



ОРГАНИЗАЦИЯ ТУРАГЕНТСКОЙ ДЕЯТЕЛЬНОСТИ

Модуль 3. Социально-экономические технологии гостиничного предприятия



Раздел 3 Организации и предоставления услуг питания в
средствах размещения



Сущность предприятия общественного питания

Тип предприятия общественного питания - вид предприятия с характерными особенностями кулинарной продукции и номенклатуры предоставляемых услуг потребителям. Согласно ГОСТР 50762-95 "Общественное питание. Классификация предприятий" основные типы предприятий общественного питания - это рестораны, бары, столовые, кафе, закусочные. Но предприятия общественного питания также классифицируются по стадиям производства, поэтому существуют такие типы заготовочных предприятий, как фабрика-заготовочная, комбинат полуфабрикатов; по большому объему выпускаемой кулинарной продукции выделяются такие типы предприятий общественного питания, как фабрики-кухни, комбинаты питания. Для расширения услуг, предоставляемых в общественном питании, организуются буфеты, предприятия по отпуску обедов на дом, магазины кулинарии.

Услуги, предоставляемые потребителям в предприятиях общественного питания согласно ГОСТР 50764-95 "Услуги общественного питания" подразделяются на:

- ❖ услуги питания;
- ❖ услуги по изготовлению кулинарной продукции и кондитерских изделий;
- ❖ услуги по организации потребления и обслуживания;
- ❖ услуги по реализации кулинарной продукции;
- ❖ услуги по организации досуга;
- ❖ информационно-консультативные услуги;
- ❖ прочие услуги.

Подразделение службы питания представляет собой неотъемлемую часть гостиничного бизнеса. Гостиничные рестораны - это не только престиж и лицо гостиницы, но и основной источник прибыли (примерно 1/3 доходов гостиничного комплекса).

При организации обслуживания в ресторанах (кафе) гостиничных комплексов обычно предлагаются следующие условия питания: полный пансион (трехразовое питание - завтрак, обед и ужин); полупансион (двухразовое питание - завтрак плюс обед или ужин); только завтрак (одноразовое питание).

Во всех гостиницах особое внимание уделяется сервису завтраков. С завтрака начинается день гостей, и от его организации во многом зависит, будет ли начало дня для гостей хорошим или плохим. На завтрак приходят практически все гости, проживающие в гостинице. Различают следующие виды завтраков:

- континентальный завтрак. Включает кофе, чай или горячий шоколад, сахар, сливки (молоко), лимон, два вида повидла, джема или мёд, выбор хлебобулочных изделий, масло. По воскресеньям завтрак дополняется холодным яйцом. Во многих странах Европы континентальный завтрак входит в цену размещения в гостинице;

- расширенный завтрак. В дополнение к континентальному завтраку гостям предлагаются соки (апельсиновый, грейпфрутовый, томатный), блюдо с нарезанными ветчиной, сыром и колбасой, блюда из яиц, йогурты, творог, сухие хлопья.

континентальный завтрак



расширенный завтрак



- английский завтрак. В классическом варианте начинается с утреннего чая или кофе (возможно горячего шоколада), принесённого в номер. Он также включает сахар, булочные изделия, тосты, масло, джем, мёд, варенье. Может дополняться блюдами из яиц (яичница с ветчиной или беконом, жареные яйца на хлебе, омлет с ветчиной или шампиньонами и др.), рыбными блюдами, блюдами из злаковых (овсяная каша или суп на молоке или на воде с сахаром либо солью). Английский завтрак сервируется таким же образом, как и расширенный;
- американский завтрак. Дополнительно предлагаются обычная питьевая вода с кубиками льда, фруктовые соки, свежие фрукты (грейпфрут, арбуз, ягоды с молоком или сливками) или компот из фруктов (слив, персиков), блюда из злаковых (кукурузные, рисовые хлопья), небольшая порция мяса, пирог;

английский завтрак



американский завтрак



- завтрак с шампанским. Время предоставления этого завтрака - с 10.00 до 11.30. Предлагаются кофе, чай, алкогольные напитки (шампанское, вино), небольшие холодные закуски и горячие блюда, супы, салаты, десерты. Форма предложения - буфет. Завтрак с шампанским, как правило, подаётся по официальному поводу;
- поздний завтрак. Представляет собой альтернативу завтраку и обеду. Время предоставления - с 10.00 до 14.00. Используются составные элементы, входящие как в завтрак, так и в обед: горячие и холодные напитки, булочки, масло, джем, колбаса, сыр, супы, горячие мясные блюда, десерты. Форма предложения - буфет.

