

Лекція 5

Тема: Особливості організації обслуговування іноземних туристів

План

1. Особливості організації іноземних туристів у закладах ресторанного господарства згідно з угодою туристичної організації; у місцях відпочинку; у вагонах-ресторанах і літаках.
2. Оформлення та підготовка торговельних залів і столів для обслуговування туристів. Організація й обслуговування шведського столу.
3. Порядок і послідовність обслуговування іноземних туристів, правила подавання страв та напоїв.



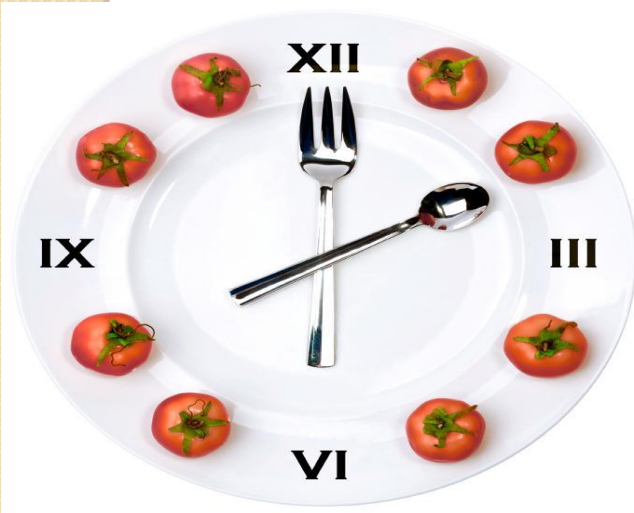
Практична ситуація

Відомо з досвіду, що організація заходів, навіть самих незначних за масштабом, може вимагати істотних витрат і зусиль (матеріальних та інтелектуальних). Тому для якісної підготовки необхідно чітко уявлення кінцевих цілей, завдань і бажаного суспільного резонансу.

- Ви працюєте адміністратором у кафе “Меркурій”.
- Надійшло замовлення на організацію та проведення повно сервісного обслуговування учасників в пресс-конференції в кількості 120 осіб за формою обслуговування «шведський стіл» в пресс-центрі проведення конференції. Необхідно укласти договір-замовлення. Скласти меню страв, виробів, напоїв для шведського столу. Організувати доставлення продукції на місце призначення. Підібрати персонал для обслуговування.

I. Особливості організації іноземних туристів у закладах ресторанного господарства згідно з угодою туристичної організації; у місцях відпочинку; у вагонах-ресторанах і літаках.

З підприємствами й організаціями ресторанного господарства, що обслуговують пасажирів, представники туристичної фірми укладають договір, в якому мають бути зазначені кількість туристів, ліміт вартості денного раціону харчування на одного туриста, режим роботи підприємств ресторанного господарства, порядок розрахунку.



Туристична фірма подає підприємству, яке обслуговує пасажирів, заявку на харчування окремих груп туристів не пізніше ніж за добу. Заявки на харчування туристів рекомендується надавати за 72 години, вказавши у них кількість туристів, їх національність, клас обслуговування, маршрут проходження, час обслуговування.



У ресторанах, де обслуговуються групи іноземних туристів, повинні бути спеціальні журнали для реєстрації відпуску харчування із зазначенням дати, країни, з якої прибули туристи, номери повідомлення, класу обслуговування, виду харчування (сніданок, обід, вечеря), кількості туристів за замовленням і фактично охоплених харчуванням, вартості харчування. Для груп туристів звичайно передбачається триразове харчування – сніданок, обід, вечеря. Організація харчування груп іноземних туристів здійснюється в окремих залах або за спеціально виділеними столами у загальному залі.



- Рекомендуються такі орієнтовані інтервали харчування:
- сніданок – з 8 до 10 години (у туристичний сезон – з 7 до 10 години);
обід – з 12 до 15 години;
- вечеря – з 17 год. 30 хв. До 20 години.



У місцях масового відпочинку передбачається стаціонарна і сезонна мережа кафе, закусочних і ресторанів. Головна увага приділяється вузькоспеціалізованим підприємствам швидкого обслуговування (піріжковим, вареничним, сосисочним, шашличним, котлетним), дрібно роздрібній мережі (кіоскам, лоткам для продажу піріжків, булочок, бутербродів, напоїв і кондитерських виробів), які повинні мати місце для приймання їжі, стійкам під парасолькою з місцями для сидіння або без них. У літній сезон уся мережа працює у півтори зміни.





Кафе на колесах

Для задоволення попиту відпочиваючих на продукцію ресторанного господарства в зонах масового відпочинку організовується також розносна торгівля й обслуговування через виїзні буфети, де використовується одноразовий посуд. Продукція викладається на столи і накривається прозорою плівкою.

