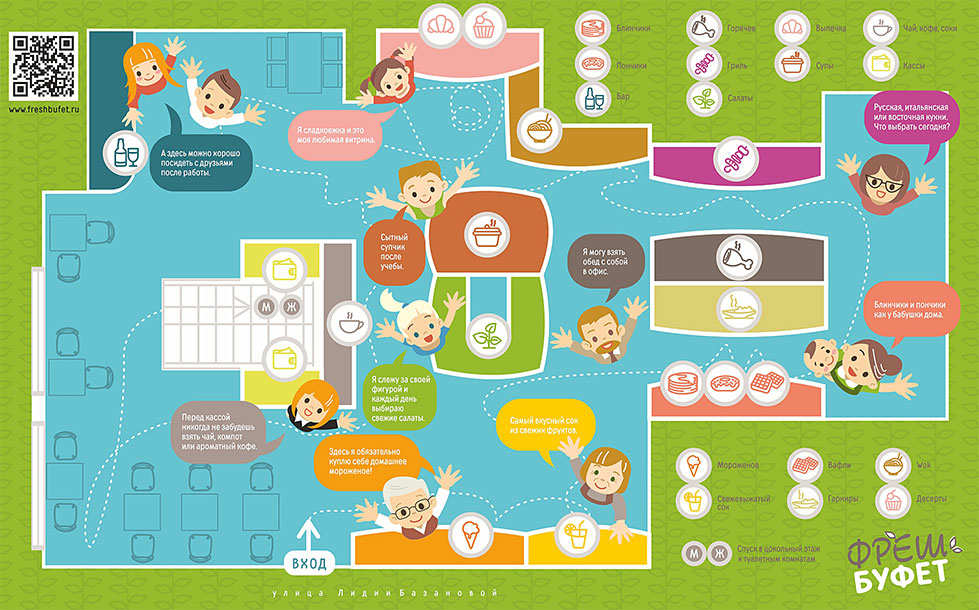
Ресторан «Фреш Буфет» является единственным рестораном в Твери, который работает по новому принципу обслуживания – «взвешенная еда». Это очень удобно как для гостей ресторана, так и для обслуживающего персонала.

Современные тенденции развития ресторанного бизнеса включают в себя увеличение количества сетей ресторанов. Это касается, прежде всего, ресторанов быстрого питания. Широкое распространение сети ресторанов со стандартным меню позволяет устанавливать однотипное оборудование, стандартизировать технологический процесс производства и реализации продукции. Такой подход резко повышает производительность труда, сокращает издержки, и позволяет устанавливать стандарты культуры обслуживания посетителей.

# Список информационных материалов

1. Артёмова Е.Н., Козлова В.А. Основы гостеприимства и туризма. Орёл, 2005.
2. ГОСТ 30602-97. Общественное питание. Термины и определения. Б.м., б.г. [Электронный ресурс]. URL: http://docs.cntd.ru/document/1200006095. (дата обращения: 25.04.2018).
3. Елканова Д.И. Основы индустрии гостеприимства. М., 2010.
4. Зюляева Е.А., Шавандина И.В. Качество услуг общественного питания. Б.м., б.г. // Электронная библиотека DocPlayer. [Электронный ресурс]. URL:http://docplayer.ru/40019777-Kachestvo-uslug-obshchestvennogo-pitaniya.html. (дата обращения: 25.04.2018).
5. ИСО 8402-94. Управление качеством и обеспечение качества. Словарь. Б. м., б.г. [Электронный ресурс]. URL: http://forpm.ru/uploads/iso-8402-94.pdf. (дата обращения: 25.04.2018).
6. Кейтеринг. Б.м., б.г. // Википедия: свободная энциклопедия. [Электронный ресурс]. URL: https://ru.wikipedia.org/wiki/Кейтеринг. (дата обращения: 25.04.2018).
7. Официальный сайт ресторана «Фреш Буфет». Б.м., б.г. // Фреш Буфет. [Электронный ресурс]. URL: https://freshbufet.ru/. (дата обращения: 25.04.2018).
8. Развитие туристской индустрии в Тверской области. Тверь, 2018.
9. Тарасова И. Фреш Буфет – «быстрая еда» может быть полезной // Комсомольская правда. 2016. 29 августа.
10. Уокер Д. Введение в гостеприимство. М., 1999.
11. Учебное пособие: Сервисная деятельность. Б.м., б.г. // Качество обслуживания и производительность. [Электронный ресурс]. URL: http://www.bestreferat.ru/referat-198449.html. (дата обращения: 18.02.2018).
12. Федцов В.Г. Культура ресторанного сервиса. М., 2012.

