

Организация и технология
обслуживания предприятий питания
гостиничного комплекса.

Международные стандарты
обслуживания и стандарты РФ

Выполнила студентка 2 курса
Коваленко Виктория

Организация питания в гостиницах

Питание является одной из основных услуг в технологии туристского обслуживания. Туристская индустрия питания включает в себя: рестораны, кафе, бары, столовые, фабрики-кухни, фабрики-заготовочные, буфеты, шашлычные, производственные магазины, киоски кулинарии и т.д.

- **В зависимости от способа обслуживания различают предприятия:** обслуживаемые официантами; самообслуживания; смешанного обслуживания.
- **По режиму питания** туристов предприятия предоставляют услуги в виде завтрака, полного пансиона, полупансиона, специального питания, питания для детей и др. В ряде гостиниц предусматриваются кухни, мини-бары, а услуга питания может быть реализована как в номере (по вызову, заказу), так и на предприятии питания.
- **По ассортименту питания** туристов данная услуга подразделяется на комплексное питание, питание по выбору, питание по предварительному заказу, в том числе по обслуживанию торжественных актов, приемов, юбилеев, банкетов.

Предприятия туристской индустрии питания подразделяются на классы. **Класс** - отличительный признак предприятия питания, характеризующий уровень качества обслуживания.

Требования:

- Территория предприятия общественного питания должна быть не только тщательно убрана, но также снабжена необходимым асфальтовым и декоративным покрытием.
- Все помещения должны быть оборудованы указателями, чтобы потребители смогли ориентироваться в туристско-гостиничном комплексе.
- В вестибюле на видном месте должна быть вывешена копия сертификата данного предприятия питания, свидетельствующая о присвоении ему определенного класса.

Дополнительные требования:

- Продукты, используемые для приготовления блюд, должны иметь сертификат, подтверждающий отсутствие вредных для здоровья веществ (нитритов, нитратов и пестицидов).
- Не реже чем один раз в пять лет должна проводиться аттестация производственного, обслуживающего, административно-управленческого и технического персонала с целью подтверждения или повышения квалификационного разряда.
- Сомелье, администраторы, официанты и бармены должны знать не менее одного из европейских языков.
- Работники обслуживающего персонала должны быть вежливы, внимательны и предупредительны (но не навязчивы) в отношениях с потребителями.

На предприятиях питания осуществляется контроль за качеством услуг и обслуживания при помощи визуального, аналитического, медицинского, инструментальных, социологических методов.

К специальным формам организации питания в ресторанах относятся такие, как зал-экспресс, шведский стол (буфет), кейтеринг.

- **Зал-экспресс** организуется в ресторанах для ускорения обслуживания потребителей, ограниченных обеденным перерывом. Такой зал имеет небольшое количество мест (от 40 до 50), которые обслуживаются бригадой из четырех человек. Меню представляет собой комплексный обед, состоящий из четырех блюд: холодной закуски, первого блюда, второго горячего блюда и сладкого блюда.
- Организация питания по **шведскому столу** заключается прежде всего в ускорении обслуживания больших групп иностранных туристов, участников конференций, конгрессов и т.п. При обслуживании потребителей не приходится ждать заказанных блюд и счета. Для организации шведского стола выделяют отдельный зал или часть его, удобную для обслуживания. На видном месте у кассы вывешивают информацию о часах работы, стоимости завтрака, обеда или ужина. Ассортимент шведского стола зависит от времени приема пищи (завтрак, обед, ужин) и включает разнообразные блюда, что позволяет каждому потребителю составить свой рацион с учетом индивидуальных особенностей питания.

- Организация обслуживания **кейтеринга** чаще всего осуществляется вне помещений предприятия питания. Наиболее характерными примерами такого обслуживания является организация пикников, банкетов, фуршетов, свадеб и других мероприятий, когда для их организации и проведения приглашаются профессиональные менеджеры. В целом индустрию кейтеринга можно подразделить на пять основных категорий: кейтеринг в помещении, кейтеринг вне помещения, индивидуальный кейтеринг, разъездной кейтеринг, розничная продажа.



