

МИНИСТЕРСТВО НАУКИ И ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ РФ
Федеральное государственное бюджетное образовательное учреждение
высшего образования

«ПЕНЗЕНСКИЙ ГОСУДАРСТВЕННЫЙ УНИВЕРСИТЕТ»

Институт
экономики и управления
наименование

Кафедра
«Маркетинг, коммерция
и сфера обслуживания»
наименование

Направление подготовки

43.03.02 «Туризм»

код и наименование

Профиль

«Технология и организация
туроператорских и турагентских услуг»
наименование

БАКАЛАВРСКАЯ РАБОТА

на тему

«Совершенствование деятельности ресторана «Троицкий»
в организации и предоставлении услуг питания туристам»

Студент 183ЭТ31 20.01.2022 Артющенко Юлия Дмитриевна
номер группы подпись, дата ФИО полностью

Руководитель к.э.н., доцент
звание, должность

ФГБОУ ВО «ПГУ» 20.01.2022 Уткина Н.В.
наименование организации подпись, дата фамилия, инициалы

Нормоконтролёр к.э.н., доцент 29.01.2022 Балахонова Е.В.
звание, должность подпись, дата фамилия, инициалы

Работа допущена к защите (протокол заседания кафедры от _____ № _____)

Заведующий кафедрой «Маркетинг,
коммерция и сфера обслуживания»

Семеркова Л.Н.
подпись фамилия, инициалы

Работа защищена с отметкой _____ (протокол заседания ГЭК от _____ № _____)

Секретарь ГЭК

Балахонова Е.В.

Пенза 2022

Министерство науки и высшего образования Российской Федерации
Федеральное государственное бюджетное образовательное учреждение

высшего образования

ПЕНЗЕНСКИЙ ГОСУДАРСТВЕННЫЙ УНИВЕРСИТЕТ

ИНСТИТУТ ЭКОНОМИКИ И УПРАВЛЕНИЯ

Кафедра «Маркетинг, коммерция и сфера обслуживания»

«УТВЕРЖДАЮ»

Зав. кафедрой «Маркетинг, коммерция
и сфера обслуживания»

д.э.н., профессор _____ Семеркова Л.Н.

ЗАДАНИЕ

по бакалаврской работе студенту

Артющенко Юлии Дмитриевне

(ФИО)

- 1. Тема работы:** Совершенствование деятельности ресторана «Троицкий» в организации и предоставлении услуг питания туристам.
- 2. Срок сдачи студентом законченной работы:** 20 января 2022 г.
- 3. Исходные данные к работе:** нормативные и правовые документы индустрии туризма и гостеприимства, учебная и научная литература, специализированные Интернет-ресурсы по теме исследования; данные о деятельности ресторана «Троицкий».
- 4. Содержание расчетно-пояснительной записки (перечень подлежащих разработке вопросов):** Анализ современного состояния и тенденций развития индустрии питания туристов в РФ и Пензенской области; анализ деятельности ресторана «Троицкий» в организации и предоставлении услуг питания туристам; разработка рекомендаций по совершенствованию деятельности ресторана «Троицкий» в организации и предоставлении услуг питания туристам, расчет затрат на внедрение предложенных рекомендаций.
- 5. Перечень графического материала (с точным указанием обязательных чертежей):** демонстрационные слайды, раздаточный материал.

Дата выдачи задания: 1 ноября 2021 г.

Руководитель: _____

(подпись)

Задание принял к исполнению: 1 ноября 2021 г.

(дата)

(подпись студента)

ВЫПОЛНЕНИЕ БАКАЛАВРСКОЙ РАБОТЫ

Наименование разделов	Срок исполнения		Подпись
	начало	конец	
Содержание	02.11.2021	05.11.2021	
Введение	06.11.2021	08.11.2021	
Анализ современного состояние и тенденции развития индустрии питания туристов в РФ	09.11.2021	19.11.2021	
Исследование рынка организации питания туристов в Пензенской области	20.11.2021	30.11.2021	
Анализ процессов организации и предоставления услуг питания рестораном «Троицкий» гостиничного комплекса «Вояж»	01.12.2021	14.12.2021	
Разработка рекомендации по совершенствованию деятельности ресторана «Троицкий» в организации и предоставлении услуг питания туристам	15.12.2021	25.12.2021	
Расчет затрат на внедрение предложенных решений	26.12.2021	30.12.2021	
Заключение	01.01.2022	03.01.2022	
Глоссарий	04.01.2022	07.01.2022	
Список использованных источников	08.01.2022	13.01.2022	
Приложения	14.01.2022	18.01.2022	

Руководитель бакалаврской работы _____ Уткина Н. В.
(подпись, ФИО)

Реферат

Тема выпускной квалификационной работы: Совершенствование деятельности ресторана «Троицкий» в организации и предоставлении услуг питания туристам.

Автор работы: Артющенко Юлия Дмитриевна (группа 183ЭТ31).

Руководитель работы: Уткина Наталья Владимировна.

Год защиты работы: 2022.

Актуальность работы обусловлена необходимостью совершенствования деятельности ресторана «Троицкий» гостиничного комплекса «Вояж» по оказанию услуг питания туристам. Для этого у ресторана есть все условия и возможности: выгодное местоположение в центре города Пенза, наличие рядом с рестораном исторических объектов, имидж ресторана 1 класса.

Целью работы является разработка программы мероприятий по совершенствованию деятельности ресторана «Троицкий» в организации и предоставлении услуг питания туристам.

Исходя из поставленной цели, можно выделить следующие задачи:

- проанализировать современное состояние и тенденции развития индустрии питания туристов в РФ;
- исследовать рынок организации питания туристов в Пензенской области;
- проанализировать процессы организации и предоставления услуг питания рестораном «Троицкий» гостиничного комплекса «Вояж»;
- разработать рекомендации по совершенствованию деятельности ресторана «Троицкий» в организации и предоставлении услуг питания туристам;
- выполнить расчет затрат на внедрение предложенных решений.

Объектом исследования является ресторан «Троицкий» гостиничного комплекса «Вояж».

Предметом исследования – процессы организации и предоставления услуг питания рестораном «Троицкий» гостиничного комплекса «Вояж».

При проведении исследования были использованы следующие приемы и методы: сравнительный и системный анализ; анализ научной литературы, нормативно-правовой базы и тематических Internet-ресурсов по теме исследования; статистический анализ; анализ первичной информации о деятельности ресторана «Троицкий».

Практическая значимость работы заключается в возможности применения на практике предложенных рекомендаций по совершенствованию деятельности ресторана «Троицкий» для привлечения в него большего количества туристов как самостоятельных, так и организованных.

Объем выпускной квалификационной работы составляет 69 листа формата А4. Работа содержит 10 таблиц, 11 рисунков и шесть приложений, 42 информационных источников.

Содержание

Введение.....	7
1 Исследование особенностей организации и предоставлении услуг питания туристам в ресторане.....	10
1.1 Анализ современного состояния и тенденций развития индустрии питания туристов в РФ.....	10
1.2 Исследование рынка организации питания туристов в Пензенской области.....	21
1.3 Анализ деятельности ресторана «Троицкий» в организации и предоставлении услуг питания туристам.....	26
2 Разработка рекомендаций по совершенствованию деятельности ресторана «Троицкий» в организации и предоставлении услуг питания туристам.....	35
2.1 Цель и задачи по совершенствованию деятельности ресторана «Троицкий» в организации и предоставлении услуг питания туристам.....	35
2.2 Разработка стандартов оказания услуг питания туристам.....	43
2.3 Расчет затрат на внедрение предложенных решений.....	50
Заключение.....	57
Глоссарий.....	60
Список использованных источников.....	64
Приложения.....	69

Введение

Развитие внутреннего туризма сегодня является одной из наиболее актуальных задач для Российской Федерации. Несмотря на то, что сфера туризма в России сейчас имеет возможности для ускоренного развития (прежде всего в связи со спросом на внутренний туризм в условиях практически закрытых границ), в целом отрасль находится в состоянии кризиса из-за ограничений, введенных во время пандемии COVID-19. В этой ситуации актуализируется задача совершенствования деятельности организаций индустрии гостеприимства, в том числе в части оказания услуг питания туристам. Понимание важности и значимости качественных показателей на услуги питания формируют лояльное отношение гостя, что создает конкурентное преимущество организации, а также способствует формированию постоянной клиентской базы.

В Пензенской области основные объекты индустрии питания туристов главным образом сосредоточены в областном центре – г. Пенза. В настоящее время в городе функционирует более 700 предприятий общественного питания. Однако среди всего многообразия заведений можно выделить лишь несколько предприятий общественного питания, которые могут выступать объектами туристской индустрии, оказывая услуги питания не только жителям города, но и туристам. Одним из таких предприятий общественного питания является ресторан «Троицкий», расположенный в гостиничном комплексе «Вояж».

Анализ деятельности ресторана «Троицкий» показал, что его деятельность требует совершенствования в направлении организации и предоставлении услуг питания туристам, проживающих в гостинице «Вояж». Учитывая вышесказанное, а также тот факт, что туризм в Пензенской области стал одним из важных направлений развития региона, поддерживаемых

региональными органами исполнительной власти, можно сделать вывод об актуальности темы работы.

Объект исследования – ресторан «Троицкий» гостиничного комплекса «Вояж».

Предмет – процессы организации и предоставления услуг питания туристам в гостиничных комплексах.

Проблема исследования заключается в необходимости пересмотра процессов организации и предоставления услуг питания туристам рестораном «Троицкий» гостиничного комплекса «Вояж» в виду наличия неудовлетворенного спроса и возможностей расширения предложения.

Цель работы – совершенствование деятельности ресторана «Троицкий» в организации и предоставлении услуг питания туристам.

Для достижения поставленной цели необходимо решить следующие задачи:

- проанализировать современное состояние и тенденции развития индустрии питания туристов в РФ;
- исследовать рынок организации питания туристов в Пензенской области;
- проанализировать процессы организации и предоставления услуг питания рестораном «Троицкий» гостиничного комплекса «Вояж»;
- разработать рекомендации по совершенствованию деятельности ресторана «Троицкий» в организации и предоставлении услуг питания туристам;
- выполнить расчет затрат на внедрение предложенных решений.

Для выполнения исследования использованы следующие методы: сравнительный и системный анализ; анализ научной литературы, нормативно-правовой базы и тематических Internet-ресурсов по теме исследования; статистический анализ; анализ первичной информации о деятельности ресторана «Троицкий» гостиничного комплекса «Вояж».

Новизна предложенных рекомендаций заключается в том, что они направлены на внедрение новых решений в деятельность ресторана «Троицкий», разработанные стандарты по оказанию услуг питания туристам позволят его сотрудникам более качественно предоставлять услуги «шведский стол», «рум-сервис» и «мини-бар» гостям, проживающим в отеле «Вояж».

Практическая значимость работы заключается в возможности применения на практике предложенных рекомендаций в совершенствовании деятельности ресторана «Троицкий» по оказанию услуг питания туристов как самостоятельных, так и организованных.

Объем работы составляет 69 листов формата А4 (без учета приложений). Работа содержит 10 таблиц, 11 рисунков, шесть приложения и 42 источника информации.

1 Исследование особенностей организации и предоставлении услуг питания туристам в ресторане

1.1 Анализ современного состояния и тенденций развития индустрии питания туристов в РФ

Деятельность отрасли туризма неразрывно связана с предприятиями питания. Питание – одна из основных услуг в технологии туристского обслуживания. Цель работы предприятий питания состоит в удовлетворении потребностей человека в пище. Процесс потребления пищи отчасти совпадает с процессом общения людей, так как люди нуждаются не только в насыщении едой, но и в общении друг с другом. Кроме того, правильно оказанная услуга питания – элемент формирования общего впечатления туриста о посещаемом месте, так как еда и атмосфера ее употребления формируют у человека общее ощущение удовольствия. Таким образом, предприятие питания не только выполняет свою прямую функцию по приготовлению блюд и напитков и обслуживанию посетителей, но и предоставляет возможность получить яркие и незабываемые впечатления.

Индустрия питания туристов – это самостоятельная отрасль экономики, состоящая из предприятий различных форм собственности, организующая питание местного населения и туристов. В современной российской практике индустрия питания имеет свой собственный код (класс) общероссийского классификатора видов экономической деятельности (ОКВЭД) – 56, который входит в состав Единой системы классификации и кодирования технико-экономической и социальной информации (ЕСКК) РФ (см. приложение А). Код ОКВЭД 56 является одним из составных кодов собирательной группировки видов экономической деятельности «Туризм» [6].

Значительное влияние на современное состояние и тенденции развития индустрия питания туристов оказала пандемия COVID-19. Учитывая это обстоятельство, в рамках исследования нами была рассмотрена практика организации питания и предоставления услуг питания туристам в гостиничных комплексах во время пандемии.

По словам директора гостиницы «Космос» города Москвы Сергея Гамза-Ободовского, сейчас заполняемость отеля не высокая. Когда начали ослаблять меры, открыли ресторан: питание, когда гостей немного, организовано по системе сетов – та же шведская линия, только за каждый столик отдельно на подносах подаются блюда и специи. Через некоторое время запустили шведский стол: все закуски выложены порционированно, под колпаком, фрукты нарезаны, напитки содержатся в колбах, горячее накладывает сотрудник ресторана. Столы в ресторане стоят с соблюдением социальной дистанции, все сотрудники работают в масках и перчатках, во всех общественных зонах размещены санитайзеры, температуру измеряют как сотрудникам, так и гостям, соблюдая все требования Роспотребнадзора.

Денис Кондаков, бренд-шеф отеля «Hilton Expoforum» (Санкт-Петербург) рассказывает, что в течение самых пиковых кризисных месяцев гости могли получить питание только в номерах по услуге room service. Еду доставляли в одноразовой посуде, упакованной в пакет, и оставляли в коридоре на тележке, гость выходил и забирал еду. Шведский стол и мини-бары не работали. Подача блюд была упрощена: в простых контейнерах, без специальной презентации. Также четко выполнялись требования Роспотребнадзора. Меню room service было небольшое, оставили его без изменений и с ним работали. Так как услуга шведского стола на завтрак не работала, ассортимент завтраков сократили до нескольких позиций: два вида каши, сосиски, несколько блюд из яиц. Открытую станцию, где жарили блюда из яиц, убрали, омлеты и яичницу приносили под заказ из кухни. Закупки продуктов сократили примерно наполовину. Персонал работал на 50% рабочего времени[34].

Алексей Вайткус, шеф-повар ресторана «Olive Lounge» (гостиница «Novotel Екатеринбург») утверждает, что внедрение усиленных санитарных стандартов, а также переход на стопроцентное обслуживание гостей в номерах потребовали значительных изменений в бизнес-процессах и дополнительных затрат. Так, расход одноразовой упаковки вырос в пять раз. Пришлось частично вернуться к пластику: экологичные бумажные контейнеры стоят гораздо дороже. Кроме того, приходилось жертвовать сервировкой при подаче в такой упаковке. Раньше ресторан был полностью загружен заказами: обеспечивал питание групп, живущих в отеле, многочисленных деловых мероприятий, проводил открытые гастрономические вечера. В ситуации, когда этих заказов не стало, было решено запустить услугу take away и доставки блюд. Такого сервиса ранее не было совсем – не возникало необходимости. В апреле-мае заключили договоры с агрегаторами, организовали доставку собственными силами, стали продвигать эти услуги через социальные сети. Существенных объемов это не принесло: блюда на вынос составляли менее 10% всей выручки. Из положительного опыта в период пандемии Алексей Вайткус отмечает следующие новшества:

- активная разработка нового меню полуфабрикатов и блюд «на вынос» – более 50 новых позиций;
- разработка ассортимента блюд уральской кухни;
- участие в различных проектах, промоактивности, видеосъемки: на волне ограничений надо было активно рассказывать о новых возможностях и направлениях.

Введенные в целях недопущения распространения инфекции ограничения привели к существенному сокращению оборота общественного питания. По итогам 2020 г. в целом по РФ оборот общественного питания снизился на 20,7 %, что стало одним из худших показателей среди всех отраслей экономики. При этом сокращение было зафиксировано в 82 из 85 субъектов РФ [38]. На этом фоне результат 2021 г. выглядит хорошо, так как ситуация в

экономике постепенно стабилизировалась, ограничения в отрасли постепенно снимались, мобильность населения была восстановлена. По итогам трех кварталов 2021 г. оборот общественного питания в России вырос по сравнению с аналогичным периодом предыдущего года на 27,4 %. Рост был зафиксирован в Приморском крае и Республике Алтай, в группу лидеров также входят Республика Северная Осетия – Алания, Республика Крым, Калининградская область, Брянская область, Москва и Санкт-Петербург (таблица 1).