ВАГОН-РЕСТОРАН

- Харчування пасажирів залізничного транспорту організовують на залізничних вокзалах і в дорозі.
- На вокзалах функціонують різного типу заклади: ресторан, кафе, їдальня, буфет. Останнім часом на вокзалах широко застосовують заклади швидкого обслуговування. Режим їх роботи підпорядкований ритму роботи вокзалу: загальною особливістю, що відрізняє їх від загальнодоступних, є швидке обслуговування споживачів. У всіх закладах (за винятком буфетів) пасажирам можуть бути запропоновані комплексні види харчування.





- Харчування пасажирів у дорозі організовують у вагонах-ресторанах, вагонах із купе-буфетами, вагонах-кафе самообслуговування. Перші є в потягах, тривалість рейсу яких більше доби, а також в туристських потягах спеціального призначення; інші - тривалість рейсу яких менше доби. Якщо кількість відпочиваючих (туристів) 400-450 осіб, то до складу потяга включають три вагони-ресторани.



РЕКОМЕНДОВАНІ ТИПИ ЗАКЛАДІВ РЕСТОРАННОГО ГОСПОДАРСТВА РУХОМОГО ПОТЯГА У ДОРОЗІ

Характеристика маршрутів	Тривалість перебування у дорозі, год.					
	до 24		24-48		більше 48	
	Рекомендовані	Інші можливі	Рекомендовані	Інші можливі	Рекомендовані	Інші можливі
Маршрути далекого сполучення	-	-	Вагон-кафе самообслуговування	Вагон-ресторан	Вагон-кафе самообслуговування	Вагон-ресторан
У тому числі міжнародном у сполучення	-	-	Вагон-ресторан	-	Вагон-ресторан	-
Маршрут місцевого сполучення	Вагон з буфетом самообслуговування	Вагон з купе-буфетом	Вагон з буфетом самообслуговування	Вагон-ресторан	-	-
У тому числі міжнародном у сполучення	Вагон-ресторан з баром	-	Вагон-ресторан	-	-	-
Організовані контингенти пасажирів	Вагон-кафе самообслуговування	Вагон-ресторан	Вагон-кафе самообслуговування	Вагон-ресторан	Вагон-кафе самообслуговування	-

Вагон-ресторан складається з торгової зали на 48 місць, кухні та мийної столового посуду. Буфетна стійка винесена в торговельний зал. Зал розміщується у двох салонах, в яких встановлені 12 складних чотиримісних столи чотирикутної форми, які торцевим боком упираються в стіну вагона навпроти вікна. Над кожним столом у нижній частині віконної рами вмонтована невелика решітка з чотирма комірками для пляшок, навколо столів розміщують напівм'які стільці.



- Столи накривають скатертинами або індивідуальними серветками. При реалізації комплексних обідів до попереднього сервірування включають пиріжкову тарілку, столові набори, фужер, паперові серветки, набори для спецій, квіти. У вечірні години сервірування доповнюється закусочними тарілками.



- Виробниче приміщення оснащено холодильним устаткуванням, агрегати якого працюють за рахунок використання енергії руху потяга, плитами, виробничими столами. Працюють вони на напівфабрикатах, які разом з іншими продуктами одержують на вузлових станціях із ресторанів.



- У ресторані готують гарячі страви (перші і другі), холодні закуски, реалізують кисломолочні продукти, мінеральну і фруктову воду, кондитерські вироби, дорожні набори. Буфетну продукцію та дорожні набори доставляють пасажирам в купе. За їхніми заявками можуть бути доставлені також гарячі страви. В основному ж споживачів обслуговують у залі вагона-ресторану.



- Вагон-ресторан самообслуговування має зал на 27 місць, причому 24 з них для споживання їжі стоячи. Столи упираються торцевим боком у роздавальну стійку, яка оснащена охолоджуваними шафами, вітринами, полицями, висувними ящиками, а також мають ніші для візків.