завтрак с шампанским



поздний завтрак



Методы обслуживания

- а-ля карт, когда гости из карты-меню блюд и напитков выбирают то, что им больше всего нравится.
- а парт, когда гости, сделав предварительный заказ, обслуживаются в установленный промежуток времени. Этот метод характерен для домов отдыха и курортных гостиниц;
- табльдот, когда (в отличие от "а парт") все гости обслуживаются в одно и то же время и по одному и тому же меню. Обслуживание начинается тогда, когда все гости соберутся за столом. Этот метод часто используют в пансионатах, домах отдыха.
- шведский стол, когда предлагается широкий выбор блюд со свободным доступом: можно взять все, что угодно, из того, что предложено и выставлено. Это может быть и довольно скудный набор (джем, хлеб, масло, 2-3 сорта колбасы и сыра, один вид сока, чай, кофе), и по-настоящему обильный стол с многочисленными блюдами в зависимости и от категории отеля, и от страны;
- буфетное обслуживание;
- обслуживание в гостиничных номерах. Здесь требуется особая подготовка персонала. Официант, работающий в номере, должен знать не только правила сервировки стола, последовательность подачи блюд, технику обслуживания, но и правила поведения в номере.

A la carte — это питание в ресторане, когда гостей обслуживают официанты, а гости могут выбрать одно из нескольких блюд. При этом обычно алкогольные напитки предлагаются за плату



"А парт" (a part). При данном методе обслуживания гости, предварительно сделав заказ, обслуживаются в установленный промежуток времени. Очень часто встречается в домах отдыха и курортных гостиницах.



Табльдот (фр. table d'hôte — хозяйский стол) — тип меню с единой комплексной ценой в пансионатах, курортных гостиницах, ресторанах и иных предприятиях общественного питания, в которую включено все: от закуски до десерта

Шведский стол (буфет) — способ подачи пищи, при котором множество блюд выставляются рядом, и еда разбирается по тарелкам самими гостями (например, на фуршете).



буфетное обслуживание

Буфет — это особый способ подачи блюд. Вместо стандартного набора блюд (закуски, салатов, главного блюда, десерта), которые сервируются на столе для гостя, в **буфетном обслуживании** эти блюда предлагаются одновременно на отдельных столах или специальных **буфетных** стойках.



обслуживание в гостиничных номерах



Предоставление питания на предприятии

Служба питания обеспечивает обслуживание гостей в ресторанах, кафе, барах гостиницы и решает вопросы по организации и обслуживанию банкетов, презентаций и т.д.

Довольно часто функции службы питания полностью перекладываются на плечи какому-либо профессиональному ресторатору, которому сдается помещение ресторана гостиницы. С ним заключается соответствующий договор аренды, в котором оговариваются условия, необходимые для удовлетворения потребностей постояльцев гостиницы.

Если же служба питания находится в структуре гостиницы, то во главе ее стоит директор, обязательно входящий в состав правления гостиницы.

В непосредственном подчинении директора службы питания находятся шеф-повара, контролер службы питания, директор ресторана, метрдотель, банкетный менеджер, главный бармен, заведующий производством.

Последняя должность появляется в структуре службы питания, если предприятия общественного питания в гостинице сами осуществляют закупку продовольствия и напитков. Если в гостинице несколько ресторанов, то каждый возглавляет свой директор, отдельный директор у службы обслуживания в номерах, доставляющей еду и напитки в номера гостиницы. Каждый из ресторанов должен иметь четкий имидж (часто это разные национальные кухни), при этом интерьер каждого зала должен соответствовать меню и клиенту.

Помимо ресторанов большая гостиница обязательно имеет несколько менее крупных предприятий питания: бары, лобби-бар, кофейни, буфеты и т.д. В состав службы входят кухня, рестораны, бары, кафе, банкетная служба и служба обслуживания в номерах.

Клиенты гостиниц делают заказы по телефону непосредственно метрдотелю, а также горничным, поддерживающим с метрдотелем постоянную связь.

Специфика гостиничного ресторана в отличие от городского в том, что его работа тесно увязана не только с самой ресторанной службой, но и со всеми подразделениями гостиницы.

Пустующий во время обеда и ужина гостиничный ресторан - главная забота для многих менеджеров. И если завтрак можно продать гостю "принудительно", включив его и услугу проживания в один пакет, то для обеда и ужина следует разрабатывать специальные программы.