Международные стандарты гостиничного сервиса

Основной задачей является разработка и внедрение стандартов обслуживания в работу персонала гостиницы. Существуют основные группы стандартов, которые используются в практике деятельности международных отелей. Эти стандарты включают в себя:

1. Быстроту обслуживания:

- служащие гостиницы должны быть всегда готовы предложить помощь гостям;
- все просьбы и жалобы разрешаются до того, как гости покинут отель.

2. Точность исполнения заказа:

- гостям следует предлагать точную и полную информацию, исполнять каждую просьбу до окончательного удовлетворения.

3. Предвосхищение желаний гостя:

- необходимо предугадывать потребности посетителей и предлагать им помощь прежде, чем они попросят.

4. Дружелюбие и вежливость:

- следует устанавливать хороший зрительный контакт с каждым посетителем, всегда улыбаться, за любое неудобство посетителю приносятся извинения.

5. Внимательность:

- дайте гостю понять, что он замечен, даже если вы заняты.

6. Стандарты внешнего вида предъявляются к форме одежды, причёске и гигиене сотрудников.

6.1. Форма одежды:

- требуется полная форма - чистая, выглаженная и в хорошем состоянии;
- все сотрудники должны носить именной значок;
- туфли с закрытой пяткой и носком, чистые и в хорошем состоянии.

6.2. Прическа и гигиена сотрудников:

- волосы у мужчин: чистые, аккуратные, убранные с лица, не касаются воротника рубашки сзади и с боков;
- волосы у женщин: не длиннее нижнего края воротника, в противном случае они собираются в пучок или аккуратно завязываются сзади;
- сотрудники, имеющие дело с едой, напитками или с техникой, должны носить защитный головной убор;
- ногти: чистые (подстрижены у мужчин, у женщин - средней длины) и покрашены только в нейтральные цвета;
- мужчинам не следует носить никаких браслетов или серег, только обручальное кольцо;
- женщинам - не более двух колец, серьги сдержанного стиля.

7. Конфиденциальность информации:

- соблюдается конфиденциальность любой информации, связанной с гостем, включая номера комнат, сроки проживания, личную информацию и т.п.

8. Знание работы:

- любому сотруднику необходимо знать отель, помещения, часы работы и общую информацию.

9. Терпение:

- жалобы и комментарии надо выслушивать вежливо, внимательно, не следует спорить с гостем.

10. Ответственность:

- необходимо чувство ответственности и гордости при поддержании порядка в отеле.

11. Численность персонала должна быть такой, чтобы обеспечить эффективное и непрерывное обслуживание гостей. При этом существуют следующие рекомендации по количеству работников на 10 гостиничных номеров:

- отели «пять звезд» - не менее 20 человек на 10 номеров;
- отели «четыре звезды» - не менее 12 человек на 10 номеров;
- отели «три звезды» - не менее 8 человек на 10 номеров.

Для того, чтобы повысить качество обслуживания, необходимо знать стандарты обслуживания. Стандарты созданы для разработки новых и совершенствование действующих систем качества. Создание благоприятных условий для культурных связей. Также создание эталонов в гостиничном сервисе и методов обслуживания.

Стандарты Российской Федерации

Исходя из международного опыта в Российской Федерации в общественном питании санитарные требования к территории, помещениям и их оснащению, транспортированию, приему и хранению пищевых продуктов, обработке сырья, производству и реализации продукции, а также к условиям труда и личной гигиене персонала предприятий общественного питания осуществляет Санитарно-эпидемиологическая станция.

Услуги общественного питания, обеспечивающие удовлетворение потребностей потребителей и предприятий, предоставляющих эти услуги, должны отвечать требованиям:

- соответствия целевому назначению;
- точности и своевременности предоставления;
- безопасности и экологичности;
- эргономичности и комфортности (соответствие условий обслуживания гигиеническим, антропометрическим, физиологическим возможностям потребления);
- эстетичности (характеризуется гармоничностью архитектурно-планировочного и колористического решения помещений предприятия, а также условиями обслуживания, в том числе внешним видом обслуживающего персонала, сервировкой стола, оформлением и подачей кулинарной продукции);
- культуры обслуживания;

- социальной адресности (соответствие требованиям определенного контингента потребителей в соответствии с типом предприятия);
- информативности (полное, достоверное и своевременное информирование потребителя о предоставляемой услуге).