Таблица 1 – ТОП-8 регионов РФ по динамике оборота общественного питания в 2021 г. (согласно данным РИА «Новости»)

Место	Регион	Изменение оборота общественного питания в январе–сентябре 2021 г., %	Оборот общественного питания на одного жителя в январе–сентябре 2021 г., тыс. руб.	Оборот общественного питания в январе–сентябре 2021 г., млн руб.
1	Приморский край	81,1	9,7	18 282,3
2	Республика Алтай	80,9	7,1	1 562,4
3	Республика Северная Осетия - Алания	59,4	5,8	4 052,5
4	Республика Крым	57,5	7,7	14 649,2
5	Калининградская область	49,4	12,3	12 554,2
6	Брянская область	46,7	7,5	8 880,1
7	Москва	44,9	21,0	26 6123,7
8	Санкт-Петербург	43,3	13,4	72 296,7

Явным лидером по суммарному обороту общественного питания является Москва, на долю которой приходится почти 20 % общероссийского оборота. В группу лидеров по данному показателю также входят Московская область, Санкт-Петербург, Краснодарский край, Республика Дагестан, Свердловская область, Республика Татарстан и Ростовская область. Суммарно на названные субъекты РФ приходится 47,6 % общероссийского оборота общественного питания.

Ассоциация туроператоров России (АТОР) направила мэру Москвы Сергею Собянину письмо с просьбой разрешить обслуживание иногородних и иностранных туристов в ресторанах и кафе города без QR-кодов. В Ассоциации подчеркнули, что новая мера повлияет и на иностранных, и на российских туристов, прибывающих в Москву с культурно-познавательными и деловыми целями. Начавшийся было восстанавливаться въездной турпоток в столицу вновь остановится: будет парализован и деловой, и экскурсионный внутренний туризм.

Мэр Москвы подписал указ о том, что посещать заведения общепита в столице будет возможно при наличии антител к коронавирусу, что должно быть подтверждено QR-кодом, или отрицательного теста ПЦР. Кроме того, посещать без QR-кодов можно кафе и рестораны, расположенные в гостиницах, хостелах и иных объектах размещения гражданами, проживающими в этих объектах размещения, при условии, что туда будут пускать только постояльцев. Однако, эти изменения не снимают проблему полностью. Как правило, городские отели организуют питание на базе завтраков, в остальное время туристы должны питаться в городе. В большинстве хостелов своих точек питания нет. Множество туристов столкнется с невозможностью поесть уже в первый день, пока результаты теста, сделанного в лаборатории, еще не будут готовы.

Индустрия питания, в большинстве своем, представлена субъектами малого и среднего предпринимательства. В структуре оборота заведений общественного питания России в 2019 г. на малые предприятия приходилось 793,4 млрд руб. или 47,9 % рынка. На протяжении 2017 - 2019 гг. прирост их оборота составил 27,4 %. Частично это произошло за счет роста цен на продукты питания и инфляционных процессов в целом, но все же основные причины — это рост количества предприятий в отрасли, увеличение среднего чека и популяризация тренда питания вне дома[36].

На рисунке 1 представлена динамика оборота малых предприятий в индустрии питания за 2017 - 2019 гг.

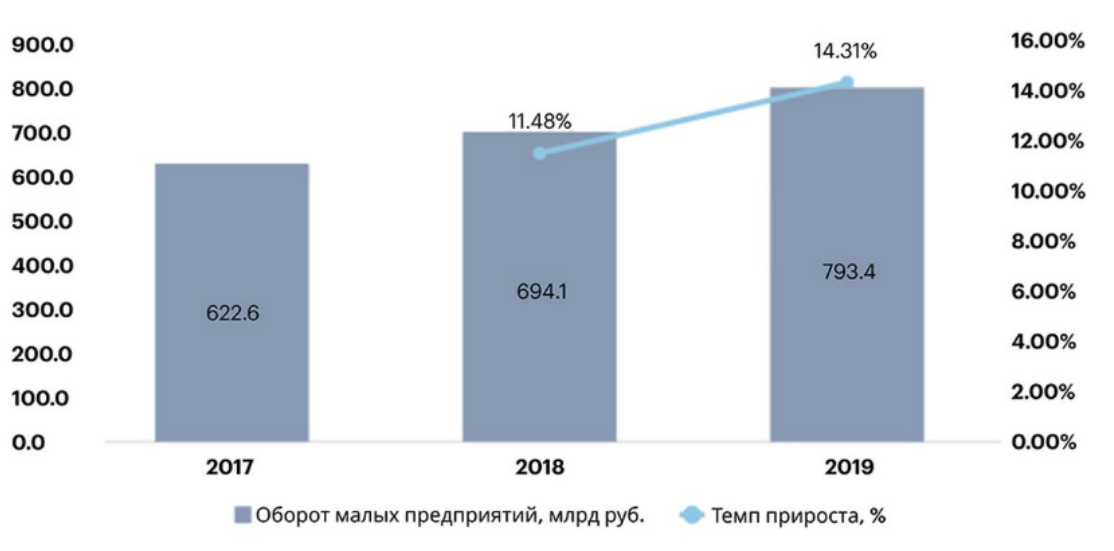


Рисунок 1 – Динамика оборота малых предприятий
в индустрии питания за 2017 - 2019 гг.

В региональной структуре рынка самая большая доля приходится на Центральный федеральный округ – более 25,8 тыс. предприятий или 29,3 %. Далее следует Приволжский округ и г. Санкт-Петербург.

Средняя площадь заведений общественного питания в Центральном федеральном округе составляет 164,2 кв. м, а самая большая средняя площадь заведений в Москве – 212,6 кв. м.

Внутри Центрального округа лидерство, с долей 38,8 %, по праву занимает Москва, что обусловлено количеством населения, уровнем дохода, туристической привлекательностью мегаполиса, а также рядом других факторов. На начало 2020 г. здесь насчитывалось около 10 тыс. предприятий, работающих в общепите. На рисунке 2 представлена структура рынка ресторанов, кафе, баров в разрезе федеральных округов России, на начало 2020 г., в количественном выражении.



Рисунок 2 – Структура рынка ресторанов, кафе, баров в разрезе федеральных округов России, на начало 2020 г., в количественном выражении

Российский рынок фудсервиса по итогам ковидного 2020 г. сократился в визитах на 26 %. Кроме того, изменились доли основных каналов и теперь фастфуд, на который и до пандемии приходилась половина рынка, занимает 55 %.

В 2021 г. в Москве начал работать «Красный гид» Michelin – наиболее влиятельный из ресторанных рейтингов в мире. Инспекторы путеводителя были впечатлены разнообразием кулинарного наследия России и стремлением поваров предлагать аутентичную кухню, основанную исключительно на местных продуктах.

Приход «Красного гида» в Россию – это знаковое и историческое событие не только для ресторанной сферы, но и для туристической отрасли. Благодаря приходу гида Michelin в Россию заведения получают объективную и независимую оценку со стороны европейской гастрономической стороны и станут магнитом как для иностранных, так и российских туристов.

Россия стала 33-й страной, где вышел гастрономический путеводитель Michelin, а Москва – первым городом в СНГ, кафе и рестораны которого

получили звёзды знаменитого рейтинга. Всего девять ресторанов в первые в истории получили звезды. Рестораны Москвы, получившие звезды рейтинга представлены в таблице 2.

Таблица 2 – Рестораны Москвы, получившие звезды рейтинга Michelin

№ в рейтинге	Количество звезд Michelin	Название ресторана	Адрес	Средний чек	Интересное в меню
1	2*	Twins Garden	Страстной бульвар, 8а	2 000 руб.	Жареный в квасе баклажан с томатами и водорослями (730 руб.), паштет из морского ежа с цитрусовыми листьями (980 руб.), крабовый суп с копчеными томатами и базиликовым маслом (690 руб.), дальневосточный трубоч (моллюск) с рулетом из яблок и виноградом (1 200 руб.).
2	2*	Artest-Chef`s Table	Трубниковый переулок, 15, стр. 2	3 000 руб.	Мороженое из японских ежей с миндальной сметаной (1 100 руб.), белый гриб на гриле с кедровыми орехами, капустным отваром и тофу (1 700 руб.), нектар из бузины и эстрагона, мороженое из лакто-клубники, фермерская сметана и черненый лайм (1 500 руб.)
3	1*	SAVVA	Театральный проезд, 2	4 000 руб.	Котлета из кабана (1350 руб.), осьминог с томатной сальсой (1650 руб.), борщ с уткой и вишней (750 руб.), мороженое из хлеба и кваса с жареной смородиной (550 руб.).
4	1*	Selfie	Новинский бульвар, 31	3 500 руб.	Хурма с ванильными сливками и трюфелем (580 руб.), форшмак из корюшки с икрой сига и яблоком (490 руб.),

Продолжение таблицы 2

№ в рейтинге	Количество звезд Michelin	Название ресторана	Адрес	Средний чек	Интересное в меню
					сахалинские креветки с малиной (790 руб.), голубцы из растительного мяса со сморчками (890 руб.), тыквенный суп с уткой и облепихой (510 руб.), лосось терияки с луком из дровяной печи (1380 руб.), панна-котта из щавеля с мороженым из ряженки и кремом из эстрагона (450 руб.).
5	1*	White Rabbit	Смоленская площадь, 3	3 500 руб.	Соленый наполеон с осетровой икрой (1100 руб.), арбузная редька с крабом (890 руб.), тунец с морковным квасом и помидорным хлебом (1490 руб.), щека теленка со сморчками и рябиной (1250 руб.), шатобриан (стейк) с печеным луком и морковью (1910 руб.), хвойное мороженое (620 руб.)
6	1*	Сахалин	ул. Смоленская, 8	3 000 руб.	Стейк из брюшка тунца блюфин (4750 руб.), лосось с манго, красной икрой и соусом понзу-майо (980 руб.), голубцы с крабом и хрустящими шиитаке (950 руб.), похлебка со сморчками и перловкой (1240 руб.).
7	1*	Garden Cru	ул. Малая Бронная, 22, стр. 2	2 000 руб.	Карпаччо из сибаса с гранатом и орехами кешью (720 руб.), пельмени с крабом и лососем с валюте из тандури (1550 руб.), грибной крем-суп с

					сахалинским гребешком, мороженое из
--	--	--	--	--	---

Продолжение таблицы 2

№ в рейтинге	Количество звезд Michelin	Название ресторана	Адрес	Средний чек	Интересное в меню
					козьего сыра с муссом из красных ягод (550 руб.).
8	1*	Biologie	село Ильинское, 30, стр. 2	2 000 руб.	Три части утки — рийет, парфе, паштет (850 руб.), спагетти с икрой морского ежа (1950 руб.), перепелка с персиком и рябиной (950 руб.).
9	1*	Белуга	ул. Маховая 15/1, стр. 1	2 000 руб.	Белые грибы с гвоздикой (600 руб.), рубленая воронежская говядина, фуагра, гречневый коджи (650 руб.), белуга, черная икра осетра, кольраби, соус из вонголе (2650 руб.)

Ресторанные тренды легко адаптируются под быстроменяющиеся условия. Это стало особенно очевидно из-за сложившейся экономической ситуацией в связи с закрытием границ и оттоком иностранных туристов.

В целом сегодня обозначились следующие тенденции в развитии сферы общественного питания:

1) Стало открываться больше демократичных заведений с простым интерьером, но вкусной едой по низким ценам. При этом наибольшие темпы роста количества посетителей имеют заведения сегмента «Fast food» и столовые [28].

2) Стали появляться предприятия с моноконцепцией (построением меню на одном продукте), что позволяет сократить издержки за счет закупки одного

продукта в больших объемах, работы с одним поставщиком, сокращения затрат на составление меню и т.д.

3) На данный момент происходит кардинальная перестройка общественного питания, связанная с переходом на отечественное сырье [9, с. 152]. Из-за отсутствия соответствующих продуктов больше всего пострадали рестораны европейской кухни, при этом появилось много новых предприятий питания с русской, азиатской и кухнями других стран.

4) Наблюдаются тенденции к творческому подходу при выборе названий и обстановки заведений, альтернативные формы организации общепита, к примеру, антикафе, чайные, заведения спортивного питания, веган-кафе и т.п.

Говоря о развитии рынка в 2022 г., можно предположить, что часть заведений общепита продолжит закрываться, но темпы будут ниже прошлогодних. Ведь пандемия еще не закончилась, а значит рестораны и кафе продолжают страдать от ограничений и постоянных изменений в работе. Незначительно вырастут цены на продукты питания. Так, по прогнозам Центрального Банка России годовой рост цен на продовольственные товары составит 3,7-4,2 %. В итоге, подорожают блюда в самих заведениях, что скажется на спросе. Если добавить сюда и снижение платежеспособности населения, в 2021 г. реальные доходы населения снизились на 3,5 %, а в 2022 г. тенденция может продолжиться, то можно предположить, что расходы населения на питание вне дома также сократятся. Тем не менее, с проведением вакцинации в мире, туристическая отрасль может начать восстанавливаться, тем самым поддерживая общепит.

В целом можно сделать вывод, что индустрии питания в РФ находится в стадии «перезагрузки» под новые условия ведения бизнеса. При этом эксперты в области маркетинга и экономики считают, что рынок общественного питания недостаточно насыщен. Ресурсы и возможности отрасли не исчерпали себя даже на 50 % [22].

Дальнейшее развитие отрасли общественного питания сильно зависит от рынка потребительских услуг и туризма, а также тесно связано с социально-экономическим состоянием Российской Федерации.

1.2 Исследование рынка организации питания туристов в Пензенской области

Пензенская область входит в состав Приволжского федерального округа (ПФО). Административный центр – город Пенза, расположен в 650 км к юго-востоку от Москвы. Пензенская область обладает значительным туристическим потенциалом, основой которого является богатое культурно-историческое наследия, связанное с именами М. Ю. Лермонтова, В. Г. Белинского, А. И. Куприна, В. Э. Мейерхольда, В. О. Ключевского и других выдающихся исторических личностей.

С начала 2020 г. из-за COVID-19 на территории региона был введен режим повышенной готовности. С учетом введения ограничительных мер снизились показатели в сфере туризма и гостеприимства. По информации Министерства культуры и туризма Пензенской области количество туристов, размещенных в коллективных средствах размещения Пензенской области, в 2020 г. составило 335 тыс. человек, что на 200 тыс. человек меньше, чем в 2019 г. Количество иностранных туристов составило 17 тыс. человек, что на 19 тыс. человек меньше, чем в 2019 г.

По состоянию на начало 2021 г. на территории Пензенской области функционировало 194 коллективных средств размещения, из них [39]:

- 131 гостиница,
- 36 турбаз,
- восемь санаториев,
- 19 детских оздоровительных лагерей.

Государственную классификацию прошли всего 43 коллективных средства размещения, из них две гостиницы имеют категорию «четыре звезды»,

14 – категорию «три звезды», девять категорию «две звезды», три средства размещения имеют категорию «одна звезда» и 15 – категорию «без звезд».

Все пензенские гостиницы, имеющие категорию «три звезды и «четыре звезды», оснащены предприятиями общественного питания, оказывая услуги питания своим постояльцам. В большинстве своем в предприятиях гостиничного типа работают рестораны, бары и кафе. Вместимость залов ресторанов и кафе равна количеству койко-мест в гостинице.

Кроме ресторанов, кафе и баров при гостиницах в Пензенской области функционирует большое количество самостоятельных предприятий общественного питания. Общественное питание – одна из ведущих отраслей потребительского рынка региона. Динамика оборота отрасли общественного питания Пензенской области за 2015 – 2021 гг. приведена на рисунке 3.

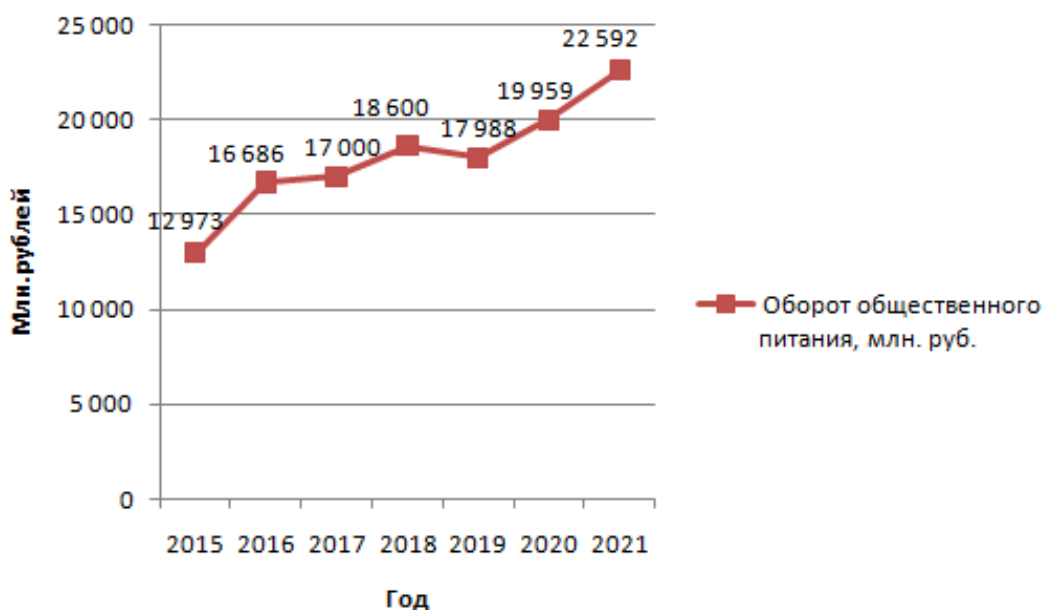


Рисунок 3 – Динамика оборота общественного питания Пензенской области за 2015-2021 гг., млн руб.

