

## Виды туризма и классы обслуживания

Тема: Требования к предприятиям обслуживающих питание иностранных туристов



Организация питания туристов осуществляется в ресторанах, барах, кафе.

Режим работы предприятий питания, расположенных в гостинице, устанавливается с 7 до 23 ч или круглосуточно



Предприятия, обслуживающие туристов, должны иметь сертификат на безопасность услуг общественного питания и сертификат соответствия, подтверждающий класс предприятия, а также лицензии на отдельные виды деятельности



Рестораны при 4- и 5-тизвездочных отелях должны иметь:

- несколько залов (возможна специализация на приготовлении блюд национальной кухни)
- отдельные кабинеты
- банкетные залы, трансформируемые в конференц-залы
- ночные клубы



При 3-5-ти звездочных отелях обязательны бары в вестибюлях (**лобби-бар**) и поэтажные бары



В 1- и 2-звездочных отелях услуги питания предоставляются потребителям в ресторанах и кафе



Туристские предприятия питания 2-5-й категории (звезд) должны гарантировать потребителям выбор любого из вариантов предоставляемого питания (завтрак, двухразовое, трехразовое питание), работу хотя бы одного кафе или бара в любое время суток (4- и 5-тизвездочные); бронирование мест в ресторане; обслуживание в номере гостиницы



Организация питания иностранных туристов имеет определенные особенности. Прежде всего, необходимо учитывать национальность гостей. Издавна путешественников интересовали особенности кухни страны, в которую они прибыли. С другой стороны, проявлением истинного гостеприимства и высокого уважения является умение хозяев накормить гостя привычными для него блюдами. Этим жестом они дают гостю понять, что не хотят, чтобы он чувствовал себя на чужбине. А у туриста он порождает благодарность и добро, долгую память о визите в чужую страну





Выделяется *три основных способа предоставления услуг питания:*

- питание, оплаченное туристом
- питание, не включенное в стоимость тура и предоставляемое

за дополнительную плату

- самообслуживание



**Оплаченное питание** предполагает включение в стоимость гостиничного номера или тура всех расходов на питание туристов. Это может быть только завтрак (континентальный или полный); завтрак и ужин, или завтрак и обед или обед – ужин (полупансион); трехразовое питание (полный пансион). Иногда в стоимость питания включают прохладительные и алкогольные напитки



**За питание, не включенное в стоимость путевки, турист платит в месте пребывания и оказания этой услуги**



**Самообслуживание** означает, что туристы сами себе готовят пищу (чаще всего в пансионатах, кемпингах) или питаются по типу шведского стола



По методам обслуживания туристские предприятия питания классифицируются на предприятия, работающие *по методу самообслуживания и обслуживанию официантами*



## Методы обслуживания

- **«А-ля карт»** - из карты-меню блюд и напитков гости выбирают то, что им больше нравится, после чего заказ передается на кухню и сразу же начинается приготовление и сервировка заказанных блюд и напитков. Официант активно помогает гостям выбирать блюда и напитки



- **«А парт»** - гости делают заказ предварительно, обслуживание осуществляется в четко установленный промежуток времени



CoolClips.com



- «Табльдот» - все гости обслуживаются в одно и то же время и по тому же меню





- **Шведский стол** - гости сами выбирают из большого ассортимента различных готовых блюд те, которые понравились



- **Буфетное обслуживание** - основано на использовании принципа самообслуживания. Ассортимент блюд и закусок пополняется официантом или буфетчиком, который также выполняет ряд других функций: откупоривает бутылки с напитками, готовит чай или кофе, забирает использованную посуду и приборы



Еще одна особенность обслуживания иностранных туристов в заведениях ресторанного хозяйства заключается в том, что официанты и метрдотели должны помочь выбрать блюдо или меню с учетом традиций национальной кухни туристов и уметь предложить блюда национальной русской кухни. Это требует от персонала умения ориентироваться в особенностях кухонь народов мира и знания иностранных языков



Сервис индивидуальных иностранных туристов, которые обслуживаются с отметкой «особое внимание», должен осуществлять лично метрдотель (администратор) ресторана. Он встречает гостя, оказывает помощь в размещении за столом, принимает заказы, подает блюда, осуществляет расчеты и провожает гостя



Форма и способ оплаты услуг питания отличается в зависимости от типа путевки, плана обслуживания, способа организации услуг питания и правил, принятых в самом ресторане



## Обслуживание групп туристов

На предприятиях питания, обслуживающих группы туристов, должны быть специальные журналы для регистрации отпуска питания с указанием даты, страны, откуда прибыли туристы, номера извещения. Класса обслуживания, вида питания (завтрак, полупансион, пансион), количества туристов по заявке получивших питание, стоимость фактически отпущенного питания



## Питание туристам предоставляется

Завтрак  
с **7:00** до  
**10:00**

Обед  
с **12:00** до  
**15:00**

Ужин  
с **17:00** до  
**20:00**

В ресторанах при гостиницах, как правило, **завтрак** организуют по типу *шведского стола*. Сервировка столов к завтраку должна быть минимальна.

Детям от 2 до 12 лет питание предоставляется по специальному меню с 50%-ной скидкой стоимости питания





При обслуживании туристов *континентальными завтраками* сначала производят предварительную сервировку столов на 6-8 человек, затем в торце стола ставят группами чашки с блюдцами и ложками для горячих напитков, горячую закуску или легкое второе блюдо официант подает европейским методом



Аналогично производят обслуживание туристов *полными завтраками*, но на столы заранее ставят холодные закуски в ассортименте. Для ускорения обслуживания туристам предлагают *один вид* континентального или полного завтрака



Обед, как правило, состоит из холодной закуски, супа, второго горячего блюда, десерта, кофе или чая. В меню ужина включают холодную закуску, второе горячее блюдо, десерт и горячий напиток.