# Приложение № 1. Схема ресторана «Фреш Буфет»[[86]](#footnote-87).



# Приложение № 2. Интерьер ресторана «Фреш Буфет»[[87]](#footnote-88).

# https://media-cdn.tripadvisor.com/media/photo-s/0e/20/84/60/caption.jpg

# Приложение № 3. Прейскурант фиксированных цен в ресторане «Фреш Буфет»[[88]](#footnote-89).



1. Уокер Д. Введение в гостеприимство. М., 1999. [↑](#footnote-ref-2)
2. Федцов В.Г. Культура ресторанного сервиса. М., 2012. [↑](#footnote-ref-3)
3. Елканова Д.И. Основы индустрии гостеприимства. М., 2010. [↑](#footnote-ref-4)
4. Артёмова Е.Н., Козлова В.А. Основы гостеприимства и туризма. Орёл, 2005. [↑](#footnote-ref-5)
5. Зюляева Е.А., Шавандина И.В. Качество услуг общественного питания. Б.м., б.г. // Электронная библиотека DocPlayer. [Электронный ресурс]. URL:http://docplayer.ru/40019777-Kachestvo-uslug-obshchestvennogo-pitaniya.html. (дата обращения: 25.04.2018). [↑](#footnote-ref-6)
6. Сервисная деятельность. Б.м., б.г. // Качество обслуживания и производительность. [Электронный ресурс]. URL: http://www.bestreferat.ru/referat-198449.html. (дата обращения: 18.02.2018). [↑](#footnote-ref-7)
7. Тарасова И. Фреш Буфет – «быстрая еда» может быть полезной // Комсомольская правда. 2016. 29 августа. [↑](#footnote-ref-8)
8. Официальный сайт ресторана «Фреш Буфет». Б.м., б.г. // Фреш Буфет. [Электронный ресурс]. URL: https://freshbufet.ru/. (дата обращения: 25.04.2018). [↑](#footnote-ref-9)
9. Кейтеринг. Б.м., б.г. // Википедия: свободная энциклопедия. [Электронный ресурс]. URL: https://ru.wikipedia.org/wiki/Кейтеринг. (дата обращения: 25.04.2018). [↑](#footnote-ref-10)
10. ГОСТ 30602-97. Общественное питание. Термины и определения. Б.м., б.г. [Электронный ресурс]. URL: http://docs.cntd.ru/document/1200006095. (дата обращения: 25.04.2018). [↑](#footnote-ref-11)
11. ИСО 8402-94. Управление качеством и обеспечение качества. Словарь. Б. м., б.г. [Электронный ресурс]. URL: http://forpm.ru/uploads/iso-8402-94.pdf. (дата обращения: 25.04.2018). [↑](#footnote-ref-12)
12. Развитие туристской индустрии в Тверской области. Тверь, 2018. [↑](#footnote-ref-13)
13. ГОСТ 30602-97. Общественное питание. Термины и определения. Б.м., б.г. [Электронный ресурс]. URL: http://docs.cntd.ru/document/1200006095. (дата обращения: 25.04.2018). [↑](#footnote-ref-14)
14. Федцов В.Г. Указ. соч. С.10. [↑](#footnote-ref-15)
15. Там же. [↑](#footnote-ref-16)
16. Уокер Д. Указ. соч. С.291. [↑](#footnote-ref-17)
17. Федцов В.Г. Указ. соч. С.11. [↑](#footnote-ref-18)