Важно отметить, что несмотря на пандемию, в 2020 г. произошел рост оборота общественного питания Пензенской области по сравнению с 2019 г. По данным Росстата, темп роста составил 113,2 %. По обороту общественного питания в расчете на душу населения по итогам 2020 г. Пензенская область заняла пятое место (5,9 тыс. руб.) после Республики Бурятия (8,4 тыс. руб.), Томской области (7,1 тыс. руб.), Забайкальского края (6,9 тыс. руб.) и Новосибирской области (6,1 тыс. руб.) [35].

При оценке структуры оборота общественного питания Пензенской области по типам заведений было установлено, что удельный вес кафе составляет 43 %, ресторанов – 20 %, столовых – 18 %, баров – 19 % (рисунок 4).

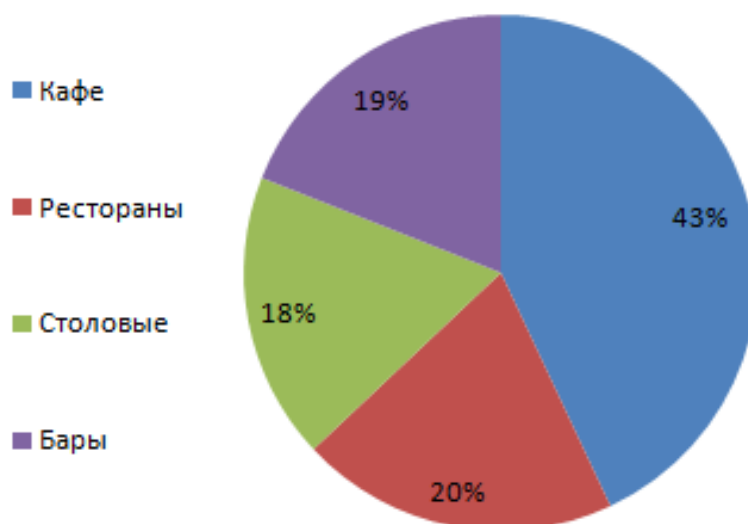


Рисунок 4 – Структура оборота общественного питания Пензенской области в 2020 г. в разрезе типов заведений, %

Развитие отрасли общественного питания осуществляется в секторе предприятий, рассчитанных на потребителей со средним уровнем доходов. Основными посетителями предприятий общественного питания являются люди в возрасте от 19 до 40 лет (71 %). Самой малочисленной группой являются пожилые люди старше 55 лет (3 %) и молодые люди младше 18 лет (9 %). Как

правило, предприятия общественного питания посещают люди с высшим образованием и имеют доход средний или выше среднего.

Наибольшую популярность на пензенском рынке занимают заведения быстрого питания, ориентированные на гостей со средним уровнем достатка. Среди основных заведений данного профиля в городе Пенза можно выделить предприятие с мировой известностью «Макдональдс», местные сети пиццерий: «Трио Пицца», «Yes Pizza»; суши-бары: «АвтоСуши», «Большие Суши», «Нецке» и др.

Рынок общественного питания города Пензы развивается. При этом если раньше на первом месте при выборе заведения «стояла» именно кухня и цена, а основной потребностью было утолить голод, то в настоящее время потребителям важны все услуги, которые может предложить предприятие общественного питания.

В контексте темы исследования рассмотрим более подробно организацию питания туристов в гостиницах города Пенза. Анализ проведем на примере трех гостиниц: «Авиа» (категория «три звезды»), «Heliopark Residence» (категория «три звезды»), «Для Вас» (категория «четыре звезды»).

1) Гостиница «Авиа» расположена неподалеку от аэропорта г. Пенза, по адресу: ул. Центральная, 18а. Номерной фонд представлен 27 номерами различной категории. В отеле «Авиа» функционирует одноименный ресторан и банкетный холл «Вавилон». Ресторан «Авиа», находящийся на первом этаже гостиничного комплекса, имеет более 70 посадочных мест. Для всех проживающих ресторан «Авиа» готов предложить питание «полупансион», который включает в себя завтрак и ужин. Завтрак проходит по системе «шведский стол».

Ресторан гостиницы «Авиа» работает ежедневно с 07:00 до 22:00 часов. В будние дни с 12:00 до 16:00 часов в ресторане проходит бизнес-ланч. Меню представляет собой комплексный обед, состоящий из четырех блюд: холодной

закуски, супа, основного горячего и десерта. Крупные близлежащие компании имеют договор с гостиницей об обслуживании гостей на бизнес-ланче.

В отеле осуществляется обслуживание в номерах. Обслуживание в номерах проводится по меню, такому же, как и в самом ресторане. Для проведения общественных и деловых мероприятий гостям предоставляется конференц-зал.

Также для гостей отеля предлагается услуга «мини-бар». Ассортимент мини-бара представлен следующими позициями: минеральная вода, газировки, пиво, а так же снеки – орехи и шоколадные батончики. Если гость пользуется мини-баром, то по выезду он оплачивает сумму за ту продукцию, которую употребил.

2) Бизнес-отель «Heliopark Residence» находится в самом центре города Пенза, в непосредственной близости от основных достопримечательностей и в получасе езды от аэропорта. Отель располагается по адресу: ул. Кирова, д. 49 / М. Горького, д. 22.

На первом этаже бизнес-отеля «Heliopark Residence» расположен ресторан «Давыдов», рассчитанный на 96 посадочных мест. Проживающим гостям предоставляется скидка 10 % на все меню. Организация питания гостей проходит по следующей системе: завтрак («шведский стол») – с 07:00 до 11:00; бизнес-ланч – с 12:00 до 16:00, фитнес-меню – с 11:00 до 23:00.

Лобби-бар гостиницы рассчитан на 18 посадочных мест. Время работы: с 07:00 до 05:00. Также для гостей предусмотрено обслуживание в номерах. Обслуживание в номерах производится по меню, такому же, как и в самом ресторане. В каждом номере гостиницы есть мини-бар, которым гости могут пользоваться во время проживания.

3) Гостиница «Для Вас» расположена по адресу: ул. Рахманинова, 3. Номерной фонд отеля представлен 20 номерами. В отеле оказываются услуги обслуживания в номерах по предварительному заказу, услуги мини-бара. Так же питание туристов организовывается по системам «ВВ», «НВ» и «FB».

Ресторанный комплекс гостиницы «Для Вас» представлен шестью залами:

- основной зал, рассчитан на 70 гостей;
- Vip-зал, рассчитанный на 15 гостей;
- банкетный зал, рассчитанный на 25 гостей;
- банкетный холл «Зимний сад», рассчитанный на 220 гостей;
- беседка, рассчитанная на восемь гостей (доступна только в летнее время);
- веранда, рассчитанная на 30 гостей (доступна только в летнее время).

Таким образом, во всех анализируемых гостиницах существует возможность выбора варианта организации питания (завтрак, двухразовое, трехразовое питание). Проживающие могут забронировать столик в ресторане гостиницы или сделать заказ в номер, воспользоваться мини-баром в номере. Также предприятия питания при гостиницах предлагают услугу организации и проведения банкетов, кофе-брейков и других мероприятий, предусматривающих предоставление услуги питания. При этом банкетное обслуживание предлагают практически все предприятия сферы общественного питания региона.

1.3 Анализ деятельности ресторана «Троицкий» в организации и предоставлении услуг питания туристам

Ресторан «Троицкий» находится по адресу: г. Пенза, ул. Кирова, 19Б. Ресторан входит в состав гостиничного комплекса «Вояж», открыт в 2015 г.

Название ресторана происходит от бывшего названия улицы Кирова (ранее Троицкая). У ресторана есть своя легенда, связанная с тем, как когда-то в небольшом заведении, которое основал купец Иван Кузьмич Калачов, харчевали и городской люд, и деревенские мужики. В приложении Б

представлен более полный текст легенды ресторана «Троицкий». Девиз ресторана: «Достойное качество по разумным ценам».

Местоположение ресторана на центральной проезжей улице создает определенные преимущества. Достаточно близко расположены основные исторические достопримечательности города, крупные учебные заведения, множество различных офисов. Также выгодной особенностью являются удобные подъездные пути, близость остановки общественного транспорта, наличие собственной парковки для автомобилей на 15 машино-мест.

Организационно-правовая форма – общество с ограниченной ответственностью. Основным видом экономической деятельности является деятельность ресторанов и услуги по доставке продуктов питания. Директор – Разживин Сергей Олегович. Организация имеет лицензию на розничную продажу алкогольной продукции, лицензируемой субъектами РФ или органами местного самоуправления в соответствии с предоставленными законом полномочиями (приложение В).

К услугам посетителей ресторана предоставлен зал, вместимостью до 45 человек. Здесь можно провести свадьбу и корпоративное мероприятие, отметить день рождения и провести детский праздник, приехать на завтрак или деловой обед, а вечером посидеть с друзьями в приятной атмосфере живой музыки. Средний чек ресторана «Троицкий» составляет 1 000 – 1 500 руб. с человека.

Кухня заведения включает как классические русские рецепты, так и европейские блюда. Ассортимент продукции в ресторане «Троицкий» является достаточно широким. В меню включены холодные блюда и закуски из рыбных, мясных продуктов, овощей, горячие закуски, разнообразные супы, вторые горячие блюда, сладкие блюда, горячие и холодные напитки, хлебобулочные и мучные кондитерские изделия. Пример меню ресторана «Троицкий» представлен в приложении Г.

Интерьер ресторана, выполненный в приятных шоколадно-оливковых тонах, приближен к классическому дореволюционному русскому стилю. В приложении Д представлены фотографии интерьера ресторана.

Контингент питающихся – это люди в возрасте от 25 до 55 лет со средним уровнем достатка. Целевая аудитория ресторана определяется не только социальными, но и географическими факторами. Заведение, расположенное в районе офис-центров, пользуется популярностью у работников учреждений, служащих офисов, посетителей фирм. Ресторан «Троицкий» является излюбленным местом для деловых встреч и переговоров. Помимо офисных работников в ресторане вечерами любят собираться мужские компании, которые любят хорошее пиво и вкусную еду.

Главная целевая аудитория – это гости гостиницы «Вояж», среди них можно выделить следующие сегменты:

- туристы, приезжающие в Пензу с познавательными целями (в том числе семьи с детьми),
- командировочные, приезжающие в Пензу с деловыми целями,
- спортсмены, которые приезжают в Пензу на соревнования,
- служащие Пензенской Епархии.

Для последние целевой группы гостей в ресторане предлагается специальное постное меню. Также в ресторане «Троицкий» разработано детское меню. В целом, основной контингент посетителей состоит из взрослых образованных людей со средним уровнем достатка.

На рисунке 5 представлено место ресторана «Троицкий» в организационной структуре гостиничного комплекса «Вояж».

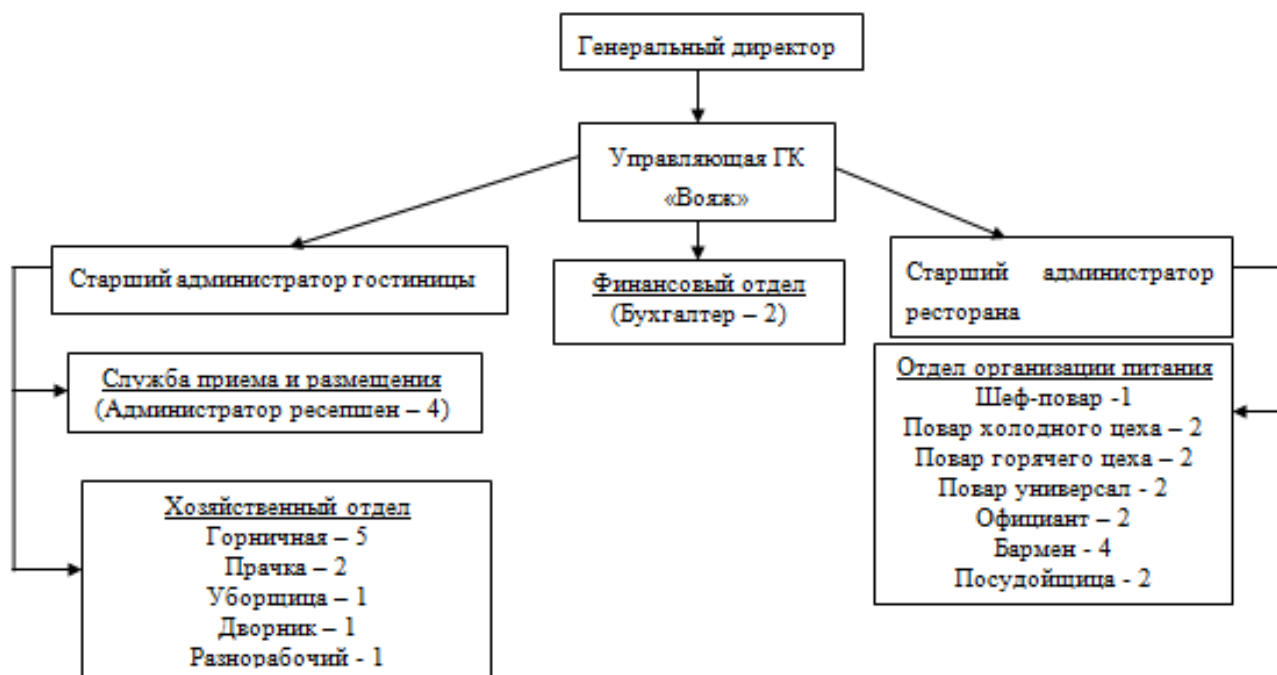


Рисунок 5 – Структура управления гостиничным комплексом «Вояж»

Директор и управляющий персонал, линейные и функциональные руководители решают вопросы на конкретном участке, координируют непосредственных исполнителей и контролируют качество исполнения работ.

Служба приема и размещения гостей (дежурные администраторы) – занимаются процессами бронирования от стойки, регистрации и заселения гостей, выдают ключи от номеров, принимают оплату за проживание, информируют клиентов лично и по внутреннему телефону. На ресепшене могут предоставляться и дополнительные услуги – временное хранение багажа, прием заказов на завтрак в номер при раннем выезде.

Хозяйственная служба (горничные, прачечная, уборщики территории и общественных мест, разнорабочий) – обеспечивает чистоту номерного фонда и всех внутренних помещений, своевременную смену постельного белья и полотенец, контролирует наличие туалетных принадлежностей.

Прачечная при отеле оказывает и бытовые услуги – стирку одежды гостей и глажку. Разнорабочий отвечают за работу коммуникаций, техники и

оборудования, исправное состояние мебели, дверных замков и пожарную безопасность.

Отдел организации питания (повара, официанты, бармены, посудомойщицы) – отвечают за производство, подачу блюд и обслуживание.

Финансовый отдел (бухгалтер) – занимается движениями денежных средств, оплатами счетов и итоговой отчетностью.

Всего в гостиничном комплексе «Вояж» работают 31 человек. В таблице 3 представлено штатное расписание сотрудников гостиничного комплекса «Вояж».

Таблица 3 – Штатное расписание сотрудников гостиничного комплекса «Вояж»

Должность работника	Количество работников	График работы	Тарифная ставка	Всего, руб.
Директор	1	5/2 с 9:00 до 18:00	55 000	55 000
Управляющая ГК	1	5/2 с 9:00 до 18:00	40 000	40 000
Старший администратор гостиницы	1	5/2 с 9:00 до 18:00	30 000	30 000
Старший администратор ресторана	1	5/2 с 9:00 до 18:00	30 000	30 000
Бухгалтер	2	5/2 с 9:00 до 18:00	25 000	50 000
Администратор ресепшен	4	1/3 с 9:00 до 9:00	23 000	92 000
Горничная	5	2/2 с 9:00 до 14:00	17 000	85 000
Прачечная	2	2/2 с 9:00 до 17:00	18 000	36 000
Уборщица	1	5/2 с 9:00 до 18:00	15 000	15 000
Дворник	1	5/1 с 8:00 до 12:00	15 000	15 000
Разнорабочий	1	5/2 с 9:00 до 17:00	16 000	16 000
Шеф-повар	1	5/2 с 9:00 до 21:00	40 000	40 000

Продолжение таблицы 3

Должность работника	Количество работников	График работы	Тарифная ставка	Всего, руб.
Повар	6	2/2 1-я смена с 6:00 до 16:00 2/2 2-я смена с 11:00 до 23:00	30 000	180 000
Официант	2	2/2 с 9:00 до 21:00	20 000	40 000
Посудомойщица	2	2/2 с 9:00 до 23:00	17 000	34 000
Всего	31	0	391 000	758 000

У ресторана «Троицкий» имеется свой собственный сайт (<http://troitskiy58.ru>), на котором представлена информация о блюдах в меню, об условиях проведения банкетов, доставка блюд и возможность забронировать стол. Ресторан имеет свои аккаунты в социальных сетях:

- Вконтакте (<https://vk.com/voyagepenza>),
- Инстаграмм (<https://www.instagram.com/troitskiy58/>).