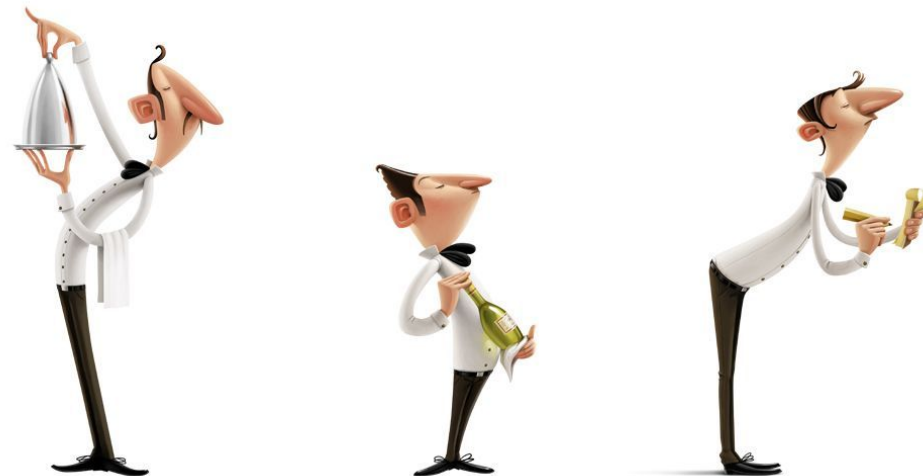
Меню обеда и ужина составляют в двух вариантах на каждый день в пределах согласованной с заказчиком суммы и накануне предлагают для выбора руководителю группы туристов



В залах предприятий организуют реализацию продукции сервис-бара с тележек: фрукты, мучные кондитерские изделия, конфеты, шоколад, прохладительные напитки, соки



По обслуживанию по типу *табльдот* за 10-15 минут до начала обслуживания на предварительно сервированные столы ставят прохладительные напитки, хлеб, булочки. Холодные закуски раскладывают на большие закусочные тарелки маленькими порциями, составляя из них красочные композиции, и ставят на стол до прихода гостей. Остальные блюда подают европейским методом



При обслуживании групп туристов следует использовать бригадно-звеньевой метод.

Метрдотель, официанты и бармены должны знать как минимум один из европейских языков. В бригаду включаются официанты, владеющие разными языками.

Все работники туристических предприятий питания должны носить бэйджик с эмблемой предприятия и указанием фамилии, имени и должности



## **Обслуживание индивидуальных туристов**

Для питания туристов-индивидуалов, как правило, выделяют отдельный зал, обеспечивают трехразовым питанием.

Служба приема и обслуживания информирует туристов о режиме работы предприятия питания, видах предоставляемых услуг, формах расчета за них, а также о месте и времени питания. Также эта служба передает в ресторан заявку на необходимое количество завтраков (в соответствии с количеством проживающих в гостинице туристов, в том числе детей) не позднее 21 ч накануне дня обслуживания

## Обслуживание индивидуальных туристов

Завтрак может быть организован по типу шведского стола или в номере (по желанию туриста).

Каждому туристу вручают визитную карточку со штампом «Завтрак», которая является пропуском в гостиницу





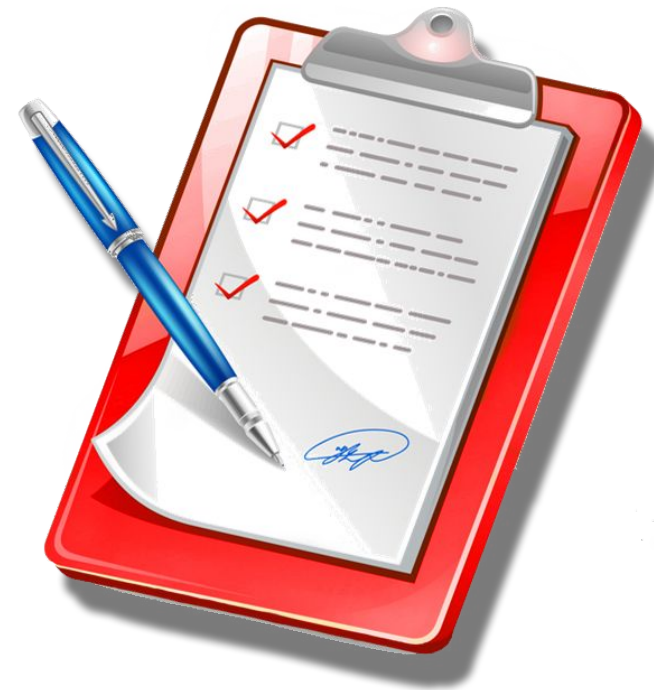
## Обслуживание индивидуальных туристов

Метрдотель ресторана при встрече гостя просит предъявить визитную карточку, делает отметку в ведомости по отпуску оплаченного завтрака и провожает гостя к столу. Официант в специальной секции кассы «расчет в кредит» получает по ней продукцию из кухни и сервис-бара. Если завтрак не входит в стоимость тура, турист обслуживается по меню а ля карт



## Обслуживание индивидуальных туристов

Бухгалтерия гостиницы ежедневно передает в ресторан один экземпляр ведомости предоставления индивидуальным туристам завтрака в гостинице. Метрдотель передает ведомость в кассу ресторана для включения ее в отчет вместе с заявкой на отпуск завтраков



## Обслуживание индивидуальных туристов

Обеды и ужины отпускаются туристам в соответствии с заказом по меню а ля карт, которое должно быть отпечатано на 2-х языках (русском и иностранном).

Туристам-индивидуалам обеды и ужины отпускают за наличный расчет и по кредитным карточкам