18. Кейтеринг. Б.м., б.г. // Википедия: свободная энциклопедия. [Электронный ресурс]. URL: https://ru.wikipedia.org/wiki/Кейтеринг. (дата обращения: 02.12.2017). [↑](#footnote-ref-19)
19. Федцов В.Г. Указ. соч. С.11. [↑](#footnote-ref-20)
20. Артемова Е.Н., Козлова В.А. Указ. соч. С.73. [↑](#footnote-ref-21)
21. Там же. [↑](#footnote-ref-22)
22. Там же. [↑](#footnote-ref-23)
23. Там же. С.74. [↑](#footnote-ref-24)
24. Артемова Е.Н., Козлова В.А. Указ. соч. С.74. [↑](#footnote-ref-25)
25. Там же. [↑](#footnote-ref-26)
26. Уокер Д. Указ. соч. С.301. [↑](#footnote-ref-27)
27. Там же. [↑](#footnote-ref-28)
28. Уокер Д. Указ. соч. С.302. [↑](#footnote-ref-29)
29. Там же. [↑](#footnote-ref-30)
30. Там же. С.303. [↑](#footnote-ref-31)
31. Елканова Д.И. Указ. соч. С.94. [↑](#footnote-ref-32)
32. Там же. [↑](#footnote-ref-33)
33. Елканова Д.И. Указ. соч. С.94. [↑](#footnote-ref-34)
34. Там же. С.95. [↑](#footnote-ref-35)
35. Там же. [↑](#footnote-ref-36)
36. Артемова Е.Н., Козлова В.А. Указ. соч. С.76. [↑](#footnote-ref-37)
37. Там же. [↑](#footnote-ref-38)
38. Артемова Е.Н., Козлова В.А. Указ. соч. С.76. [↑](#footnote-ref-39)
39. Там же. [↑](#footnote-ref-40)
40. Там же. [↑](#footnote-ref-41)
41. Федцов В.Г. Указ. соч. С. 12. [↑](#footnote-ref-42)
42. Федцов В.Г. Указ. соч. С. 12. [↑](#footnote-ref-43)
43. Там же. [↑](#footnote-ref-44)
44. Там же. С. 13. [↑](#footnote-ref-45)
45. Федцов В.Г. Указ. соч. С. 13. [↑](#footnote-ref-46)
46. Там же. [↑](#footnote-ref-47)
47. Там же. [↑](#footnote-ref-48)
48. Там же. [↑](#footnote-ref-49)
49. Федцов В.Г. Указ. соч. С.60. [↑](#footnote-ref-50)
50. Там же. [↑](#footnote-ref-51)
51. Там же. С. 61. [↑](#footnote-ref-52)
52. Там же. [↑](#footnote-ref-53)
53. Федцов В.Г. Указ. соч. С. 62. [↑](#footnote-ref-54)
54. Там же. [↑](#footnote-ref-55)
55. Там же. С. 63. [↑](#footnote-ref-56)
56. Там же. [↑](#footnote-ref-57)
57. Там же. [↑](#footnote-ref-58)
58. Федцов В.Г. Указ. соч. С. 64. [↑](#footnote-ref-59)
59. Там же. С.65. [↑](#footnote-ref-60)
60. Федцов В.Г. Указ. соч. С. 66. [↑](#footnote-ref-61)
61. Там же. [↑](#footnote-ref-62)
62. Там же. [↑](#footnote-ref-63)
63. Там же. С.67. [↑](#footnote-ref-64)
64. Там же. [↑](#footnote-ref-65)
65. Федцов В.Г. Указ. соч. С. 69. [↑](#footnote-ref-66)
66. Там же. С.70 [↑](#footnote-ref-67)
67. Артемова Е.Н., Козлова В.А. Указ. соч. С.85. [↑](#footnote-ref-68)
68. Развитие туристской индустрии в Тверской области. Указ. соч. С.4. [↑](#footnote-ref-69)