В ресторане «Троицкий» работа организации питания построена на основе принципов HASPP. Одними из основных составляющих данной программы являются поквартальная сдача блюд на лабораторные исследования, сдача анализ на слипы, смыва в зале и на кухне.

Автоматизация ресторана «Троицкий» осуществляется с помощью комплекса программ «Трактирь» на платформе «1С:Предприятие 8». Такое решение позволяет полностью синхронизировать работу зала и кухни: официанты получают мгновенные оповещения о степени готовности блюд и запросе счета, быстро оформляют заказы, рассаживают гостей, используя интерактивный план ресторана. «Трактирь» максимально облегчает сдачу регламентированной отчетности, в том числе и алкогольной декларации. Таким образом, пользование данной программой значительно улучшает работу управленческого персонала предприятия.

Каждый день с 7:00 до 11:00 в ресторане «Троицкий» предлагается завтрак, средний чек составляет 350 руб. В будние дни с 7:00 до 10:00 завтрак проходит по системе «шведский стол», стоимость которого 500 руб. Кроме завтра, в стоимость проживания можно включить обед (350 руб.) и ужин (500 руб.). Можно заказать обед и ужин из меню бизнес-ланча и комплексного ужина, или из основного меню. В каждом номере также имеется мини-бар. И каждому гостю возможно предоставление услуги «рум-сервис».

В результате исследования нами были выявлены следующие проблемы в организации и предоставлении услуг питания туристам:

1) Отсутствие контроля мини-бара, вследствие чего происходит замена продукции и не уплата гостями за нее.

2) Неслаженность работы рум-сервиса при большой загрузке ресторана и гостиницы.

3) Шведский стол требует обновления оборудования и табличек с названиями блюд, а также повышенной внимательности к нему со стороны персонала во время обслуживания.

К основным конкурентам ресторана «Троицкий» можно отнести:

- ресторан «Давыдов»,
- ресторан «Бочка»,
- ресторан «Шахерезада Степановна»,
- ресторан «Купеческий»,
- ресторан «Ереван»,
- ресторан «ESEBUA».

Выбор основных конкурентов происходил по таким параметрам, как месторасположение (расположены в одном районе), схожая ценовая и ассортиментная политика, работают в одном формате.

По результатам анализа деятельности ресторана «Троицкий» были выявлены его сильные и слабые стороны, потенциальные возможности и угрозы. Результаты анализа представлены в таблице 4.

Таблица 4 – Анализ сильных и слабых сторон, возможностей и угроз ресторана «Троицкий»

Сильные стороны ресторана (S)	Слабые стороны ресторана (W)
1) Высокое качество продукции. 2) Меню русской и европейской концепции. 3) Использование сырья отечественных и местных производителей. 4) Удобное месторасположение. 5) Стильный интерьер, выдержанный русский стиль в интерьере. 6) В ресторане работают вежливые и приятные, хорошо знающие меню ресторана официанты, готовые помочь каждому клиенту.	1) Несформировавшийся имидж заведения, недостаточная известность ресторана среди целевых потребителей 2) Проблемы в организации и предоставлении услуг питания туристам 3) Блюда в ресторане достаточно дорогостоящие, далеко не все клиенты могут себе позволить регулярно посещать данный ресторан.
Потенциальные внешние благоприятные возможности (O):	Потенциальные внешние угрозы (T):
1) Возможность расширения меню ресторана, для привлечения большего количества клиентов. 2) Расширение ассортимента продукции. 3) Предоставление дополнительных услуг. 4) Применение новых технологических приемов при приготовлении и подаче блюд. 5) Устойчивый уровень и динамика развития предложения услуг общественного питания.	1) Рост конкуренции 2) Снижение курса рубля. 3) Снижение общего уровня покупательской способности 4) Рост инфляции и продуктовое эмбарго.

В целом «Троицкий» является конкурентоспособным среди ресторанов города Пензы. В этом большая заслуга руководства предприятия. Правильное позиционирование на рынке, грамотная ценовая политика и хороший уровень сервиса в ресторане обеспечивают экономическую эффективность предприятия.

Подводя итог проведенному анализу, можно сделать следующие выводы:

1) Сегодня индустрия питания РФ находится на стадии перезагрузки под новые условия ведения бизнеса, а именно появление демократичных заведений, заведений с моноконцепцией.

2) Пандемия COVID-19 стала причиной резкого снижения показателей эффективности функционирования отрасли, но при этом произошел рост оборота общественного питания Пензенской области.

3) Рынок общественного питания Пензы развивается быстрыми темпами вместе с усиливающейся конкуренцией на нем.

4) Организация питания туристов в гостиницах г. Пенза представлена хотя бы одним предприятием питания, которое предлагают выбор любого варианта (завтрак «Шведский стол», двухразовое и трехразовое питание), а также дополнительные услуги мини-бара и обслуживания в номерах.

5) Анализ деятельности ресторана «Троицкий», показал, что на предприятии существуют проблемы с организацией и предоставлением услуг питания туристам, которые доказывают необходимость разработки рекомендаций по совершенствованию деятельности ресторана «Троицкий» в этом направлении.

2 Разработка мероприятий по совершенствованию деятельности ресторана «Троицкий» в организации и предоставлении услуг питания туристам

2.1 Цель и задачи совершенствования деятельности ресторана «Троицкий» в организации и предоставлении услуг питания туристам

Цель совершенствования деятельности ресторана «Троицкий» в организации и предоставлении услуг питания туристам заключается в достижении полной загрузки ресторана, повышении уровня сервиса.

Задачи:

- повышения качества обслуживания отдельных категорий туристов, пользующихся услугами ресторана;
- расширение ассортимента предлагаемой продукции и внедрение дополнительных услуг;
- стандартизация уже имеющихся услуг.

Для достижения поставленной цели предлагается осуществить следующий комплекс мероприятий:

- 1) Разработка специализированных видов меню для отдельных категорий туристов.

Так как постоянными гостями ресторана «Троицкий» являются группы спортсменов, проживающих в гостинице «Вояж», то следует разработать специальное диетическое меню. Меню для спортсменов предполагает наличие полноценного витаминного комплекса с соблюдением рациона питания. Разработкой такого вида меню будут заниматься шеф-повар ресторана «Троицкий» совместно с приглашенным диетологом (диетсестрой). В меню будут включены блюда из основного меню, которые подходят по составным критериям калорийности и химического состава по суточным нормам

потребления. Также планируется внедрение новых блюд, с последующей разработкой технологических карт для их приготовления в ресторане.

Для обслуживания иностранных туристов предлагается внедрение меню на английском языке. Английский язык признан международным и практически каждый иностранный турист в какой-то степени владеет им. Поэтому целесообразно использовать именно этот язык. Необходимо перевести действующее меню на английский язык и опечатать его в типографии. Листы следует заламинировать и вставить в специальные папки для меню с логотипом ресторана «Троицкий». Для перевода действующего меню на английский язык следует обратиться к профессиональным переводчикам, а при наличии специфических названий блюд и напитков использовать написание так, как оно есть, но на английском языке. Предлагается воспользоваться услугами перевода компании бюро переводов «ТранЭкспресс». Пример перевода страницы меню на английский язык представлен на рисунке 6.

2) Заключение договоров о сотрудничестве с туроператорами по внутреннему туризму.

Немаловажным фактором привлечения туристов в ресторан является сотрудничество с туроператорами по внутреннему туризму. Ресторан «Троицкий» уже сотрудничает с ООО ТО «Беркут», организуя питание групп туристов, которые приезжают в Пензу благодаря работе этого пензенского туроператора. Однако рекомендуется расширить круг туроператоров-партнеров и рассмотреть возможность заключить договоры о сотрудничестве с такими компаниями как:

- ООО «Круиз»;
- ООО «Каникулы».

Chef Dishes

Блюда от шеф-повара

- Salad with tiger prawns and roasted pumpkin** (tiger prawns, cherry tomatoes, pumpkin, pear, Bulgarian pepper, arugula, honey, mustard, Madena sauce) **1\230 395-00**
- Салат с тигровыми креветками и печеной тыквой*
(Салат с тигровыми креветками и печеной тыквой (креветки тигровые, томаты Черри, тыква, груша, перец болгарский, руккола, мед, горчица, соус Мадена)
- Salad with stuffed peppers and avocados** with dressing Grape mustard (Bulgarian pepper, avocado, fresh cucumber, cherry tomatoes, arugula, soy sauce, olive oil) **1\190 485-00**
- Салат с фаршированным перчиком и авокадос заправкой Виноградная горчица*
(перец болгарский, авокадо, огурец свежий, томаты Черри, руккола, соевый соус, масло оливковое)
- Flambé tiger shrimps with rice mix** (tiger shrimps, bacon, milk cream, garlic, rice, champignons, green beans, Bulgarian pepper, Cherry tomatoes, lettuce) **1\150\170 545-00**
- Тигровые креветки фламбе с рисом-микс*
(креветки тигровые, бекон, сливки молочные, чеснок, рис, шампиньоны, фасоль стручковая, перец болгарский, томаты Черри, лист салата)
- Salmon baked in its own juice with tomatoes in parchment** (salmon, tomatoes, onion, lemon, butter, spices) **1\230 685-00**
- Лосось, запеченный в собственном соку с томатами в пергаменте*
(лосось, томаты, лук репчатый, лимон, масло сливочное, специи)
- Home-made pork with bell pepper and pineapple** (served with mashed potatoes) (pork tenderloin, Bulgarian pepper, carrot, onion, canned pineapple, tomato paste, spices, potatoes, fresh cucumber) **1\180\150\30 365-00**

Рисунок 6 – Перевод странички меню ресторана «Троицкий»
на английский язык

Согласно договору туроператор обязуется включать ресторан «Троицкий» в свои программы обслуживания в целях организации питания групп туристов при проведении экскурсионных программ по городу Пенза. Ресторан «Троицкий» обязуется платить вознаграждение туроператору в размере до 10 до 20 % от общей суммы договора по организации питания туристов в ресторане.

Для организации питания туристских групп предлагается включить в ассортимент ресторана туристические сеты, которые будут соответствовать полноценному приему пищи. Сеты будут состоять из трех или четырех блюд и

напитка. Такие сеты будут изготавливаться по предварительному заказу туроператора.

3) Расширить ассортимент кулинарных изделий, предлагаемых рестораном «Троицкий».

Предлагается ввести в меню ресторана «Троицкий» традиционные русские пироги, чтобы гости могли их заказать и попробовать как в самом зале ресторана, так и взять с собой в дорогу на перекус или в качестве гастрономического сувенира. Меню пирогов представлено на рисунке 7.



Рисунок 7 – Меню пирогов ресторана «Троицкий»

Для этого необходимо взять в штат ресторана «Троицкий» повара-пекаря. Ежемесячная оплата его труда составит 40 тыс. руб. при графике работы 5/2. Производство пирогов будет также осуществляться на заказ.

Реализация пирогов будет осуществляться в фирменной упаковке с эмблемой ресторана «Троицкий». Пример упаковки представлен на рисунке 8.



Рисунок 8 – Упаковка пирогов ресторана «Троицкий»

4) Расширить ассортимент гастрономических сувениров, предлагаемых в зоне ресепшн гостиницы «Вояж».

Предлагается расширить ассортимент сувенирной продукции за счет продажи хреновухи, настоек в фирменных бутылках с эмблемой ресторана «Троицкий», варенья собственного производства, шоколадных конфет и алтайских чаев в фирменной упаковке. Данная продукция располагается в холодильнике со стеклом в зоне ресепшен.

Для реализации предлагаемого решения необходима закупка стеклянной тары и материалов для упаковки сувениров следующих характеристик:

- бутылки для настоек объемами 100 мл, 500 мл и 1 л;
- банки для варенья с крышками объемом 250 мл;
- картонные коробки для конфет маленького и большого размера;
- крафт-пакеты для фасовки чая по 50 гр;
- заказ фирменных наклеек с наименованием продукции;
- джутовая веревка.

На рисунке 9 представлен пример настойки-хреновухи собственного производства ресторана «Троицкий».



Рисунок 9 – Сувенирная бутылка фирменной хреновухи
от ресторана «Троицкий»

5) Создать календарь событий и размещать информацию о событиях ресторана на различных информационных ресурсах, в том числе и Интернет.

Календарь событий необходим для того, чтобы туристы, проживающие в гостинице «Вояж», могли получить более яркие впечатления от пребывания в Пензе, не покидая гостиницу. Примеры предлагаемых событийных мероприятий:

- концерт с живой музыкой,
- гастрономический ужин,
- кулинарный мастер-класс с шоу-программой и др.

Для реализации данного предложения планируется четыре раза в месяц приглашать артистов, а также ведущих на мероприятия.

6) Внедрение различных приемов эффектной подачи блюд при обслуживании групп туристов в зале ресторана: фламбирование, транширование и пр.

Фламбирование, как правило, используется при подаче вторых горячих блюд и десертов. Для этого используют передвижную тележку с газовой горелкой или небольшие настольные электрические плиты, которые размещаются на шведской линии. Фламбирование блюд будет выполнять шеф-повар ресторана «Троицкий» или су-шеф на глазах потребителей в зале ресторана.

Таким способом можно подать утку запеченную с яблоками в медовом соусе (рисунок 10) и стерлядь запеченную по-русски.



Рисунок 10 – Утка, запеченная с яблоками в медовом соусе

Транширование – это способ подачи блюд, при котором нарезка мяса, рыбы, дичи производится шеф-поваром при гостях. У шеф-повара должны быть специальные приборы (нож и вилка) для нарезания, либо острый кухонный нож и столовая вилка. Дополнительно нужна специальная доска, в которой есть желобки для отекания соков мяса, которые выделяются при резании.

Данным способом можно подать свиную шею, запеченную в тесте с грушевым соусом и запеченного судака, фаршированного лососем и грибами (рисунок 11).



Рисунок 11 – Судак, фаршированный лососем и грибами

7) Разработать стандарты оказания услуг питания туристам, проживающим в гостиничном комплексе «Вояж».

Предлагается разработать стандарты для оказания услуги завтрака в формате «шведский стол», а также услуг «мини-бар» и «рум-сервис». Разработка стандарта для оказания данных услуг подробно рассмотрена далее в п. 2.2.

В заключение отметим, что реализация предложенных рекомендаций позволит ресторану «Троицкий» повысить свою привлекательность для российских и иностранных гостей, приезжающих в Пензенскую область. Поможет заключить партнерские отношения с другими игроками туристического рынка региона.

2.2 Разработка стандартов по технологии организации и предоставлению услуг питания туристам

В рамках выполнения работы были разработаны стандарты для следующих услуг:

- «рум-сервис» (обслуживании в номерах, room service);
- организация и предоставление завтрака в формате «шведский стол»;
- «мини-бар».

Стандарт предоставления услуги «рум-сервис».

1) Бармен-официант ресторана «Троицкий» при обслуживании в номерах (Room service) должен поприветствовать гостя, принять заказ, ввести соответствующую информацию по заказу в программное обеспечение «Трактирь», повторив вслух заказ гостю, проинформировать об общей стоимости заказа, уточнив информацию о способе оплаты при доставке заказа и выставлении счета.

2) При необходимости бармен-официант помогает гостю в выборе блюд, при этом информируя его о времени их приготовления.

3) В ресторане «Троицкий» гостиничного комплекса «Вояж» администратор ресторана обязан контролировать получение информации по готовности заказа на кухне.

4) Бармен-официант должен осуществлять подачу заказанных блюд и напитков с использованием подноса в номер гостя в установленное время и подойдя к нему, постучать в дверь, сообщая при этом об оказанной услуге «рум-сервис».

5) При открытии двери поздороваться, еще раз представить службу рум-сервиса, уточнить, верно ли доставлен заказ, спросить разрешения зайти в номер и уточнить информацию, где сервировать стол.

6) Обратиться к гостю с вопросом, желает ли он заказать что-то еще и уточнить, когда можно забрать грязную посуду.

7) После выставить счет, произвести расчет с соблюдением правил кассовой дисциплины, поблагодарить гостя за заказ, пожелав ему приятного аппетита, покинуть номер.

Стандарт предоставления услуги завтрака «шведский стол».

1) Перед обслуживаем гостя на шведском столе бармен-официант проверяет работоспособность оборудования, его температурный режим, подготавливает посуду и приборы для раскладки блюд, проверяет фоновое музыкальное сопровождение и освещение, включает на мониторе туристические видеоролики о городе Пенза и Пензенской области, расставляет таблички с названиями блюд в соответствии с утвержденным меню.

2) Типовой ассортиментный перечень блюд, входящих в меню шведского стола представлен следующими категориями: холодные закуски, салаты, каши, основные блюда, гарниры, соусы, выпечка, десерты, фрукты, горячие и прохладительные напитки. Весь ассортиментный перечень, располагается на шведском столе в указанном порядке. Примерное меню шведского стола представлено в таблице 5.