Если отель расположен в месте высокой проходимости, можно подумать об устройстве уличной террасы. Летнее кафе не только принесёт доход, но и послужит неплохой рекламой гостиничного ресторана, привлекая туда клиентов со стороны. Ресторанной службе отеля следует не забывать о банкетном обслуживании. Если в ресторане нет банкетных залов, можно организовывать выездное банкетное обслуживание на различных площадках города, предлагая высококачественный сервис и разнообразное меню, что принесёт существенный дополнительный доход.

Кухня является основным отделом службы питания, поскольку здесь происходит приготовление еды, что является главной функцией службы питания.

На кухне применяются два основных физических процесса: охлаждение для сохранения пищи (холодильники и морозильники) и нагревание для приготовления пищи. Помимо оборудования, предназначенного для этих целей, на кухне имеются многочисленные электромеханические приспособления для перемешивания, измельчения, резки, выжимания соков, кофеварки, мороженицы и прочее специальное оборудование. Важную роль играют весы, посудомоечные машины.

Помещение кухни делится на вспомогательные цехи (раздельно мясной, рыбный, овощной), где производится предварительная обработка продуктов, и основной цех, в котором происходит приготовление пищи. Основной цех может быть разделен на несколько зон: холодные и горячие цеха, отделы, специализирующиеся на приготовлении закусок, салатов, супов, вторых блюд, кондитерских изделий и т.д.



Заведует кухней шеф-повар, который обладает абсолютной властью и несет всю ответственность за качество и разнообразие блюд. Шеф-повар разрабатывает меню, при этом ему нужно не только обеспечить разнообразие и привлекательность меню для гостей, но и установить такие цены, которые обеспечат и нужную прибыльность и загрузку ресторана (а это не так просто, поскольку с ростом цены загрузка в принципе падает). Шеф-повар контролирует закупку товаров, проверяет их качество и соответствие качества цене. Он обычно имеет заместителя, заменяющего его в разных ситуациях (утренние часы, болезнь и др.). Повара и их помощники ведут непосредственную работу по приготовлению блюд.



Ресторан

Во главе ресторана стоит директор, которому подчиняется метрдотель. Функции метрдотеля разнообразны. Во-первых, он отвечает за прием заказов на столики. Он определяет стол для каждого заказа и инструктирует официантов. Метрдотель встречает гостей у входа, провожает их до столика, рассаживает, вручает меню, присылает официанта. Метрдотель распределяет работу между официантами, проверяет их внешний вид, наличие необходимого оборудования (подносы, посуду, салфетки и т.д.)" набор на столах, чистоту посуды и скатертей, исправность мебели, ковров, освещения. Он же принимает жалобы клиентов.

Основная должность в ресторане - официант. В больших ресторанах несколько официантов подчиняются главному официанту, который ими руководит.



Функции официантов зависят от типа ресторанного обслуживания, однако, можно выделить некоторые общие для всех видов сервиса операции: официант принимает и проверяет скатерти и приборы, а также закрепленные за ним столы (прежде всего, чтобы они не качались), застилает скатерти, под которые кладется специальная мягкая прокладка для звукопоглощения, протирает и раскладывает на столе посуду, приборы, бокалы, салфетки, непосредственно обслуживает клиентов.

Рабочее место официанта - стойка, в ящиках которой хранятся столовые приборы, скатерти, салфетки, меню, спички и т.д.

К низшей должности в ресторане относятся помощники официантов, в обязанности которых входит накрывать столы, убирать грязную посуду и помещение.

Спецификой гостиничных ресторанов является и то, что они должны обслуживать иностранцев, остановившихся в отеле. Для этого ресторан должен иметь стандартный набор блюд европейской (французской) кухни.

Бар

Кроме ресторанов практически во всех крупных гостиницах работает один или несколько баров. Бар - это специализированное предприятие для быстрого обслуживания посетителей за барной стойкой наряду с обслуживанием за столиками. Расположение баров определяется архитектурным решением гостиницы. Однако, одним из наиболее удачных мест считается холл у входа (лобби) гостиницы, т.к. здесь его услугами помимо постояльцев пользуются все, кто находится в холле. В зависимости от реализуемых напитков и закусок бары делятся на пивные, винные, коктейль - бары, гриль-бары и др.