- Графік роботи вагону-ресторану:
з 9.00 до 11.00 - сніданок з 13.00
до 16.00 - обід з 19.00 до 21.00 -



График работы



© Periskop.livejournal.com



Recommend.ru

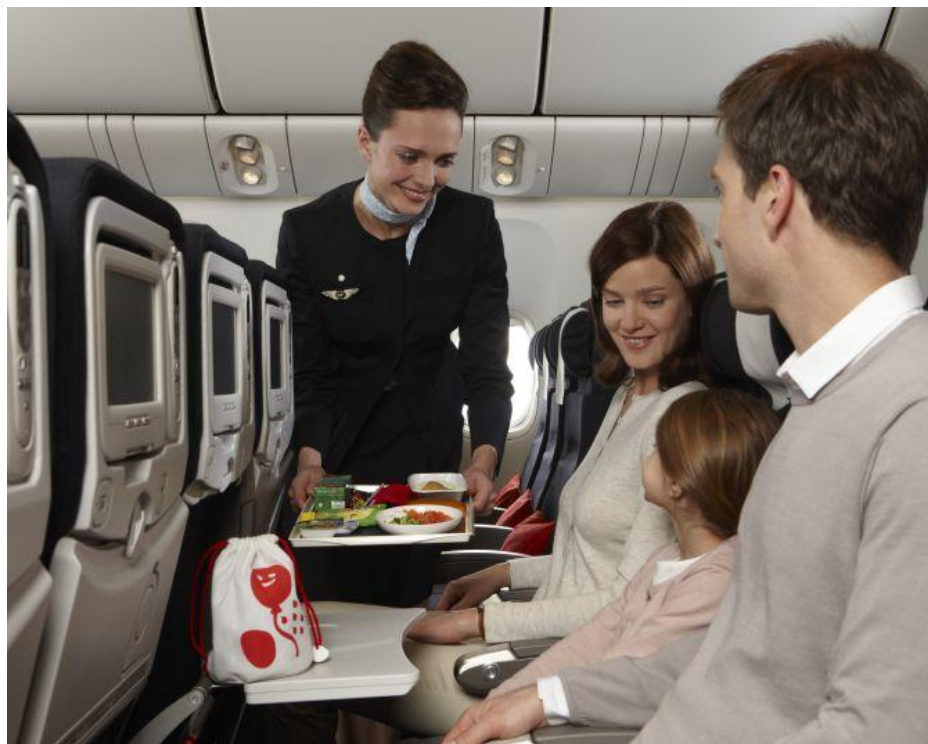


© Periskop.livejournal.com



Обслуговування туристів на борту літака

- Обслуговування пасажирів авіатранспорту харчуванням здійснюється на борту літака при тривалості рейсу понад 1,5 год. і в закладах ресторанного господарства, розміщених в аеровокзалах.
- Основними типами закладів ресторанного господарства в аеровокзалах є: ресторан, кафе, буфет, службова їдальня для льотного складу. Місткість їх залежить від пропускної спроможності аеровокзалів.



Час обслуговування
споживачів: у ресторані
- 40 хв., у кафе із
самообслуговуванням -
20, у буфеті - 10, у
службовій їдальні - 20
хв.

Організація харчування та обслуговування пасажирів на повітряному транспорті значно відрізняється від наземного через те, що:

- - між підприємством ресторанного господарства та пасажирами (кінцевими споживачами) немає прямого зв'язку, тому воно укладає угоди з авіакомпанією, яка надає послуги з перевезення пасажирів;
- - кожна авіакомпанія пропонує свої специфічні послуги харчування залежно від національних, регіональних особливостей, країни, в яку летить повітряне судно;

- - частота харчування залежить від дальності польоту повітряного судна: чим триваліший переліт, тим більше пасажир споживає продукції, різної за асортиментом.
- - залежно від типу повітряного судна на борту може бути представлено харчування як у гарячому, так і холодному вигляді.



- виробництво, постачання страв та організація харчування на борту повітряного судна повинні відповідати міжнародним та вітчизняним стандартам і вимогам організації обслуговування пасажирів в аеропортах та на літаках;
- - асортимент страв і вид харчування залежить від вартості авіаквитка та рівня обслуговування під час перельоту. Залежно від цього авіаперевізники поділяють пасажирів на три групи: пасажирів першого класу, бізнес-класу та економ-класу. Вартість харчування включається у ціну авіаквитка;
- - виробництво та реалізація готових страв залежить від розкладу польотів;
- - частота, раціон харчування залежать від фізичних можливостей пасажирів, пов'язаних з їх фізіологією, станом здоров'я, особистих побажань. Наприклад, людина, хвора на шлункові захворювання або страждає на цукровий діабет, не може вживати певні продукти.