Таблица 5 – Меню «Шведского стола» ресторана «Троицкий»

Меню
Холодные закуски
Овощное ассорти (Нарезка из помидоров, огурцов, перца болгарского, салатных листьев)
Соления и консервированные продукты (Корнишоны, томаты, оливки или маслины, зеленый горошек, кукуруза и т.д.)
Заправочный салат
Мясная и сырная гастрономия (3-4 вида мяса, 2 вида сыра)
Завтрак
Каша молочная (Овсяная, пшенная, манная)
Яичница глазунья или омлет (с добавками)
Сосиски или сардельки
Яйцо отварное
Сухой завтрак (мюсли и хлопья)
Блинчики
Творог
Гарниры
Макароны или спагетти отваренные с маслом
Каша гречневая рассыпчатая

Продолжение таблицы 5

Гарниры
Рис с овощами
Картофель запеченный по-деревенски или картофельное пюре
Горячие блюда
Тефтели куриные в сметанном соусе
Гречанники
Отбивная из свинины с овощами
Голень куриная или крылья
Минтай жареный
Говядина по-строгановски в сливках
Соуса
Кетчуп
Майонез
Горчица
Десерты
Фрукты
Пироги, выпечка
Кексы
Джем, мед, сгущенное молоко, сметана
Орехи
Сухофрукты (курага, изюм, чернослив)
Йогурт
Хлеб белый тостовый
Масло сливочное порционное
Напитки
Морс Узвар
Чай, кофе
Молоко
Сливки
Вода

3) При встрече гостя бармен-официант приветствует гостя, уточняет номер комнаты, сверяя его с заявкой по питанию от администраторов службы ресепшн, либо производит оплату, после чего желает приятного аппетита.

4) Бармен-официант сопровождает гостя к свободному столу и объясняет расположение блюд на шведском столе, предлагает помощь в выборе блюд гостю.

5) Бармен-официант должен выполнять своевременную замену блюд на шведском столе и следить на постоянной основе за его чистотой, а также

наличием столовых приборов, приборов для раскладки блюд, обеспечивать безопасность гостя при подаче и замене горячих блюд.

б) По окончании обслуживания все блюда со шведского стола убираются.

Стандарт по предоставлению услуги «мини-бар». Данный стандарт состоит из трех основных разделов:

- стандарт материально-технической базы;
- стандарт по комплектации и закупке продукции;
- стандарт по технологии обслуживания.

А) Стандарт материально-технической базы.

Холодильники для мини-бара встраиваются в нишу рабочего стола, или на специальные тумбы, при этом могут использоваться как открытые ниши, так и ниши с дверьми.

Для организации мини-баров в номерах гостиницы «Вояж» используются холодильники со следующими техническими характеристиками и параметрами (таблица 6):

Таблица 6 – Технические характеристики и параметры холодильника для мини-бара.

Технические характеристики	Параметры
Общий объем м ³ ,	От 0,031 до 0,150
Габариты:	
Высота, мм	От 525 до 850
Ширина, мм	От 380 до 580
Глубина, мм	От 410 до 610
Масса, кг	Не более 39
Температура внутри холодильника, °С	От 0 до + 12 °С
Потребляемая мощность, Квт/ч	Не более 170 Вт
Корректированный уровень звуковой мощности, Дба	Не более 35
Температура окружающей среды	от +16 до +32 °С

б) Стандарт по комплектации и закупке продукции.

Мини-бары в гостинице «Вояж» комплектуются стандартной продукцией, наценка на которую должна составлять не менее 100%.

Стандартом предусматриваются следующие обязательные виды продукции, закупаемые в обязательном порядке у указанных в настоящем стандарте поставщиков (таблица 7).

Таблица 7 – Обязательная продукция для обустройства мини-бара

Вид продукции и наименование	Поставщик	Вид тары	Рекомендуемый объем	Рекомендуемое количество в мини-баре	Цена за 1 шт., руб.
Безалкогольные напитки					
Кока-кола	Pepsi	Стеклянная бутылка	0,33 л	1	100
7 UP	Pepsi	Стеклянная бутылка	0,25 л	1	100
Вода «Кувака» газированная	ООО «Зодиак»	Стеклянная бутылка	0,5 л	1	100
Вода «Кувака» не газированная	ООО «Зодиак»	Стеклянная бутылка	0,5 л	1	100
Пиво					
Пиво «Визит»	ООО «Зодиак»	Стеклянная бутылка	0,5 л	1	100
Пиво «Кромбахер»	ООО «Зодиак»	Стеклянная бутылка	0,5 л	1	300
Пиво «Жигули»	ООО «Зодиак»	Стеклянная бутылка	0,5л	1	100
Крепко алкогольные напитки					
Хреновуха	Собственное производство	Стеклобанка	0,1 л	1	200
Закуски					
Орешки «Фисташки»	Сладкая жизнь	пакет	0,40 гр	1	150
Повидло яблочное «Троицкое»	Собственное производство	Стеклянная банка	0,3 гр	1	250
Мед «Троицкий»	Собственное производство	Стеклянная банка	0,3 гр	1	250

Требования по таре являются обязательными для выполнения. Требования по количеству продукции указанной марки в мини-баре являются рекомендательными.

в) Стандарт по технологии обслуживания.

Организация обслуживания мини-баров в гостинице сети «Вояж» возлагается на администраторов ресепшн.

Продукция мини-баров маркируется специальными стикерами, выполненными по стандартной форме и размерам (приложение Е). Маркировка предотвращает возможности замены продукции мини-бара на продукцию, купленную вне отеля, а также возможности вскрытия бутылки и замены содержимого или фальсификации.

Стикеры подлежат строгой отчетности и могут выдаваться со склада ресторана только наклеенными на продукцию. Маркировка производится сотрудниками ресторана, а именно старшим администратором следующим образом:

- маркировка крепко алкогольной продукции и воды в стеклянных бутылках: стикер наклеивается на горлышко бутылки, охватывая кольцо и пробку;

- маркировка закусок: стикер наклеивается на лицевую сторону пачки.

Промаркированная продукция находится на складе ресторана. Ответственным за выдачу и сохранность продукции является старший администратор ресторана.

Администраторы ресепшн являются материально ответственными лицами и укомплектовывают мини-бары промаркированной продукцией во всей гостинице.

Пополняются мини-бар ежедневно администратором ресепшена, после сообщения самого гостя или горничной во время уборки номера при обнаружении неполной укомплектованности.

Перед тем как зайти в номер, необходимо убедиться в отсутствии информационной таблички на ручке входной двери номера, при её отсутствии необходимо постучаться, произнеся при этом фразу: «Горничная», немного подождать и повторить вышеуказанные действия еще раз, затем еще подождать и со стуком войти в номер. Запрещается стучать в дверь ключами или любыми

другими предметами. Стук должен производиться костяшками пальцев. Если горничная, не получив ответа при входе в номер обнаруживает, что гость все же находится в номере (спит, находится в туалетной комнате и т.п.), она должна тихо покинуть помещение.

Администратор ресепшн проверяет комплектность ассортимента мини-бара, целостность упаковки, целостность маркировки. Доукомплектовывает его недостающей продукцией, фиксирует какой продукцией воспользовался гость.

Администраторы ресепшн ведут учет доставляемой продукции в каждый номер на каждое поселение с использованием компьютерной программы и бумажных носителей. При автоматизированной системе администратор ресепшена вносит сведения по расходу мини-бара ежедневно.

При выезде гостя из номера, горничная сообщает администраторам о выезде гостя, администратор сверяет комплектность бара и маркировку продукции. Администратор приглашает бармен-официанта, чтобы произвести расчет с гостем.

Бармен-официант пробивает чек, получает от гостя деньги, один экземпляр чека отдает гостю, второй оставляет у себя для последующего отчета во время сдачи смены ресторана.

Далее администратор ресепшена доставляет мини-бар недостающей продукцией. Каждое воскресенье происходит проверка сроков годности продукции мини-бара. Если до окончания срока годности остается меньше двух месяцев, то администратор ресепшена производит замену продукта и в журнале отчетности по мини-бару отмечает новый срок годности.

Ответственность за сохранность ассортимента мини-бара в незаселенных номерах несут администраторы ресепшен и горничные.

Разработка стандартов услуг позволит повысить качество предоставляемых услуг и оптимизировать работу персонала ресторана «Троицкий».

2.3 Расчет затрат на внедрение предложенных решений

Предполагаемый результат совершенствования деятельности ресторана «Троицкий» необходимо экономически обосновать, рассчитав затраты от внедрения разработанных выше рекомендаций. Расчет затрат на внедрение предложенных рекомендаций позволит определить, располагает ли предприятие необходимыми финансовыми ресурсами для их реализации.

Сначала рассчитаем затраты на разработку специализированных видов меню для отдельных категорий туристов. Для разработки меню для спортсменов необходимо обратиться к услугам специалиста по диетическому питанию. По информации с сервиса по подбору кадров «SuperJod» услуги такого специалиста стоят от 25 000 руб. Предлагается воспользоваться поиском специалиста с помощью таких сервисов как: «HH.ru», «SuperJod», «Авито». Кроме того, к разработке меню для спортсменов будет привлекаться шеф-повар ресторана «Троицкий». За выполнение этой работы ему будет выплачена премия в размере 5 000 руб.

Для разработки меню на английском языке необходимо осуществить перевод текста основного меню. Для поиска специалиста-переводчика рекомендуется обратиться к компании бюро переводов «ТранЭкспресс». Стоимость услуг перевода составит 450 руб. за страницу меню. Всего в основном меню ресторана «Троицкий» содержится 15 страниц. Следовательно, 450 руб. умножаем на 15 страниц, получаем 6 750 руб. На услуги печати и ламинирования будет затрачено 126 руб. за страницу. Услуги будут оказаны типографией «Профессионал58», поскольку для печати меню должны использоваться стойкие к выцветанию краски, качественные пленки для

ламинации, влагостойкие материалы для папки. Данная типография предоставляет все эти услуги по приемлемой цене.

Затраты на разработку специализированных видов меню для отдельных категорий туристов представим в таблице 8.

Таблица 8 – Затраты на разработку специализированных видов меню для отдельных категорий туристов.

Статьи затрат	Сумма, руб.
Услуги диетсестры	25 000
Премия шеф-повару за разработку новых технологических карт	5 000
Перевод меню в бюро переводов «ТранЭкспресс»	6 750
Печать в типографии 15 страниц меню	1 890
Итого	38 640

Затраты на заключение договоров о сотрудничестве с туроператорами по внутреннему туризму будут состоять из единоразовой премии шеф-повару за разработку специальных комплексных сетов для организации питания групп туристов, а также ежемесячного вознаграждения туроператорам за успешные сделки. Работу по организации сотрудничества с туроператорами рекомендуется курировать старшему администратору службы размещения.

Для разработки специальных комплексных сетов для организации питания групп туристов требуется оплата работы шеф-повара 5 000 руб. (единоразовая выплата).

Туристские сеты будут предлагаться по фиксированной цене – 1 500 руб. с человека. В месяц предполагается принять три группы туристов от каждого туроператора. Каждая группа туристов примерно состоит из 25 человек. Итого доход ресторана с одной группы туристов составит 37 500 руб. Вознаграждение туроператорам (20 % от суммы заказа) составит 22 500 руб.

Расширение ассортимента кулинарных изделий, предлагаемых рестораном «Троицкий» и ассортимента гастрономических сувениров предполагают наем в штат повара-пекаря и закупку стеклянной тары и упаковочных материалов для реализации фирменных сувениров.

Ежемесячная заработная плата повара-пекаря составляет 40 000 руб. с графиком работы 5/2. Закупку упаковочных принадлежностей планируется осуществлять у поставщиков «ПрофУпаковка», «Упак» так как у них большой ассортимент подходящих коробок, банок, а также действуют скидки при оптовой покупке.

Затраты по расширению ассортимента гастрономических сувениров представим в таблице 9.

Таблица 9 – Затраты по расширению ассортимента гастрономических сувениров

Статьи затрат	Количество минимального заказа, шт.	Цена за единицу товара, руб.	Сумма, руб.
Ежемесячные затраты			
Покупка упаковочных коробок для пирогов	50	193	9 650
Покупка бутылок для настоек объемами 100 мл	50	40	2 000
Покупка бутылок для настоек объемами 500 мл	50	70	3 500
Покупка бутылок для настоек объемами 1 л	50	120	6 000
Покупка банок для варенья с крышками объемом 250 мл	100	36	3 600
Покупка картонных коробок для конфет	100	116	1 160
Покупка крафт-пакетов для фасовки чая по 50 гр	100	4, 87	487
Заказ в типографии наклеек с наименованием продукции	100	150	15 000
Джутовая веревка	3	380	1 140
Итого			42 537

Затраты на создание календаря событий и размещение информации о событиях ресторана на различных информационных ресурсах, в том числе и Интернет включают:

- приглашать певцов, а также ведущих на мероприятия за отдельную плату. Мероприятия будут проводиться четыре раза в месяц. Один выход певца с 18:00 до 21:00 обойдется в 6 000 руб. Разовое приглашение ведущего на мастер-класс обойдется примерно в 10 000 руб.

- размещение рекламы на сайте и социальных сетях не требует затрат.

Для внедрения различных приемов эффектной подачи блюд при обслуживании групп туристов в зале ресторана у предприятия все необходимое оборудование имеется, но специально обученного сотрудника нет. Затраты на обучение шеф-повара эффектным подачам блюд обойдется в 24 600 руб. Обучение планируется провести в Московском доме ресторатора на курсе для шеф-поваров. «Московский Дом Рестораторов» существует на рынке уже с 2007 г. и является одним из самых лучших учебных кулинарных центров в г. Москва.

Существенных затрат на разработку и внедрение стандартов предоставления услуг питания не предполагается. Необходимо будет произвести распечатку данных стандартов в виде брошюр в типографии «Профессионал58». На распечатку одного стандарта потребуется 618 руб. Всего будет затрачено 1 854 руб. Далее необходимо будет произвести обучение персонала гостиничного комплекса «Вояж» этим стандартам. Обучением будет заниматься управляющая комплексом, а контроль за соблюдением сотрудниками данных стандартов будет возлагаться на старших администраторов служб размещения и ресторана, а также на старшую горничную.

Общие затраты на реализацию предложенных рекомендаций представлены в таблице 9 и составляют 191 131 руб. в первый месяц работы, после чего ежемесячно будет затрачиваться 121 037 руб.

Таблица 10 – Общие затраты на реализацию предложенных рекомендаций

Рекомендации	Затраты, руб.
--------------	---------------

Разработка специализированных видов меню для отдельных категорий туристов.	38 640
Заключение договоров о сотрудничестве с туроператорами по внутреннему туризму.	27 500
Расширение ассортимента кулинарных изделий, предлагаемых рестораном «Троицкий» и ассортимента гастрономических сувениров.	82 537
Создание календаря событий и размещение информации о событиях ресторана на различных информационных ресурсах, в том числе и Интернет.	16 000

Продолжение таблицы 10

Рекомендации	Затраты, руб.
Внедрение различных приемов эффектной подачи блюд при обслуживании групп туристов.	24 600
Разработка и внедрение стандартов предоставления услуг питания.	1 854
Итого	191 131

Эффекты от внедрения в деятельность ресторана «Троицкий» новых стандартов. Эффективность будет получена по следующим направлениям.

1) Конкурентное преимущество можно определить как достижение приверженности клиентов при максимизации объема продаж в расчете на одного гостя. Для ресторана «Троицкий» внедрение стандартов обслуживания позволит получить удобную систему управления персоналом, при этом будет получена возможность формирования базы постоянных клиентов.

Постоянными являются клиенты, пребывающие в гостиницу «Вояж» на размещение в третий и более раз в течение последних 12 месяцев. Таких клиентов у отеля около 7 %. Внедрение стандартов позволит увеличить долю постоянных клиентов до 15 % за счет предоставления управленческому персоналу инструменты для повышения качества услуг питания. Использование предпочтений постоянных гостей, позволяет предоставлять им уникальный персонифицированный сервис, предупреждая их пожелания и предлагая дополнительные услуги, которые, скорее всего, будут ими заказаны. В результате такие клиенты не только уедут из отеля «Вояж» с намерением вернуться, но и принесут гостинице больший доход во время своего проживания.

Кроме того, выявление закономерностей спроса на различные услуги отеля «Вояж» и ресторана «Троицкий» с использованием стандартов и технологий обслуживания, позволяет оптимизировать ассортимент услуг и составлять пользующиеся спросом предложения для каждой категории гостей.

Важно отметить, что стоит одной гостиничной компании достичь конкурентного преимущества, остальные гостиницы тоже начинают подтягиваться к ней. В связи с этим внедрение стандартов позволит отелю «Вояж» и ресторану «Троицкий» более гибко и своевременно реагировать на изменяющиеся спрос и условия рынка и быстрее формировать новые, пользующиеся спросом предложения.

2) Повышение производительности труда в ресторане «Троицкий» будет достигнуто благодаря оптимизации использования ресурсов гостиницы и более эффективному осуществлению основных производственных операций.

Создание стандартов обслуживания позволяет свести к минимуму необходимость дублирования информации персоналом и соответственно избежать ошибок, возникающих при обучении нового сотрудника. Экономия труда даже одного работника в день позволит за год сэкономить существенную сумму денег, не говоря уже об избежание дорогостоящих ошибок. Ожидается, что новые стандарты приведут к росту производительности труда персонала службы приема и размещения отеля «Вояж» на 15 % за счет использования стандартов в процессе работы с гостями. Возможности стандартов по организации работы позволит более правильно планировать загрузку обслуживающего персонала. Ожидается рост производительности труда персонала ресторана «Троицкий» на 18 %.