69. Фреш Буфет. Б.м., б.г. // Комсомольская правда. [Электронный ресурс]. URL: https://www.tver.kp.ru/daily/26574.5/3589956/ (дата обращения: 18.02.2018). [↑](#footnote-ref-70)
70. Фреш Буфет. Б.м., б.г. // Комсомольская правда. [Электронный ресурс]. URL: https://www.tver.kp.ru/daily/26574.5/3589956/. (дата обращения: 18.02.2018). [↑](#footnote-ref-71)
71. Там же. [↑](#footnote-ref-72)
72. Официальный сайт ресторана «Фреш Буфет». Б.м., б.г. // Фреш Буфет. [Электронный ресурс]. URL: https://freshbufet.ru/. (дата обращения: 18.02.2018). [↑](#footnote-ref-73)
73. Фреш Буфет. Б.м., б.г. // Комсомольская правда. [Электронный ресурс]. URL: https://www.tver.kp.ru/daily/26574.5/3589956/. (дата обращения: 18.02.2018). [↑](#footnote-ref-74)
74. Там же. [↑](#footnote-ref-75)
75. Там же. [↑](#footnote-ref-76)
76. Сервисная деятельность. Б.м., б.г. // Качество обслуживания и производительность. [Электронный ресурс]. URL: http://www.bestreferat.ru/referat-198449.html. (дата обращения: 18.02.2018). [↑](#footnote-ref-77)
77. Там же. [↑](#footnote-ref-78)
78. ИСО 8402-94. Управление качеством и обеспечение качества. Словарь. Б. м., б.г. [Электронный ресурс]. URL: http://forpm.ru/uploads/iso-8402-94.pdf. (дата обращения: 25.04.2018). [↑](#footnote-ref-79)
79. Сервисная деятельность. Б.м., б.г. // Качество обслуживания и производительность. [Электронный ресурс]. URL: http://www.bestreferat.ru/referat-198449.html. (дата обращения: 18.02.2018). [↑](#footnote-ref-80)
80. Там же. [↑](#footnote-ref-81)
81. Зюляева Е.А., Шавандина И.В. Указ. соч. С.30. [↑](#footnote-ref-82)
82. Зюляева Е.А., Шавандина И.В. Указ. соч. С.33. [↑](#footnote-ref-83)
83. Официальный сайт ресторана «Фреш Буфет». Б.м., б.г. // Фреш Буфет. [Электронный ресурс]. URL: https://freshbufet.ru/. (дата обращения: 18.02.2018). [↑](#footnote-ref-84)
84. Там же. [↑](#footnote-ref-85)
85. Официальный сайт ресторана «Фреш Буфет». Б.м., б.г. // Фреш Буфет. [Электронный ресурс]. URL: https://freshbufet.ru/. (дата обращения: 18.02.2018). [↑](#footnote-ref-86)
86. Официальный сайт ресторана «Фреш Буфет». Б.м., б.г. // Фреш Буфет. [Электронный ресурс]. URL: https://freshbufet.ru/. (дата обращения: 18.02.2018). [↑](#footnote-ref-87)
87. Официальный сайт ресторана «Фреш Буфет». Б.м., б.г. // Фреш Буфет. [Электронный ресурс]. URL: https://freshbufet.ru/. (дата обращения: 18.02.2018). [↑](#footnote-ref-88)
88. Официальный сайт ресторана «Фреш Буфет». Б.м., б.г. // Фреш Буфет. [Электронный ресурс]. URL: https://freshbufet.ru/. (дата обращения: 18.02.2018). [↑](#footnote-ref-89)