

Организация туристской индустрии

43.02.10 Туризм

Тема: «Инфраструктура туризма»

Вопросы:

3. Индустрия питания.

Питание — не обязательная услуга в составе туристского продукта и может не предоставляться в процессе реализации тура. Однако следует учесть, что потребность человека в питании физиологическая. В случае непредоставления данной услуги в процессе путешествия, организаторам туров следует озаботиться двумя проблемами: резервированием определенного количества времени на питание туристов и информированием туристов о функционирующих в дестинации предприятиях питания.

Классификация туристских предприятий питания:

1. По типу предприятия: рестораны, бары, кафе, столовые, закусочные, фабрики-кухни.
2. По виду собственности: собственные и арендованные.
3. По месту расположения: в составе туристского гостиничного комплекса, гостиниц, других средств размещения, автономные.
4. По способу обслуживания: обслуживаемые официантами, самообслуживания, смешанного обслуживания.
5. По классности: «люкс», «высший», «первый», «вне категории».
6. По ассортименту: блюда широкого выбора, комплексные блюда, блюда национальной кухни, экзотические блюда.
7. По режиму обслуживания: завтрак, полупансион, полный пансион, шведский стол, специальное питание (диетическое, вегетарианское и т.д.), детское питание.

Рассмотрим теперь основные типы предприятий питания, используемых в практике организации туристских путешествий.

Ресторан — общедоступное предприятие питания обычно с разнообразным широким ассортиментом блюд сложного приготовления, закусок, кондитерских, винно-водочных изделий, фруктов, минеральной воды, соков, мороженого, десертов. В ресторанах широко практикуется приготовление блюд, закусок по индивидуальному заказу, а также фирменных и национальных блюд, предусмотренных в меню. По количеству посадочных мест существуют очень маленькие рестораны (10—15 мест) и большие (500 и более мест). Часто в ресторанах высокий уровень обслуживания сочетается с организацией отдыха посетителей, проводится обслуживание семейных торжеств, официальных вечеров, приемов, конференций, тематических вечеров.

Кафетерий — предприятие, в ассортименте напитков которого обязательно присутствует кофе нескольких наименований, а также спиртные напитки, такие как ром, ликер, коньяк, которые подаются к кофе. Чаще всего предоставляется сервис «а ля карт». В кафетерии готовят и реализуются для потребления на месте горячие и холодные напитки, хлебобулочные и кулинарные изделия несложного приготовления в ограниченном ассортименте. В меню включаются горячие и холодные напитки, мучные изделия, горячие блюда. Обязателен широкий выбор минеральной воды, соков, алкогольных напитков, фруктов. Обслуживание осуществляется официантом.

Кафе различают следующим образом:

Кафе-кондитерская — предприятие, реализующее кроме кофе широкий ассортимент (до 15 наименований и более) кондитерских изделий. Посетителям предлагаются свежие газеты и журналы. В таких предприятиях горячие блюда обычно не предлагаются.

Кафе-мороженое — предприятие, в ассортименте которого много видов мороженого, горячие напитки, фруктово-ягодные соки, минеральная вода, спиртное (коньяк, ром, ликер, шампанское). Возможно обслуживание с помощью официанта и самообслуживание. В витринах кафе, как правило, представлены кондитерские изделия, которые можно выбрать самим. Это используется, когда в кафе существует их большой ассортимент.

Столовая — предприятие питания, на котором готовится и реализуется продукция в основном собственного производства. Столовые обычно организуются в гостиницах первого класса, иногда на курортах, предприятиях, в учебных учреждениях. Они довольно большие по своей вместимости. Питание туристов в столовых часто организуется, например, при посещении ими каких-то промышленных предприятий. Может предлагаться комплексное меню. Нередко используется цикличное меню, а также полный рацион: завтрак, обед, ужин; закуски предлагаются по принципу «шведского стола», а одно основное блюдо можно выбрать на раздаче.

Пиццерия — предприятие, специализирующееся на приготовлении и реализации для потребления на месте пиццы. Итальянская пицца получила столь широкое распространение, что многочисленные пиццерии, где туристы могут недорого поесть, стали активно открываться по всему миру. Пиццерия может быть организована по принципу ресторана, то есть с обслуживанием официантом и индивидуальным приготовлением блюда, либо по типу самообслуживания, когда весь ассортимент представлен на раздаче. Ассортимент включает несколько видов пиццы, минеральную воду, соки, вино.

Буфет, основное назначение которого — быстрое обслуживание посетителей, которые могут получить холодные закуски, бутерброды, горячие и охлажденные напитки, хлебобулочные, кондитерские изделия. В буфете реализуются также горячие блюда несложного приготовления (котлеты, сосиски). Они организуются как в гостиницах, так и при бензозаправочных станциях на скоростных трассах.