Таким образом, определим количественно эффективность от внедрения стандартов.

1) Рост доли постоянных клиентов с 7 % до 15 % приведет к росту выручки ресторана «Троицкий» на 5 %.

2) Рост производительности труда не приведет к существенному росту эффективности, т.к. гостиничные услуги не могут быть реализованы в большем объеме, чем это требуется постояльцам, однако, может быть получен рост реализации дополнительных услуг и рост удовлетворенности клиентов от процесса обслуживания. Таким образом, ожидаемый рост – 2 %.

Рост производительности будет проявляться и в том, что при росте выручки (т.е. загрузки гостиницы и реализации дополнительных услуг) не потребуется прием на работу нового персонала, т.к. существующий персонал будет справляться со своими обязанностями за счет оптимизации рабочего процесса.

На предложение дополнительных услуг возлагается незначительный рост в размере 1 %, т.к. они «работают» в целом на рост удовлетворенности, а не на рост выручки гостиницы и ресторана в целом.

Таким образом, суммарно можно ожидать роста выручки гостиницы и ресторана на 25 %.

Как видно, предлагаемые мероприятия приведут к росту выручки на 25 %, при этом рост себестоимости окажется ниже роста выручки, и приведет к росту балансовой и чистой прибыли, а также рентабельности деятельности и рентабельности продаж.

На данном этапе определения затрат на внедрение предприятий и проведения оценки ожидаемого результата от их внедрения мы можем утверждать, что увеличение прибыли предприятия за счет реализации комплекса мероприятий превышает ожидаемый рост затрат, а значит предлагаемые нововведения экономически выгодны.

Таким образом, можно говорить о довольно высокой эффективности предложенных мероприятий по совершенствованию деятельности ресторана «Троицкий» в организации и предоставлении услуг питания туристам.

Заключение

В результате выполнения работы были разработаны стандарты по совершенствованию деятельности ресторана «Троицкий» в организации и предоставлении услуг питания туристам.

Для достижения поставленной цели были решены следующие задачи:

- проанализировано современное состояние и тенденции развития индустрии питания туристов в РФ;
- исследован рынок организации питания туристов в Пензенской области;
- проанализированы процессы организации и предоставления услуг питания рестораном «Троицкий» гостиничного комплекса «Вояж»;
- разработаны мероприятия по совершенствованию деятельности ресторана «Троицкий» в организации и предоставлении услуг питания туристам;
- выполнен расчет затрат на внедрение предложенных решений.

В результате выполнения работы было доказано, что индустрия питания в РФ находится в стадии «перезагрузки» под новые условия ведения бизнеса. Пандемия COVID-19 стала причиной резкого снижения показателей эффективности функционирования отрасли в целом. Исследование рынка организации питания туристов г. Пенза, показало, что организация питания туристов в гостиницах, как правило три звезды и выше, представлена хотя бы

одним предприятием питания, которое предлагают выбор любого варианта (завтрак «Шведский стол», двухразовое и трехразовое питание), а также дополнительные услуги мини-бара и обслуживания в номерах.

В рамках работы было проведено исследование деятельности ресторана «Троицкий» при гостинице «Вояж», которое показало, что он может организовывать питание туристов. Для этого у ресторана есть все условия и возможности: выгодное местоположение в центре города, наличие рядом с рестораном исторических объектов, имидж ресторана 1-го класса. Но при этом были выявлены проблемы с предоставлением услуг питания:

1) Отсутствие контроля мини-бара, вследствие чего происходит замена продукции и не уплата гостями за нее.

2) Не слаженность работы рум-сервиса при большой загрузке ресторана и гостиницы.

3) Шведский стол требует обновления оборудования и табличек с названиями блюд, а также повышенной внимательности к нему со стороны персонала во время обслуживания.

Для решения указанных выше проблем разработаны следующие рекомендации по совершенствованию деятельности ресторана «Троицкий» в организации и предоставлении услуг питания туристам:

- разработка специализированных видов меню для отдельных категорий туристов;

- заключение договоров о сотрудничестве с туроператорами по внутреннему туризму;

- расширить ассортимент кулинарных изделий, предлагаемых рестораном «Троицкий»;

- расширить ассортимент гастрономических сувениров, предлагаемых в зоне ресепшн гостиницы «Вояж»;

- создать календарь событий и размещать информацию о событиях ресторана на различных информационных ресурсах, в том числе и Интернет;

- внедрение различных приемов эффектной подачи блюд при обслуживании групп туристов в зале ресторана: фламбирование, транширование и пр.;

- разработать стандарты оказания услуг питания туристам, проживающим в гостиничном комплексе «Вояж».

Предложенные рекомендации позволят ресторану «Троицкий» гостиничного комплекса «Вояж» повысить свою туристскую привлекательность на Пензенском рынке.

Кроме того, в рамках диплома было разработаны для персонала ресторана «Троицкий» стандарты по процессам предоставления услуги завтрака «шведский стол», услуги «мини-бар», услуги «рум-сервис» для туристов.

Расчет затрат на разработку и внедрение стандартов показал, довольно высокую эффективность предложенных мероприятий по совершенствованию деятельности ресторана «Троицкий» в организации и предоставлении услуг питания туристам.

Глоссарий

Гостеприимство – собирательное название системы обслуживания людей, находящихся в путешествии, на отдыхе вдали от своего дома.

Гостиница – средство размещения, в котором предоставляются гостиничные услуги и которое относится к одному из видов гостиниц, предусмотренных положением о классификации гостиниц, утвержденным Правительством Российской Федерации. К гостиницам не относятся средства размещения, используемые для осуществления основной деятельности организаций отдыха и оздоровления детей, медицинских организаций, организаций социального обслуживания, физкультурно-спортивных организаций, централизованных религиозных организаций и (или) религиозных организаций, входящих в их структуру.

Гостиничная деятельность – деятельность юридических лиц и индивидуальных предпринимателей, обладающих или наделенных в установленном порядке имущественными правами на какое-то коллективное средство размещения, по непосредственному распоряжению и управлению им для предоставления услуг по временному размещению (проживанию) и обслуживанию граждан.

Гостиничные услуги – комплекс услуг по предоставлению физическим лицам средства размещения и иных услуг, предусмотренных Правилами предоставления гостиничных услуг в Российской Федерации, утвержденными Правительством Российской Федерации, которые предоставляются индивидуальными предпринимателями и юридическими лицами.

Качество обслуживания – совокупность характеристик процесса и условий обслуживания, обеспечивающих удовлетворение установленных или предполагаемых потребностей потребителя.

Классификация гостиниц – отнесение гостиниц к определенным категориям, установленным положением о классификации гостиниц,

утвержденным Правительством Российской Федерации, на основании оценки соответствия гостиниц и предоставляемых в них гостиничных услуг требованиям, установленным этим положением.

Меню – это перечень расположенной в определенном порядке продукции собственного производства, покупных товаров, предлагаемых потребителю в определенный период с указанием массы, объема или другой меры единицы изделия (порции) и цены.

Метод обслуживания покупателей – способ продажи продукции общественного питания и товаров, организации их потребления.

Мини-бар – специально оборудованный бар в номере гостиницы, мотеля или на борту воздушного судна, предназначенный для продажи алкогольных и безалкогольных напитков, соков, кондитерских изделий, товаров и создания условий их потребления.

Общественное питание – совокупность предприятий различных организационно-правовых форм и граждан-предпринимателей, занимающихся производством, реализацией и организацией потребления кулинарной продукции.

Официант – работник, занимающийся обслуживанием потребителей в зале, в том числе сервировкой стола, подачей блюд и напитков, расчетами с потребителями.

Поставщик товаров – юридическое лицо, индивидуальный предприниматель, осуществляющие или намеревающиеся осуществлять поставки производимых или закупаемых товаров, предназначенных для их использования в предпринимательской деятельности.

Предприятие общественного питания – это имущественный комплекс, используемый юридическим лицом или индивидуальным предпринимателем для оказания услуг общественного питания, в том числе изготовления продукции общественного питания, создания условий для потребления и реализации продукции общественного питания и покупных товаров как на

месте изготовления, так и вне его по заказам, а также для оказания разнообразных дополнительных услуг.

Процесс обслуживания (в общественном питании) – совокупность операций, выполняемых исполнителем при непосредственном контакте с потребителем услуг при реализации кулинарной продукции и организации досуга.

Ресторан – это предприятие (объект) питания, предоставляющее потребителю услуги по организации питания и досуга или без досуга, с широким ассортиментом блюд сложного изготовления, включая фирменные блюда и изделия, алкогольных, прохладительных, горячих и других видов напитков, кондитерских и хлебобулочных изделий, покупных товаров.

Служба «room-service» в гостинице – это обслуживание в номерах. Обычно, под этим понятием имеют ввиду доставку различных блюд и напитков в номера, но гостиницы высокого класса включают в «room-service» и множество других услуг, например возможность вызова парикмахера, визажиста, массажиста, доставки прессы и т.д.

Стандарт – документ, в котором в целях добровольного многократного использования устанавливаются характеристики продукции, правила осуществления и характеристики процессов производства, эксплуатации, хранения, перевозки, реализации и утилизации, выполнения работ или оказания услуг. Стандарт также может содержать требования к терминологии, символике, упаковке, маркировке или этикеткам и правилам их нанесения.

Услуга общественного питания – результат деятельности субъектов общественного питания по изготовлению продукции общественного питания в объектах общественного питания для удовлетворения потребностей покупателей в продукции общественного питания, ее продаже в объектах общественного питания и торговых объектах, принадлежащих им на законном основании, и вне их, созданию условий для потребления продукции общественного питания и товаров.

Форма обслуживания потребителей (общественного питания) – организационный прием, представляющий собой разновидность или сочетание методов обслуживания потребителей продукции общественного питания.

Шведский стол – вид самообслуживания в ресторанах, кафе, отличающийся тем, что посетители за единую усредненную плату получают любое количество блюд по своему выбору из числа предлагаемых, заранее выставленных в зале.

Список использованных источников

- 1 Федеральный закон от 24.11.1996 № 132-ФЗ (ред. от 03.05.2012) «Об основах туристской деятельности в Российской Федерации»). – М. : Эксмо, 2012. – 15 с.
- 2 ГОСТ Р 50647-2010 «Общественное питание. Термины и определения». – М. : Стандартинформ, 2010. – 28 с.
- 3 ГОСТ Р 50762-2007 «Услуги общественного питания. Классификация предприятий общественного питания». Введен взамен ГОСТ Р 50762-95. Дата введения 27 декабря 2007 г. – М. : Стандартинформ, 2007. – 21 с.
- 4 ГОСТ 28681.4-95. Межгосударственный стандарт. Туристско-экскурсионное обслуживание. Классификация гостиниц. – М. : Стандартинформ, 2014. – 17 с.
- 5 ГОСТ 30524-2013 Межгосударственный стандарт «Услуги общественного питания. Требования к персоналу» (введен в действие приказом Федерального агентства по техническому регулированию и метрологии от 22 ноября 2013 г. № 1674-ст). – М. : Стандартинформ, 2013. – 15 с.
- 6 «ОК 029-2014 (КДЕС Ред. 2). Общероссийский классификатор видов экономической деятельности» (утв. Приказом Росстандарта от 31.01.2014 № 14-ст) (ред. от 07.10.2021) – М. : Эксмо, 2021. – 20 с.
- 7 Методические рекомендации МР 2.3.1.0253-21 «Нормы физиологических потребностей в энергии и пищевых веществах для различных групп населения Российской Федерации» [Электронный ресурс]. – URL: <https://www.rospotrebnadzor.ru/documents/details.php?ELEM>
- 8 Проект Распоряжения Правительства РФ «Об утверждении Стратегии развития предпринимательства в сфере питания вне дома (общественного питания) в Российской Федерации на период до 2025 года» [Электронный

ресурс].// consultant.ru – URL: <http://www.consultant.ru/law/hotdocs/53331.html>.
(дата обращения 09.01.2022).

9 Алексеева Д. А. Состояние и тенденции развития общественного питания в России. – М. : Концепт., 2016. – Т. 6. – с. 151-155.

10 Аносова М. М., Кучер Л. С. Организация производства на предприятиях общественного питания. – М. : АльфаМ, 2016. – 87 с.

11 Арбузова Н. Ю. Технология и организация ресторанных услуг: учебное пособие / под ред. Н. Ю. Арбузова. – М. : Академия, 2014. – 132 с.

12 Байков А. В. Въездной туризм, современное состояние и перспективы развития в РФ // Российское предпринимательство. – М. : Россия, 2012 г. – № 5 Вып. 1 (134). – с. 120-124.

13 Биржаков М. Б. Введение в туризм. – СПб. : Издательский дом «Герда», 2013. – 192 с.

14 Богушёва В. И. Бары и кафе. Искусство обслуживания. – Ростов-на-Дону. : «Феникс», 2015. – 202 с.

15 Бондаренко Г. А. Менеджмент гостиниц и ресторанов. – М. : Новое знание, 2016. – 212 с.

16 Бородина, В. В. Ресторанно-гостиничный бизнес. Маркетинг и менеджмент: учебник / под ред. В. В. Бородина. – М. : Книжный мир, 2021. – 84. с.

17 Брашнов Д. Г. Основы индустрии гостеприимства: учебное пособие – М. : Флинта, НОУ ВПО Московский психолого-социальный университет, 2014. – 126 с.

18 Волков Ю. Ф. Введение в гостиничный и туристический бизнес/ Серия «Учебники, Учебные пособия». – Ростов н/Д. : Феникс, 2013 г. – 352. с.

19 Жигульский А. Ю. Кафе, бары, рестораны: Лучшие проекты мира. – М.: Новое знание, 2014 г. – 319. с.

- 20 Коршунов Н. В. Организация обслуживания в кафе. – М. : Высшая школа, 2016. – 154 с.
- 21 Ляпина И. Ю. Организация и технология гостиничного обслуживания. – М. : Альфа-М, 2018. – 78 с.
- 22 Оборин М. С. Тенденции и особенности развития гостиничного бизнеса в регионах РФ [Электронный ресурс] – URL: <https://cyberleninka.ru/article/n/tendentsii-i-osobennosti-razvitiya-gostinichnogobiznesa-v-regionah-rf> (дата обращения 09.01.2022).
- 23 Организация и технология гостиничного обслуживания : учебник / Под ред. А. Ю. Лапина. – М. : Издательский центр «Академия», 2018. – 145 с.
- 24 Райли. М. Управление персоналом в гостеприимстве: учебник / пер. с англ. М. Райли. – М. : ЮНИТИ-ДАНА, 2015. – 247 с.
- 25 Ридель. Х. Бары и рестораны. Техники обслуживания / пер. с англ. М. В. Павловой. – Ростов н/Д. : Феникс, 2012. – 281 с.
- 26 Саак А. Э. Менеджмент в индустрии гостеприимства (рестораны): учебное пособие / под. Ред А. Э. Саак. – СПб. : Питер, 2014. – 109 с.
- 27 Станкевич Г. П., Дунцов К. Г., «Справочник молодого официанта». – М. : «Высшая школа» 2017. – 187 с.
- 28 Сухорукова Д. С. Состояние и тенденции развития рынка предприятий питания // Молодежный научный форум: Общественные и экономические науки: Электр. сб. ст. по мат. XLVII междунар. студ. науч.-практ. конф. – №7 (47) [Электронный ресурс] – URL: [https://nauchforum.ru/archive/MNF_social/7\(47\).pdf](https://nauchforum.ru/archive/MNF_social/7(47).pdf). (дата обращения 09.01.2022).
- 29 Толковый словарь туристских терминов: Туризм. Туристская индустрия. Туристский бизнес / Авт.- сост. И. В. Зорин, В. А. Квартальнов. – М-Афины.: INFOGROUP, 1994. – 480 с.
- 30 Уокер Джон. Р «Введение в гостеприимство» – М. : «Юнити», 2017.

- 31 Усов В. В. «Организация обслуживания в кафе» – М. : «Высшая школа», 2014. – 348 с.
- 32 Филипповский Е. Е., Шмарова Л. В. Экономика и организация гостиничного хозяйства. – М. : Финансы и статистика, 2013. – 451 с.
- 33 Черевичко Т. В. Теория и организация рынка услуг гостеприимства. – Саратов. : Научная книга, 2016. – 165 с.
- 34 Новости ресторанного бизнеса [Электронный ресурс] // – URL: http://www.restoranoff.ru/actual/news/v_rossii/2014_12_04_n1/ (дата обращения 09.01.2022).
- 35 Официальный сайт администрации г. Пенза// – URL: www.penza-gorod.ru/. (дата обращения 12.01.2022).
- 36 Состояние и перспективы развития рынка услуг общественного питания [Электронный ресурс] // Управление экономическими системами. – URL: <http://www.uecs.ru/marketing/item/2179-2013-06-05-07-03-08>. (дата обращения 14.12.2021).
- 37 Справочник Организаций г. Пензы [Электронный ресурс] // – URL: <http://www.orgpage.ru/penza/> (дата обращения 15.12.2021).
- 38 Новости. Официальный сайт Русского Географического Общества, Пензенское областное отделение [Электронный ресурс] // – URL: <https://www.rgo.ru/ru/penzenskoe-oblastnoe-otdelenie/novosti> (дата обращения 30.11.2021).
- 39 Средства размещения Пензенской области в 2021 году приняли 335 тыс. туристов. Информационное агентство «PenzaNews» [Электронный ресурс] // PenzaNews.ru – URL: <https://penzanews.ru/economy/147002-2021> (дата обращения 22.12.2021).
- 40 RATA.news. Статья «Российские гостиницы могут ускоренно восстановиться за счет внутреннего спроса» [Электронный ресурс] // – URL: https://ratanews.ru/news/news_10022021_3.stm (дата обращения 22.12.2021).

