

ОБСЛУЖИВАНИЕ ТУРИСТОВ НА П.О.П

Работа: Алексеева Д., Варлашов И., Лисин Е., Харитонов С.

- На предприятиях питания, обслуживающих группы иностранных 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 и получивших питание, стоимости фактически отпущенного питания.
- Завтрак предоставляется туристам с 7 до 10 ч; обед - с 12 до 15 ч; ужин — с 17 до 20 ч.
- Как правило, в ресторанах при гостиницах **завтрак** организуют туристам в виде шведского стола с самообслуживанием и выбором блюд из представленного ассортимента. Сервировка столов к завтраку должна быть минимальна.



- Детям от 2 до 12 лет, путешествующим в составе группы туристов, питание предоставляется по специальному меню с 50%-ной скидкой стоимости питания соответствующего класса обслуживания.
- 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 (яичницу-глазунью или блины) или легкое второе блюдо (яйцо всмятку или омлет, кашу молочную) официант подает европейским методом.
- Аналогично производят обслуживание туристов *полными завтраками*, но на столы заранее ставят не один вид закуски, а холодные закуски в ассортименте (сыр, колбаса сырокопченая, ветчина, карбонат). Для ускорения обслуживания туристам предлагают один вид континентального или полного завтрака.
- При отсутствии шведского стола меню завтрака должно ежедневно меняться. К завтраку и обеду на стол обязательно ставят кувшин с охлажденной кипяченой водой и по просьбе гостей контейнер для льда с щипцами.

- В гостиницах, имеющих более высокие категории (4 или 5 звезд), туристы могут заказать завтрак в ресторане, кафе или поэтажном баре по меню а ля карт или с доставкой в номер. В номерах, оснащенных кухнями и мини-барами, туристам предоставляется возможность готовить завтрак самостоятельно.



- 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. К обеду и ужину подают прохладительные напитки или пиво.
- 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 через гида-переводчика (если обед и ужин организуют без шведского стола).
- Предварительное накрытие столов к обеду осуществляют следующим образом. Столы сервируют так же, как и к комплексному обеду. По торцам стола расставляют чашки с блюдцами и ложками для кофе и чая. Заранее на стол ставят закуску против каждого гостя. Суп в супнице с разливательной ложкой на пирожковой тарелке располагают ближе к центру стола. На стол ставят также корзинку с хлебом, вазу с выпечными изделиями или пирожными, сладкие блюда в креманках. Подачу горячих блюд осуществляют европейским методом. Горячие напитки официанты разливают из чайников и кофейников.



- Предварительное накрытие столов к ужину осуществляют аналогично обеду, но без первых блюд.
- В залах предприятий организуют реализацию продукции сервис-бара с тележек: фрукты, мучные кондитерские изделия, конфеты, шоколад, прохладительные напитки, соки. На всю продукцию сервис-бара должны быть ценники, заборный лист или накладная.
- За рубежом широко распространена форма обслуживания групп туристов, получившая название табльдот. За Ю—15 мин до начала обслуживания на предварительно засервированные столы ставят прохладительные напитки или кипяченую воду со льдом, хлеб и булочки. Холодные закуски раскладывают на большие закусочные тарелки маленькими порциями, составляя из них красочные композиции, и ставят на столы до прихода гостей. Остальные блюда подают европейским методом.



- При организации обслуживания групп иностранных туристов следует использовать бригадно-звеньевой метод. Бригада состоит из бригадира и двух-трех членов бригады. Бригадир постоянно находится в зале, обслуживает потребителей, принимает заказы на дополнительную продукцию за наличный расчет, руководит работой официантов. Члены бригады сервируют столы, получают продукцию на раздаче или в сервис-баре, доставляют ее в зал, обслуживают потребителей и производят сбор использованной посуды.
- Метрдотель, официанты и бармены должны знать как минимум один из европейских языков. В бригаду включаются официанты, владеющие различными языками. Все работники, обслуживающие иностранных туристов, должны быть одеты в форменную или санитарную одежду и обувь установленного для данного предприятия образца. Одежда должна иметь фирменные знаки с указанием категории предприятия и соответствующего числа звезд.
- Все работники туристских предприятий питания должны носить бэйджик с эмблемой предприятия и указанием фамилии, имени и должности.

- **Обслуживание индивидуальных туристов в ресторанах и кафе.** Для питания туристов-индивидуалов выделяют отдельный зал. Иностранных туристов обеспечивают трехразовым питанием (завтраком, обедом и ужином). Завтрак предоставляется по безналичному расчету, если его стоимость входит в стоимость тура, или за наличный расчет.
- Служба приема и обслуживания информирует иностранных туристов о режиме работы предприятий питания, видах предоставляемых услуг, формах расчета за них, а также о месте и времени питания.
- Каждому туристу вручают визитную карточку со штампом «Завтрак», которая является пропуском в гостиницу.
- Заявку на необходимое количество завтраков в соответствии с количеством проживающих в гостинице туристов-индивидуалов, в том числе детей, служба приема и обслуживания передает в ресторан не позднее 21 ч накануне дня обслуживания за подписью ответственного лица. Завтрак может быть организован на шведском столе и по желанию туриста в номере.
- 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 и обслуживает гостя. Если завтрак не входит в стоимость тура, то официант обслуживает гостя по меню а ля карт.

- Метрдотель передает ведомость в кассу ресторана для включения ее в отчет вместе с заявкой на отпуск завтраков.
- Обеды и ужины отпускают иностранным туристам в соответствии с заказом по меню а ля карт, которое должно быть отпечатано на двух языках (русском и иностранном).
- Обеды и ужины отпускают иностранным туристам-индивидуалам за наличный расчет и по кредитным карточкам (Америкен Экспресс, Дайнерс Клуб, Банк оф Америка/Виза Еврокарт), Информацию о предоставлении услуг по кредитным карточкам, в том числе эмблемы иностранных фирм, помещают на видных местах в гостинице, ресторане, кафе.

-