Кофейная лавка, или **кофейня** — предприятие питания с ограниченным ассортиментом, специализирующееся главным образом на приготовлении кофе. В ассортименте кофейни большой выбор кофе, чай, а также выпечка и кондитерские изделия. Не исключены спиртные напитки. Выпечка и кондитерские изделия могут готовиться на месте или заказываться у поставщика. Иногда готовятся также несложные блюда, например, бутерброды и сэндвичи.

Бары есть во всем мире. Это специализированные предприятия быстрого обслуживания, предназначенные для реализации смешанных напитков в широком ассортименте. В баре могут реализовываться кондитерские изделия, иногда даже закуски и горячие блюда. Главное назначение бара — дать гостям возможность отдохнуть в уютной обстановке, послушать музыку или посмотреть футбольный матч. Бары могут быть расположены и в центре города, и на побережье, если речь идет о курорте. В зависимости от ассортимента они делятся на пивные (знаменитые английские пабы), винные, а также коктейль-холлы и коктейль-бары, различающиеся по размеру и разнообразию оборудования. Как правило, туристы любят посещать бары. В ряде стран, например в Великобритании, посещение баров может входить в туристскую программу.

Предприятия быстрого обслуживания становятся в мире все более популярными. Туристы посещают их как индивидуально, так и в составе тургрупп при организованных групповых поездках. Ассортимент обычно ограничен несколькими блюдами: холодные блюда, горячие блюда, бутерброды, напитки, мороженое и т.д. На таких предприятиях применяют самообслуживание со свободным выбором блюд с раздаточной стойки. Они имеют высокую пропускную способность и размещаются в оживленных местах на пути движения интенсивных покупательских потоков.

Кейтеринг — это обслуживание чаще всего вне помещений предприятий питания. В странах Восточной Европы ему соответствует комплексное обслуживание. Различают кейтеринг в помещении, вне помещения, индивидуальный, разъездной кейтеринг, розничную продажу. К кейтерингу можно отнести продажу прохладительных напитков и бутербродов на спортивной арене, а также продажу через автоматы печенья, соков в пакетах и газированных напитков.

Услуги питания могут предоставляться как в гостинице — в составе комплексной гостиничной услуги, так и вне зависимости от гостиницы — в кафе, ресторанах, столовых, барах, фаст-фудах, бистро и т.д.

Как показывает международная туристская практика, питание обычно связано с размещением. Чаще всего во многих гостиницах мира в тариф уже входит стоимость завтрака, который организуется в гостиничном ресторане или буфете. По желанию или в соответствии с туром туристу может предоставляться номер в комплексе с трехразовым, двухразовым и одноразовым питанием. В туристской практике выделяют следующие специальные «планы», касающиеся питания туристов в гостиницах.

- **Европейский план** (European Plan, EP)— гостиничный тариф, включающий только стоимость размещения (без стоимости питания). В этом случае туристы самостоятельно выбирают предприятие общественного питания, кухню и заказываемые блюда. В настоящее время используется не так часто. Распространен в США и ряде крупнейших городов мира.
- **Континентальный план** (Continental Plan, CP) — гостиничный тариф, включающий стоимость размещения и континентального завтрака. Континентальный план также называется «постель и завтрак» (Bed and Breakfast, BB). В соответствии с таким планом туристу предоставляется континентальный завтрак — легкий завтрак, состоящий из кофе или чая, булочки, масла и джема. В некоторых странах он может быть дополнен стаканом сока (в Италии), сыром (в Голландии), рыбой (в Норвегии).
- **Бермудский план** (Bermuda Plan, BP) — гостиничный тариф, включающий стоимость размещения и полного завтрака, который называется еще английским завтраком: фруктовый сок, овсяная каша или мюсли, яичница или омлет с ветчиной, гренки, масло, джем и кофе или чай. В стоимость проживания входит полный «американский» завтрак в гостинице. Все остальные трапезы не включены. В последние годы бермудский план получил широкое распространение. Чаще всего он организуется по типу «шведского стола».

- **Модифицированный американский план** (Modified American Plan, MAP) — стоимость проживания включает завтрак «континентальный» (в Европе) или полный и еще одну трапезу, как правило, ужин. Этот план широко распространен на курортах Багамских и Бермудских островов, Карибского бассейна и Мексики. В Европе его обычно называют полупансионом.
- **Американский план** (American Plan, AP) — стоимость проживания включает завтрак, обед и ужин. В Европе этот план также называют полным пансионом. Распространен на круизных судах, в «туристских деревнях» и аналогичных курортах.

Как правило, Бермудский и Модифицированный американский планы предлагаются на популярных курортах. Европейский план чаще используется в гостиницах, рассчитанных в основном на транзитных пассажиров и деловых людей. В некоторых гостиницах на проживающих по Модифицированному американскому плану распространяются определенные ограничения в выборе блюд из меню. При этом за экзотические или дорогостоящие блюда, например, омаров, приходится доплачивать.