41 История гостиничного комплекса. Официальный сайт гостиничного комплекса «Вояж» [Электронный ресурс] // – URL: <https://voyagepenza.ru> (дата обращения 27.12.2021).

42 Меню ресторана «Троицкий». Официальный сайт ресторана «Троицкий» [Электронный ресурс] // – URL: <https://troitskiy58.ru> (дата обращения 27.12.2021).

Приложения

Приложение А

Код ОКВЭД 56 «Деятельность по предоставлению продуктов питания и напитков»

Таблица А.1 – Расшифровка кода ОКВЭД 56 «Деятельность по предоставлению продуктов питания и напитков»

Код	Деятельность
56	<p>Деятельность по предоставлению продуктов питания и напитков</p> <p>Эта группировка включает:</p> <ul style="list-style-type: none"> - услуги по предоставлению продуктов питания и напитков, готовых к употреблению непосредственно на месте и предлагаемых в традиционных ресторанах, заведениях самообслуживания, на предприятиях питания, отпускающих продукцию на вынос, а также прочих предприятиях питания, работающих на постоянной или временной основе, с предоставлением мест для сидения или без <p>Определяющим фактором является сам факт предложения продуктов питания, готовых к непосредственному употреблению на месте, а не вид учреждения, их предоставляющего</p> <p>Эта группировка не включает:</p> <ul style="list-style-type: none"> - производство продуктов питания, не предназначенных для непосредственного употребления на месте, или полуфабрикатов, или готовых продуктов, которые не являются продуктами питания, - продажу продуктов несобственного производства, которые не являются продуктами питания, или не предназначены для употребления на месте,
56.1	Деятельность ресторанов и услуги по доставке продуктов питания
56.10	<p>Деятельность ресторанов и услуги по доставке продуктов питания</p> <p>Эта группировка включает:</p> <ul style="list-style-type: none"> - услуги по предоставлению питания потребителям, независимо от того, подаются ли они в специальных местах общепита или в ресторанах самообслуживания, едят их в помещении, забирают с собой или заказывают для доставки на дом; - подготовку и подачу пищи для непосредственного потребления с транспортных средств или передвижных лавок; - деятельность ресторанов, кафе, ресторанов быстрого обслуживания, мест с предоставлением еды на вынос, вагончиков для продажи мороженого, передвижных вагончиков для продажи пищи, деятельность по приготовлению пищи в торговых палатках <p>Эта группировка также включает:</p> <ul style="list-style-type: none"> - деятельность ресторанов и баров, связанную с доставкой продуктов питания потребителям отдельными подразделениями предприятия
56.10.1	Деятельность ресторанов и кафе с полным ресторанным обслуживанием, кафетериев, ресторанов быстрого питания и самообслуживания

Продолжение таблицы А.1

Код	Деятельность
56.10.2	Деятельность по приготовлению и/или продаже пищи, готовой к непосредственному употреблению на месте, с транспортных средств или передвижных лавок
56.10.21	Деятельность предприятий общественного питания с обслуживанием на вынос
56.10.22	Деятельность передвижных продовольственных лавок по приготовлению и/или продаже пищи, готовой к употреблению
56.10.23	Деятельность вагончиков, палаток по приготовлению и продаже мороженого
56.10.24	Деятельность рыночных киосков и торговых палаток по приготовлению пищи
56.10.3	Деятельность ресторанов и баров по обеспечению питанием в железнодорожных вагонах-ресторанах и на судах Эта группировка не включает: - розничную продажу продуктов питания через торговые автоматы - предоставление услуг пунктов питания по сниженным ценам
56.2	Деятельность предприятий общественного питания по обслуживанию торжественных мероприятий и прочим видам организации питания
56.21	Деятельность предприятий общественного питания по обслуживанию торжественных мероприятий Эта группировка включает: - услуги по приготовлению и поставке продуктов питания по договоренности с заказчиком с доставкой по указанному адресу, или по какому-либо определенному случаю Эта группировка не включает: - изготовление скоропортящихся продуктов для перепродажи - розничную продажу скоропортящихся продуктов
56.29	Деятельность предприятий общественного питания по прочим видам организации питания Эта группировка включает: - приготовление и поставку организациям, по договоренности с заказчиком, продуктов питания предприятиями общественного питания на протяжении определенного длительного периода времени, и продажу кулинарной продукции в спортивных и подобных им сооружениях по сниженным ценам Продукты питания обычно готовятся на центральном предприятии Эта группировка включает: - деятельность организаций общественного питания, поставляющих готовую пищу (например, транспортным и строительным компаниям, туристическим группам, личному составу вооруженных сил и другим группам потребителей); - деятельность по доставке продуктов питания спортивным и прочим учреждениям (по сниженным ценам);

Продолжение таблицы А.1

Код	Деятельность
	<p>- деятельность столовых, буфетов или кафетериев (в офисах, больницах, школах, институтах и пр.) на основе льготных цен на питание</p> <p>Эта группировка не включает:</p> <ul style="list-style-type: none"> - приготовление скоропортящихся продуктов для перепродажи - розничную продажу скоропортящихся продуктов
56.29.1	Деятельность организаций общественного питания, поставляющих готовую пищу (для транспортных и строительных компаний, туристическим группам, личному составу вооруженных сил, предприятиям розничной торговли и другим группам потребителей) по договорк
56.29.2	Деятельность столовых и буфетов при предприятиях и учреждениях
56.29.3	Деятельность по доставке продуктов питания учебным, спортивным и прочим учреждениям (по льготным ценам)
56.29.4	Деятельность социальных столовых, буфетов или кафетериев (в офисах, больницах, школах, институтах и пр.) на основе льготных цен на питание
56.3	Подача напитков
56.30	<p>Подача напитков</p> <p>Эта группировка включает:</p> <ul style="list-style-type: none"> - изготовление и продажу напитков для непосредственного употребления внутри заведений <p>Эта группировка включает:</p> <ul style="list-style-type: none"> - деятельность баров, таверн, коктейльных залов, дискотек и танцевальных площадок (с преобладающим обслуживанием напитками), пивных баров, буфетов, фито-баров, автоматов по продаже напитков <p>Эта группировка не включает:</p> <ul style="list-style-type: none"> - перепродажу упакованных/готовых напитков - розничную продажу напитков через торговые автоматы - функционирование дискотек и танцевальных площадок без обслуживания напитками

Приложение Б

История ресторана «Троицкий»

Название ресторана происходит от старинного названия улицы, на которой он находится. Впервые о заведении, находившемся на данном месте, в котором можно было сытно и вкусно отобедать, упоминается в летописи 18 века. Ещё в те времена была заложена традиция кормить здесь людей с любовью.

В небольшом заведении харчевали и городской люд и деревенские мужики, которые ежедневно вели вниз по улице Никольской (ныне ул. К. Маркса), пересекавшую Троицкую, на водопой сотни лошадей. Основал его купец Иван Кузьмич Калачов. Любил Кузьмич ездить по белу свету и собирать заморские рецепты. Со временем его трактир расширился, и назвал он его «Вояж» в честь своих путешествий.

Шло время, менялись интерьеры, подача блюд, ассортимент меню и напитков, но всегда стабильным оставалось качество кухни и сервиса.

Теперь ресторан «Троицкий» - это респектабельное заведение, которое является частью гостиничного комплекса «Вояж». Сюда приезжают люди со всего мира и каждому здесь рады. Наряду с традиционной русской едой, например, «Язык телячий, отваренный в грибном бульоне» или «Пельмени самолепные по-домашнему», здесь предлагают своим гостям и полюбившиеся европейские блюда, такие как паста «Карбонара» или Салат из тигровых креветок с авокадо в пикантном соусе».

Сохраняя ценности, почитаемые Иваном Кузьмичом, гостей встречают с домашним теплом, радушием и аппетитной добротной едой. Кузьмич старался, чтобы цены в его заведении «не кусались». Так появился девиз ресторана «Достойное качество по разумным ценам».

Приложение В

Лицензия на розничную продажу алкогольной продукции ресторана «Троицкий»

Министерство сельского хозяйства Пензенской области
(наименование лицензирующего органа)

ЛИЦЕНЗИЯ

№ **58РПО0001019** от « **15** » января 2020 г.
(номер записи, соответствующий записи в государственном сводном реестре выданных, приостановленных и аннулированных лицензий на производство и оборот этилового спирта, алкогольной и спиртосодержащей продукции)

На осуществление **розничной продажи алкогольной продукции**
(лицензируемый вид деятельности,
при оказании услуг общественного питания)
вид продукции в соответствии с пунктами 3 и 4 статьи 18

Федерального закона от 22 ноября 1995 г. № 171-ФЗ)
Настоящая лицензия выдана **Обществу с ограниченной ответственностью**
(указывается полное и (или) сокращенное
«**Вояж**»
наименования и организационно-правовая форма лицензиата)
Пензенская область, г. Пенза, ул. Кирова, д. 19-21
(место нахождения лицензиата)

Krutova.irina2012@yandex.ru
(адрес электронной почты лицензиата)

(производственная мощность в случае выдачи лицензии на производство этилового спирта)
или алкогольной продукции с использованием этилового спирта)
Срок действия лицензии с « **15** » января 2020 г. до « **15** » января 2021 г.
Место для печати **Подпись** **А.В.Бурлаков**
(фамилия, имя, отчество
(при наличии))
Срок действия лицензии продлен до « ____ » ____ г.
Место для печати **Подпись**
(фамилия, имя, отчество
(при наличии))

58 АА № 0198

Пензенская область
Министерство сельского хозяйства
ИНН 58/066213
ОГРН 1145036003092

Рисунок В.1 – Лицензия на продажу алкоголя

Приложение Г

Меню ресторана «Троицкий»

Срок действия с 01.01.21г. по 31.12.21г.

Утверждаю, директор ООО «Вояж»

Разживин С.О.

Блюда от шеф-повара

- | | | |
|---|---------------------|--------|
| - Салат с тигровыми креветками
и печеной тыквой (креветки тигровые, томаты Черри, тыква, груша, перец болгарский, руккола, мед, горчица, соус Мадена) | 1\230 | 395-00 |
| - Салат с фаршированным перчиком и авокадо
с заправкой Виноградная горчица (перец болгарский, авокадо, огурец свежий, томаты Черри, руккола, соевый соус, масло оливковое) | 1\190 | 485-00 |
| - Лосось, запеченный в собственном соку с томатами
в пергаменте (лосось филе, томаты, лук репчатый, брокколи, лимон, масло сливочное, специи) | 1\230\60 | 685-00 |
| - Томленая свиная шея с розмарином
(подается с картофельным пюре)
(свиная шея, вино красное сухое, кукуруза, морковь, томаты, перец болгарский, розмарин, картофель специи) | 1\150\150\70 | 450-00 |
| - Баранина, запеченная с овощами под соусом Мадена
(баранина мякоть, специи, чеснок, баклажаны, томаты, картофель, зелень, соус Мадена) | 1\160\150\50 | 785-00 |
| - Говядина, запеченная по-купечески (по весу)
(говядина вырезка, специи, яблоко свежее, перец болгарский, томаты Черри, руккола, лист салата, соус Мадена) | 1\100 | 435-00 |
| - Груша, томленная в красном вине
с медом и пряностями (груша, мед, вино красное, корица, соус клюквенный, мороженое) | 1\160\40\20 | 295-00 |
| <u>Холодные закуски :</u> | | |
| - Букет-салат из свежих овощей и листьев салатов
(огурцы, томаты, томаты Черри, перец болгарский, листья салата, зелень, заправка по желанию: сметана, майонез, масло оливковое) | 1\350 | 265-00 |
| - Ассорти из маслин и оливок
(оливки, маслины, лимон) | 1\50\50\20 | 175-00 |
| - Квашения и соления «Хозяйские»
(капуста квашеная, огурцы соленые, томаты, маринованные по-домашнему, черемша, лук красный, маринованные грибы) | 1\150\100\100\50\25 | 350-00 |

Цены указаны в рублях РФ

- Грузди соленые 200-00 (заправка по желанию: сметана/масло растительное)	1\150	
- Сырная тарелка (сыры: Гауда, Фета, Чеддер, Пармезан, Маасдам, орехи грецкие, мед, соус клюквенный)	1\200\30\40\50	545-00
- Лосось слабого посола с маслинами	1\150\30	685-00
- Сельдь атлантическая собственного посола с картофелем «Пушкин» и пикантным соусом (сельдь атлантическая, картофель, масло сливочное, лук красный, масло растительное)	1\120\70\90	195-00
- Тарелка рыбная с маслинами (лосось с\с, форель х\к, эсколар х\к, маслины, масло сливочное)	1\50\50\50\60	785-00
- Язык телячий, отваренный в грибном бульоне Подается с соусом из хрена.	1\100\30	425-00
- Ростбиф сочный в горчично-медовым соусе (ростбиф говяжий, лук маринованный, яблоко свежее, капуста пекинская, соус горчично-медовый)	1\100\85\30	545-00
- Тарелка мясная «Скромная» (говядина вяленая, буженина, язык телячий отварной, хрен столовый, томаты Черри)	1\60\60\60\40\30	585-00
- Сало домашнего засола и смалец с чесноком, с горчицей и солеными огурчиками (сало-шпик, огурцы соленые, гренки ржаные чесночные, смалец, горчица, чеснок)	1\80\40\130\30	265-00

Время приготовления блюд 15-20 минут.

Салаты :

- Салат «Греческий» с маслинами и миндалем (огурцы свежие, томаты свежие, перец болгарский, маслины, сыр Фета, лист салата, лук салатный, заправка на основе оливкового масла и соевого соуса)	1\220	295-00
- Салат из обжаренных тигровых креветок с авокадо в пикантном соусе (креветки тигровые, салат Айсберг, руккола, томаты Черри, авокадо, специи, соус пикантный с апельсином)	1\180	375-00
- Салат слоеный с обжаренным судаком и тигровыми креветками (судак филе обжаренное, тигровые креветки, чипсы из ржаного хлеба, огурец, томаты, салат Айсберг, кунжут, масло растительное, соусы: Свит чили, Мадена, бальзамический)	1\225	440-00
- Салат «Оливье» с лососем и красной икрой (лосось с\с, картофель отварной, морковь отварная, огурцы свежие, томаты Черри, лист салата, икра красная, майонез, соус бальзамический)	1\240	355-00

- Салат «Оливье» с креветками и красной икрой (филе куриное отварное, креветки отварные, яйцо отварное, картофель отварной, морковь отварная, горошек зеленый консервированный, огурцы свежие, икра красная, майонез)	1\300	385-00
- Салат «Оливье» с копченым цыпленком (грудка куриная копченая, язык телячий отварной, яйцо отварное, корнишоны, огурец свежий, картофель отварной, зеленый горошек, майонез)	1\230	225-00
- Салат овощной с куриным филе и ореховым соусом (капуста пекинская, листья салата, яйцо перепелиное, томаты Черри, перец болгарский, лук салатный, куриное филе отварное, салат Айсберг, чеснок, грецкие орехи, заправка на основе оливкового масла)	1\230	295-00
- Салат «Цезарь» с куриной грудкой под классическим соусом (грудка куриная обжаренная, сыр Пармезан, томаты Черри, салат Айсберг, сухарики пшеничные, соус Цезарь)	1\260	295-00
- Салат с утиной грудкой и грушей в сложной заправке (утинная грудка филе обжаренное, руккола, салат Айсберг, томаты Черри, сыр Пармезан, груша, апельсин, соус горчишно-медовый)	1\235	495-00
- Салат с битыми огурцами и обжаренной говядиной (огурцы свежие, говядина вырезка, лист салата, кунжут, кинза, сложная заправка)	1\190	385-00
- Салат с вяленой говядиной и печеной тыквой (говядина вяленая, томаты Черри, перец болгарский, тыква печеная, лист салата, горчица, мед, соус Мадена, специи)	1\230	325-00
- Салат «Троицкий» фирменный с мясиной разной (буженина, язык говяжий отварной, цыпленок копченый, томаты, шампиньоны маринованные, корнишоны, руккола, лук красный, заправка Винегрет)	1\230	395-00
- Салат теплый с морепродуктами (креветки тигровые, мидии, фасоль стручковая, томаты, чеснок, лист салата, соус горчишно-медовый)	1\180	435-00
- Салат с ростбифом на овощной подушке (ростбиф говяжий, томаты Черри, баклажаны запеченные, цукини запеченные, перец болгарский запеченный, лист салата, чеснок, соус бальзамический, соус горчишно-медовый)	1\190	480-00
- Салат теплый с красной фасолью и бужениной (фасоль красная, перец болгарский, буженина, томаты свежие, чеснок, лук зеленый, сметана)	1\220	245-00
- Салат «Чернигов» (говядина вырезка обжаренная, перец болгарский, имбирь маринованный, томаты Черри, шампиньоны, салат Фриллис, соевый соус, чеснок, специи, масло растительное)	1\190	300-00

Время приготовления блюд 15-20 минут.