Варіанти меню від найбільших компаній світу (бізнес-клас)

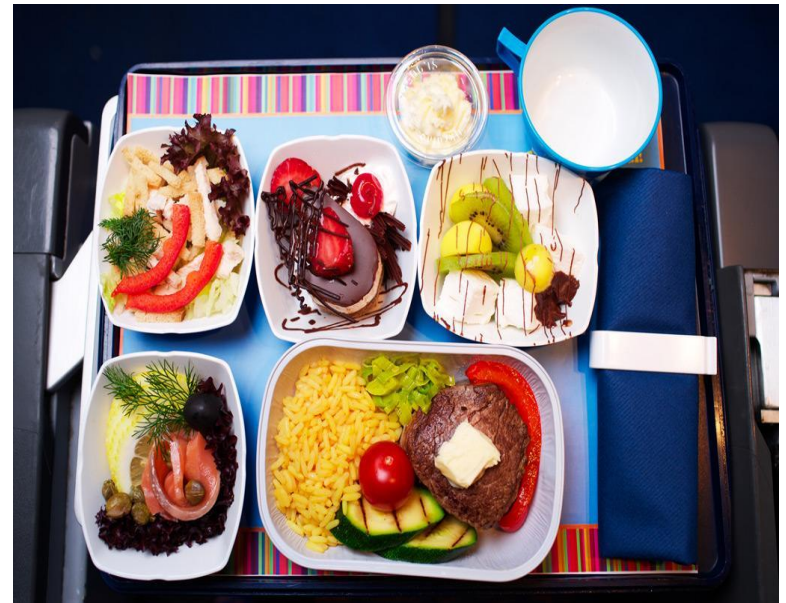
- “AIR CANADA”

Товсті скибочки лосося, соус “перно”, шафран, спаржа, філе стейк і медальйони з телятини

- “ALITALIA”