Бюджетные предложения без питания

- тип питания RO – room only или (в переводе) «только комната», проживание в отдельном номере и ничего более;
- BO – bed only («только кровать») часто означает, что туристам предстоит делить комнату с другими постояльцами, так как они оплатили только койко-место.
- питание AO – accommodation only («только жилье») – остановка в номере, бунгало, домике.

Сэкономить можно и ограничиваясь только завтраками. Такие предложения скрываются за аббревиатурой ВВ (bed & breakfast). Но будьте внимательны, тип питания в отеле ВВ может означать и Buffet breakfast. Это завтрак в режиме классического шведского стола (самообслуживание), когда каждый постоялец может набирать любые блюда с общего стола, но не может ничего унести с собой. Гостям могут предлагаться:

- молочные продукты;
- фрукты;
- салаты;
- рыба;
- выпечка;
- омлет, сосиски и другие легкие горячие блюда;
- запеченные овощи;
- блины;
- каши.
- Набор блюд и разнообразие ежедневного меню зависит от страны отдыха и количества звезд отеля.

Двух- и трехразовое питание:

Если вы хотите выбрать гостиницу с более или менее полноценным рационом, то вам нужен пансион.

НВ – полупансион. В стоимость входят завтрак и ужин в режиме шведского стола или (реже) A-la carte. Особенность системы питания в том, что все напитки, кроме подаваемых утром, оплачиваются отдельно. Алкогольная продукция в цену проживания не входит и всегда оплачивается отдельно. Исключение – расширенный тип питания в отелях НВ plus (или НВ +). В этом случае на ужин может подаваться бесплатное вино или шампанское местного производства. Брендовые гостиничные центры иногда в таком режиме предлагают еще и бесплатное шампанское на завтрак.

FB – пансион. Трехразовое питание с оплачиваемыми напитками на обед и ужин. Здесь тоже есть опция FB +, с ней на ужин можно рассчитывать получить бесплатный бокал вина или шампанского местного изготовления.

All

Inclusive

Очень популярная услуга в азиатских отелях – питание AI, оно же ALL или «все включено».

По системе All Inclusive гости получают многоразовое питание почти без ограничений. Часто сюда входит барбекю, меню гриль- и ночных баров, напитки (в том числе спиртные). Рацион состоит как минимум из завтрака, полдника, обеда и ужина.

Есть подкатегории:

UAI или UALL – расширенный пакет «питательных» услуг, который предполагает полноценный рацион с возможностью выбрать на свое усмотрение рестораны разных кухонь мира, разнообразить меню сладостями, мороженым и т. д.

AIL – «облегченный» вариант AI, в стоимость которого либо вообще не включаются алкогольные продукты, либо их количество ограничено.

Super All Inclusive: в меню присутствует большее количество блюд улучшенного качества.

ALLP (будет интересно и тем, кто хочет узнать, что это за питание AIP) – премиальный уровень «все включено». Как правило, означает огромный выбор бесплатных спиртных напитков местного и импортного производства.

Виды меню

Существует несколько основных видов меню, связанных с формой обслуживания.

«**А ля карт**» — меню, в котором каждое блюдо указано со своей отдельной ценой. Его использование практикуется в дорогих ресторанах с французским сервисом. Такие рестораны работают при дорогих гостиницах. Система обслуживания «а ля карт» предполагает свободный выбор клиентом блюд из предлагаемого рестораном меню.

«**Табльдот**» — меню, блюда в котором предлагаются по единой комплексной цене. В цену включается все — от закуски до десерта, причем есть выбор нескольких вариантов по разной комплексной цене и с разным набором блюд. Система обслуживания «табльдот» предполагает обслуживание по единому для всех клиентов меню без права выбора блюд.

Виды меню

Большое распространение получило обслуживание туристов **«шведский стол»**, когда на завтраки, а иногда и ужины предлагается богатый ассортимент закусок. Принцип «шведского стола» — свободный выбор выставленных на общий стол блюд и самообслуживание. Так, например, организованы завтраки в большинстве ресторанов израильских гостиниц, во многих ресторанах при гостиницах в Германии. В настоящее время питание по системе «шведский стол» получило наибольшее распространение как за рубежом, так и в нашей стране.

Предусмотрены также и варианты замены при организации питания. **«Сухой паек»** (пикник) — компенсация пропущенного завтрака (обеда, ужина). Замена производится по предварительному заказу. Причины пропуска могут быть самыми разными, чаще всего это или внеплановая поездка, дополнительная экскурсия и т.д.

«Холодный ужин» готовится по тем же причинам, что и сухой паек, но предполагает приезд туристов после окончания планового ужина и представляет собой сервированный стол со всеми блюдами, присутствовавшими на плановом ужине, кроме горячих. Перенос обеда или ужина на другой день также производится по предварительному согласованию.

Домашнее задание

- Опрос по вопросу №3 (Индустрия питания)