Главный бармен определяет набор коктейлей и напитков в баре, рецептуру коктейлей и следит за ее соблюдением. Ему подчиняются бармены, работающие непосредственно за стойкой бара. Современный бармен играет важную социальную роль, помогая людям расслабиться и отдохнуть. Важнейшими качествами бармена являются дружелюбность, тактичность, сдержанность. Он, как никто другой, должен быть всегда в хорошем настроении. Бармен должен уметь быстро и аккуратно делать сразу несколько дел (например, обслуживать клиента и приводить в порядок барную стойку).

Кроме того, барная стойка выполняет несколько функций: служит местом отдыха, пунктом наблюдения за посетителями, местом ожидания запаздывающих друзей.

Продажа алкогольных напитков в гостинице в отличие от продажи еды всегда прибыльна, что объясняется низкими затратами труда. Продажа алкогольных напитков может давать до 25% общих доходов в гостинице. Алкогольные напитки продаются и в ресторанах и в барах гостиницы.

Банкетная служба обслуживает конференции и банкеты разных типов, как внутри гостинцы, так и за ее пределами. В банкетных залах используется современное аудио-визуальное оборудование, возможно подключение к сети Интернет. Предусмотрено выездное обслуживание конференций и банкетов в старинных особняках, театрах, лучших выставочных залах, на природе и в других местах.

Работа банкетной службы имеет как положительные, так и отрицательные особенности.

К положительным особенностям относятся повышенная по сравнению с рестораном цена, гарантированная загрузка (количество гостей), относительно невысокие затраты труда.

Недостатками являются непростая деятельность по получению заказов на банкеты и, как следствие, частые простои банкетного помещения. Тем не менее, даже небольшие европейские отели с числом номеров 100-150 имеют в среднем 5-10 банкетных залов, а в больших отелях (свыше 200 номеров) число таких залов может достигать двадцати, т.к. при успешной работе банкетная служба может выйти на второе место по величине дохода после номерного фонда.



Оформление заказа и проведения банкета протекает в несколько этапов.

. Предложение клиенту и обсуждение с ним меню, напитков, микрофонов, кино или видеоустановки и т.д. Стандартный набор банкетных услуг включает в себя аренду зала (цена аренды самого помещения обычно зависит от стоимости заказа: чем дороже заказ, тем меньше арендная плата), выбор меню и напитков, украшение столов и зала, музыкальное сопровождение по желанию заказчика, типографские работы (приглашения, карточки с фамилиями гостей), обслуживание во время банкета.

-Заключение договора, в котором оговариваются меню, цена, число гостей, расположение столов в зале.

Обычно при оформлении заказа вносится залог (30-50% стоимости). Если клиент отказывается от банкета менее чем за 3 - 5 дней, залог не возвращается, если иное не предусмотрено договором.

За неделю до банкета меню рассылается в соответствующие службы, которые должны обеспечить нужное количество обслуживающего персонала и оборудование.

За 2 дня до банкета производится окончательное согласование с заказчиком, прежде всего по числу гостей. Обычно это число определяется "с запасом" в 5-10%.

По крайней мере за 30 минут до начала банкета банкетный менеджер встречает заказчика, провожает его в банкетный зал и вместе с ним проводит последнюю проверку готовности помещения, столов, дополнительного оборудования, а также вспомогательных помещений (туалета, гардероба).

Существуют разные виды банкетов, каждый из которых имеет свою специфику при организации и проведении: банкет за столом, банкет-фуршет, коктейль, выездные мероприятия.

банкет за столом



банкет-фуршет



КОКТЕЙЛЬ



выездные мероприятия.



Служба обслуживания в номерах работает круглосуточно, осуществляя доставку в номера свежеприготовленных блюд и напитков. В обязанности персонала входит принятие заказа по телефону или от другой службы, предварительная сервировка подноса или специального столика на колесах, получение заказа на кухне, доставка заказа в номер и расчет с гостем. Также сотрудники службы могут работать по специальным бланкам-заказам на завтраки, которые гость должен вывесить до 2 часов ночи на ручку двери. В бланке указывается тип стандартного завтрака, который он желает получить, а также желаемое время подачи.

Меню в службе обслуживания в номерах обычно ограничено (иногда готовится отдельно от ресторанного), но в высококлассных отелях через эту службу можно заказать любое блюдо из ресторана.



Главное в работе службы - скорость доставки, поэтому обычно требуется наличие специального сервисного лифта. Блюда доставляются на тележках в специальных контейнерах, обеспечивающих необходимую температуру пищи.

В небольших отелях работа службы обслуживания в номерах ограничена во времени (ночью не работает), в больших отелях эта служба работает круглосуточно.





СПАСИБО ЗА внимание!