Горячие закуски

- Баклажаны, запеченные с Моцареллой в томатном соусе	1\200	250-00
---	-------	--------

(баклажаны свежие, сыр Моцарелла, базилик, томаты в с\с, чеснок)

- Жюльен с грибами 1\50\70 200-00
(грибы белые, шампиньоны, лук репчатый, сыр Гауда, соус Бешамель)

- Морепродукты со сливками под сыром 1\165 345-00
(мидии, креветки, кальмары, томаты, сливки молочные, сыр Гауда)

Время приготовления блюд 25-35 минут.

Блины:

- Блинчики с маслом и красной икрой 2\100\20\10 195-00
(мука пшеничная, яйцо куриное, молоко, масло сливочное, икра красная)

- Блинчики с мясной начинкой 2\160 155-00
(мука пшеничная, яйцо куриное, молоко, масло сливочное, говядина, свинина, лук репчатый)

- Блинчики, чиненные грибами и яйцом 2\160 155-00
(мука пшеничная, яйцо куриное, молоко, масло сливочное, грибы шампиньоны, лук репчатый)

Время приготовления блюд 20-30 минут.

Закуски к пиву

- Креветки отварные с пряными травами (по весу) 1\100 280-00

- Креветки жареные с чесноком и зеленью (по весу) 1\100 280-00

- Куриные крылышки, 1\100 95-00
маринованные под соусом «Терияки» (по весу)

- Тарелка пивная 1\100\40\100\50\30\30\50\50 655-00
(колбаски свиные жареные, говядина сыровяленая, гренки ржаные чесночные, луковые кольца в кляре, чипсы картофельные, фисташки, соус Сырный, соус Айоли)

- Гренки ржаные «Чесночные» 1\120\30 115-00

- Фисташки (по весу) 1\50 120-00

Время приготовления блюд 15-20 минут

Первые блюда :

- Уха сливочная 1\300\80 295-00
(лосось филе, картофель, томаты, лук репчатый, морковь, сливки молочные)
Подается с расстегаем с рыбной начинкой

- Уха «Ростовская» 1\300 285-00
(лосось, картофель, морковь, томаты, лук репчатый, шампиньоны, специи, вино белое сухое)

- Суп с курицей и домашней лапшой 1\300 100-00

(филе куриное, лапша домашняя, морковь, лук репчатый, зелень)

- **Щи мясные из свежей капусты со сметаной** 1\300\30 155-00
(говядина, капуста белокочанная, картофель, зелень, сметана)

- **Борщ со сметаной и говядиной** 1\300\30\30 155-00
(говядина отварная, картофель, лук, морковь, свекла, капуста б\к, томатная паста, чеснок)
Подается с чесночной булочкой

- **Солянка мясная сборная** 1\300\30 175-00
(говядина, грудка куриная копченая, колбаса с/к, язык говяжий, лимон, каперсы, лук репчатый, маслины, морковь, огурцы соленые, паста томатная, сметана)

- **Крем-суп из белых грибов и шампиньонов** 1\300\15 300-00
(картофель, морковь, лук репчатый, грибы белые, шампиньоны, сливки молочные, масло оливковое)
Подается с пшеничными сухариками

Время приготовления блюд 20-30 минут

Горячие блюда :

Блюда из рыбы:

- **Стейк из лосося с соусом «Тар-тар» (по весу)** 1\100\30 495-00
(филе лосося, соус «Тар-тар»)

- **Лосось, запеченный в пряном маринаде с овощами** 1\100\120 695-00
(лосось филе, баклажаны, кабачок, перец болгарский, томаты Черри, специи)

- **Судак, жаренный с картофельным пюре и грибным соусом** 1\120\150\30 525-00
(судак, картофель, масло сливочное, грибы белые, шампиньоны, сливки молочные)

Блюда из мяса баранины:

- **Люля-кебаб из баранины** 1\120\100\30 495-00
(баранина, томаты, лук красный маринованный, лист салата, соус томатно-базиликовый)

Блюда из мяса говядины и телятины:

- **Телятина, запеченная с грибами и томатами под сыром** 1\190\30 545-00
(говядина вырезка, шампиньоны жаренные, лук пассерованный, сыр Моцарелла, сметана, майонез)

- **Стейк из телятины с клюквенным соусом (по весу)** 1\100\30 385-00
(степень прожарки по Вашему желанию)

- **Сочные медальоны из телятины с тушеными овощами** 1\100\170\30 675-00
(говядина вырезка, цукини, баклажаны, перец болгарский, томаты Черри, лук салатный, чеснок, соус томатно-базиликовый, специи)

- **Говядина по-строгановски с рассыпчатой гречневой кашей/с картофельным пюре** 1\130\150\20 485-00

(говядина вырезка, белые грибы, лук репчатый, сливки молочные, крупа гречневая/картофель, корнишоны, зелень)

- Скоблянка на сливках 1\230\40 385-00
(говядина вырезка, картофель, лук репчатый, сливки молочные, сметана, специи, томаты маринованные, корнишоны)

Блюда из мяса свинины:

- Медальоны из свинины с соусом Свит Чили и 1\130\140 425-00
картофельным пюре с сыром (свинина вырезка, бекон, картофель, молоко коровье, масло сливочное, сыр Гауда, чеснок, специи, соус Свит Чили)

- Стейк из свиной шеи на гриле с соусом Базилик (по весу) 1\100 265-00
(свинина шея, специи, томаты Черри, лист салата, соус томатно-базиликовый)

- Отбивная из свинины в ореховой панировке 1\100\50\30 395-00
(свинина вырезка, яйцо куриное, миндаль лепестки, орех грецкий, огурец свежий, лук красный маринованный, лист салата, томатно-базиликовый соус)

Блюда из мяса птицы:

- Курочка домашняя в сливках с грибами 1\130\150 355-00
и картофельным пюре (грудка куриная, шампиньоны, сливки молочные, лук репчатый, картофель, молоко, масло сливочное, зелень, специи)

- Котлета «Пожарская» 1\120\80\30 325-00
(филе курицы, сливки молочные, масло сливочное, огурцы соленые, зелень)

- Шницель куриный с картофелем по-деревенски 1\170\150\30\20 295-00
(куриное филе, картофель, яйцо куриное, лимон, тимьян, сухари панировочные, специи, соус Острый)

Время приготовления блюд 30-40 минут

Пельмени, пасты:

- Пельмени самолепные из телятины 1\150\70 275-00
с соусом из белых грибов (мука пшеничная, яйцо куриное, говядина, сливки молочные, грибы белые, масло сливочное, сыр Пармезан, зелень)

- Пельмени самолепные «По-домашнему» 1\150\30 185-00
(мука пшеничная, яйцо куриное, говядина, свинина, масло сливочное, сметана)

- Макароны по-флотски 1\260 255-00
(макароны, масло сливочное, фарш домашний, лук репчатый, зелень)

- Паста с лососем в сливочном соусе 1\280 485-00
(паста Феттуччини, лосось филе, капуста брокколи, томаты, сливки молочные, сыр Пармезан)

- Паста «Карбонара» 1\260 350-00
(паста Феттуччини, бекон, сливки молочные, сыр Пармезан, чеснок)

Гарниры :

- Картофельное пюре 1\150 100-00

- Картофель фри 1\100 100-00

- Картофель, жаренный с грибами (картофель, грибы, лук репчатый)	1\200	120-00
- Картофель, запеченный по-деревенски	1\150	100-00
- Брокколи отварные со сливочным маслом	1\150	120-00
- Рис со сливочным маслом	1\150	60-00
- Гречка рассыпчатая	1\150	60-00
- Овощи запеченные (томаты, перец болгарский, цукини, лук репка, баклажаны)	1\50\40\30\40\20	235-00

Время приготовления блюд 20-30 минут

Соусы :

- Томатный с базиликом	1\30	25-00
- Кетчуп	1\30	30-00
- Хрен	1\30	20-00
- Горчица	1\30	20-00
- Сметана	1\30	30-00
-Терияки	1\30	35-00
- Сырный соус	1\30	35-00
- Мадена	1\30	35-00
- Свит Чили	1\30	35-00

Горячие напитки:

- Сбитень	1\200	175-00
-----------	-------	--------

Кофе:

- Американо	1\200	120-00
- Эспрессо	1\100	100-00
- Капучино	1\250	150-00
- Латте	1\250	170-00

Чай:

- Черный Ассам Бехора	1\800	200-00
	1\400	150-00
- Черный с чабрецом (черный цейлонский чай, чабрец, мята)	1\400	150-00
- Черный с бергамотом (черный цейлонский чай, черный индийский чай, цветки василька, бергамот)	1\400	150-00

- Черный с брусничным листом (черный индийский чай, лист брусники, клюква сушеная, кожура шиповника, гранулы медовые)	1\400	150-00
- Зеленый Зеленая спираль	1\800 1\400	200-00 150-00
- Зеленый с имбирем (зеленый китайский чай, лимонная трава, кусочки имбиря, цедра апельсина)	1\400	150-00
- Четыре ягоды (китайский зеленый чай Юннань, китайский зеленый чай Сенча, кусочки клубники, кусочки вишни, ягоды красной смородины, ягоды черной смородины)	1\400	150-00
- 1001 сказка (черный цейлонский чай, зеленый китайский чай, зеленые спирали, папайя, ягоды вишни, цветы ноготков, лепестки роз)	1\400	150-00
- Иван – чай (трава иван-чай)	1\400	150-00
- Вишневый нектар (гибискус, бузина, кусочки яблока, вишня сушеная, красная смородина сушеная, миндаль)	1\400	150-00
- Чай с облепихой (облепиха свежая, чай черный, мед)	1\400	250-00
<u>Прохладительные напитки:</u>		
- Морс натуральный клюквенный	1\1000 1\200	175-00 35-00
- Узвар	1\1000 1\200	125-00 25-00
- Сок в ассортименте	1\1000 1\200	200-00 40-00
- Кока-Кола	1\330	100-00
- 7 ап	1\250	100-00
- Минеральная вода Кувака в ассортименте: негазированная, газированная	1\500	100-00
- Фреши в ассортименте: апельсиновый, апельсиново-грейпфрутовый, грейпфрутовый, яблочный, морковный со сливками	1\200	150-00
<u>Молочные натуральные коктейли в ассортименте:</u>		
- Ваниль, Фисташка, Клубника	1\200	100-00

Фрукты:

- Фруктовая ваза (апельсин, яблоко, груша, виноград или фрукты по сезону)	1\1000	600-00
- Фрукты в ассортименте: апельсин, яблоко, груша, лимон (по весу)	1\100	50-00

Десерты:

- Яблоко, запеченное с медом, орехами и красной смородиной (подается с ванильным соусом, по весу) (яблоко зеленое, мед, орехи грецкие, изюм, корица, смородина красная, соус ванильный)	1\100	75-00
- Яблочный пирог с ванильным мороженым, ежевикой и соусом манго	1\160\40\20	255-00
- Торт Медовый с ванильным соусом (по весу) (мука пшеничная, яйцо куриное, масло сливочное, сахар-песок, мед, молоко, соус ванильный)	1\100\30	100-00
- Торт «Эстерхази» (по весу) (мука пшеничная, яйцо куриное, сахар-песок, йогурт, грецкий орех, корица, миндаль)	1\100	120-00
-Торт фирменный «Троицкий» (по весу) (мука миндальная, яйцо куриное, масло сливочное, сахар-песок, грецкий орех, морковь, сгущенное молоко, сыр сливочный Кремлетте)	1\100	150-00
-Торт «Наполеон» (по весу) Подается с ванильным соусом (мука пшеничная, яйцо куриное, масло сливочное, сахар-песок, сметана, грецкий орех)	1\100\30	100-00
- Мороженое в ассортименте: клубничное, ванильное, фисташковое	1\50	70-00
- Орешки в ассортименте: кешью, грецкие	1\30	70-00

Хлебные изделия:

- Расстегай слоеный с рыбой (мука пшеничная, маргарин, сахар, дрожжи, горбуша с/м, рис отварной, яйцо куриное, лук репчатый)	1\80	85-00
- Багет «Злаковый»	1\150	30-00
- Булочка ржаная	1\30	20-00
- Булочка пшеничная	1\30	20-00
- Хлеб «Деревенский»	1\20	5-00
- Хлебная корзина (багет Злаковый, хлеб Деревенский, булочка ржаная, булочка пшеничная)	1\150\100\100\50	145 -00

Приложение Д

Фотографии интерьера ресторана «Троицкий»

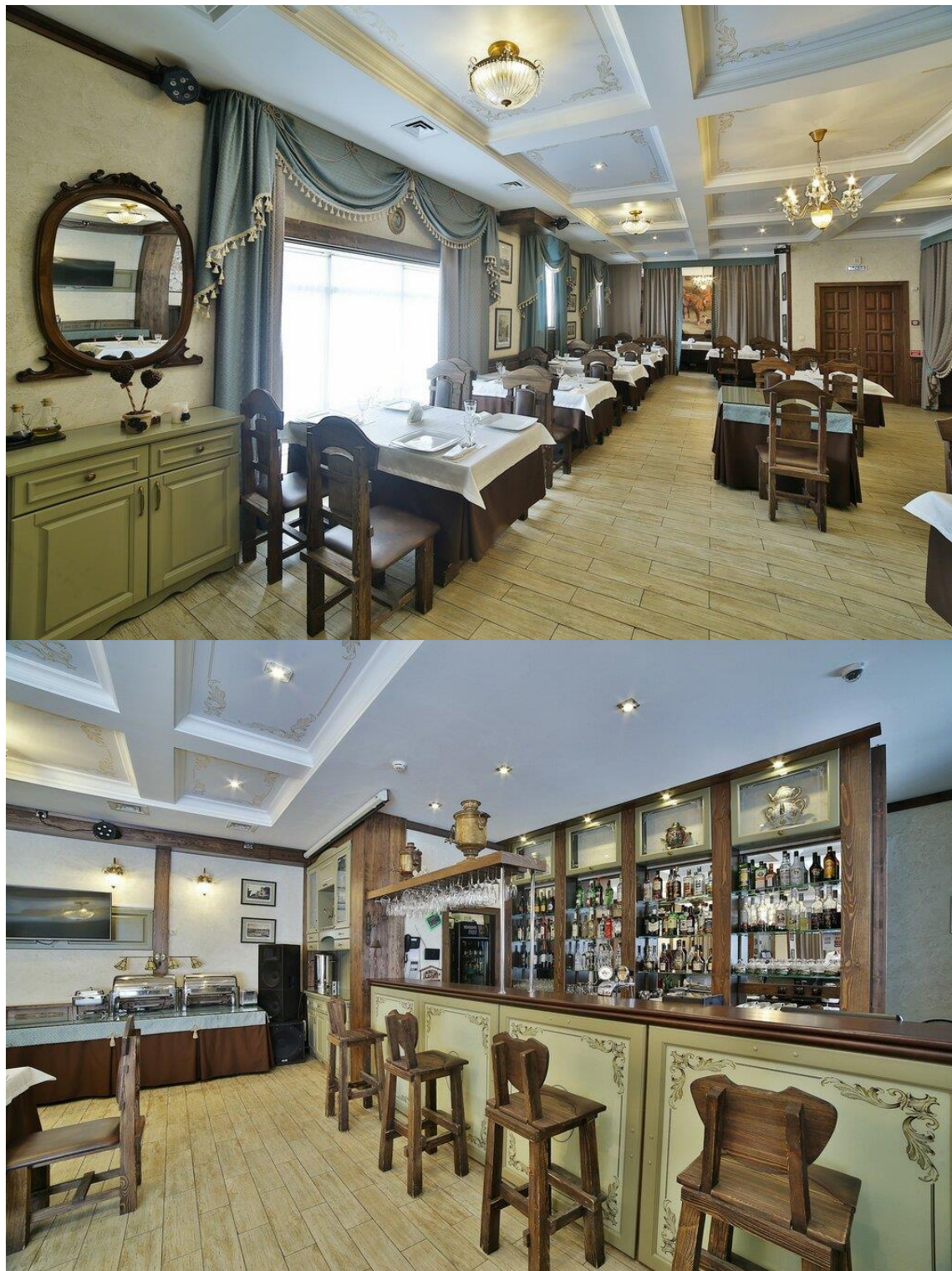


Рисунок Д.1 – Интерьер ресторана «Троицкий»

Приложение Е

Маркировочный стикер для продукции мини-бара ресторана «Троицкий»



Рисунок Е.1 – Наклейка для продукции мини-бара