Кальмари з гарніром з рису, соус “чилі”, броколі, печериці

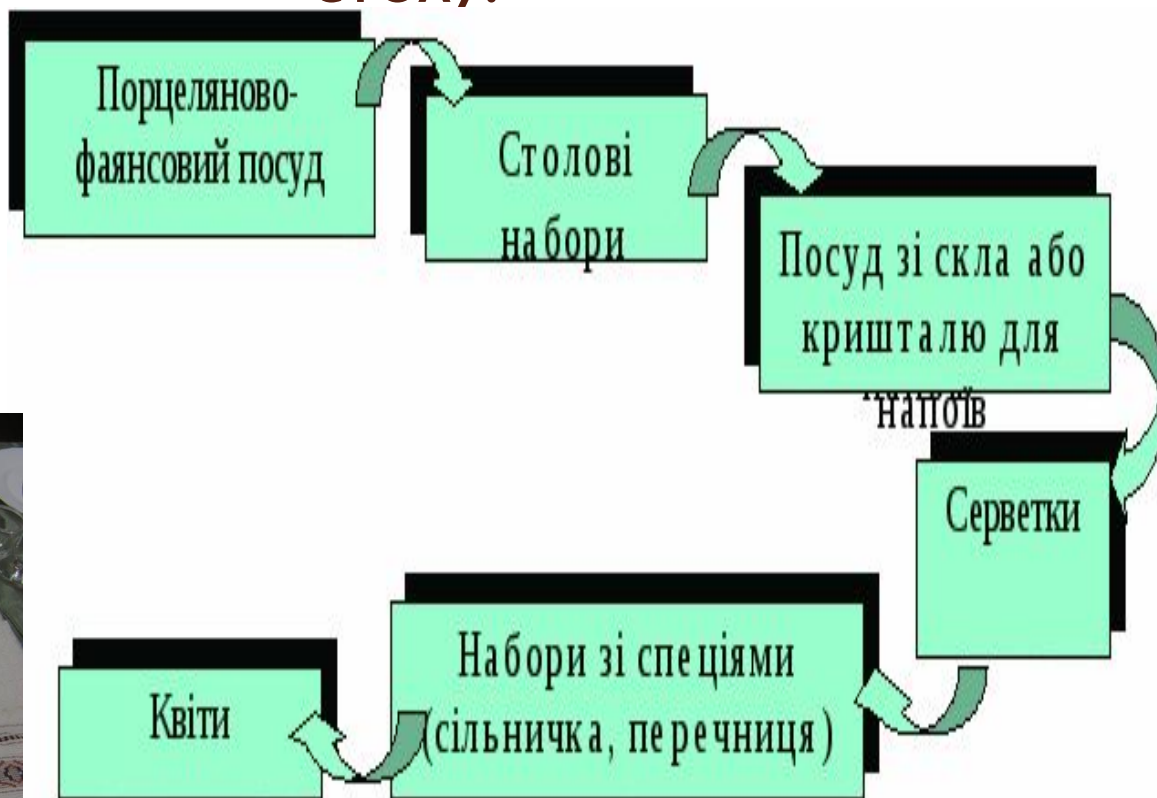




- Для порціонування готових страв використовується різний посуд - пластиковий, фарфоровий, металевий, скло, залежно від рівня авіакомпанії. Харчування для кожної авіакомпанії фасується у фірмовий посуд (з логотипом авіакомпанії) та на касалетки, які відрізняються за кольором та формою. Крім того, розробляється та попередньо затверджується асортимент продукції, закупних товарів та порядок розміщення посуду зі стравами, наборів, серветок, пакетиків цукру, чаю тощо на касалетці. Для спрощення роботи кухарів, фасувальників, підтримання якості оформлення та подавання страв розробляються карти-схеми з чіткими вказівками стосовно асортименту та виходу страв, переліку та розміщення їх та іншого інвентарю. Кожну розфасовану касалетку закривають харчовою плівкою та складають у контейнери (тролі), на яких наклеюється етикетка, де вказуються строки реалізації продукції та відповідальний за їх завантаження.



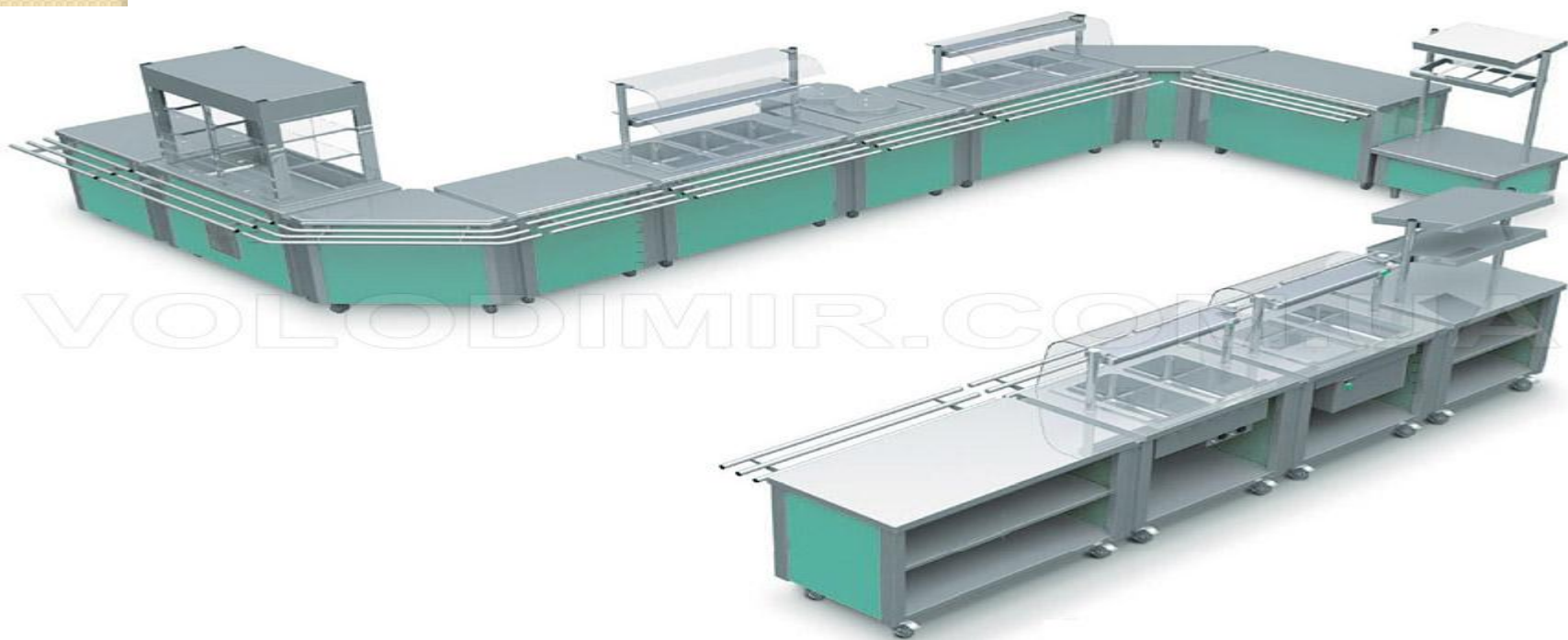
2. Оформлення та підготовка торговельних залів і столів для обслуговування туристів. Організація й обслуговування шведського СТОЛУ.



Обслуговування за типом "шведський стіл"

- У багатьох ресторанах, особливо приготельних, широко застосовується форма обслуговування, яка отримала назву "шведський стіл".
- У ресторанах і кафе, в яких постійно снідає, обідає і вечеряє велика кількість відвідувачів, а також при організації харчування цільових груп ця форма обслуговування має ряд переваг: вона збільшує пропускну спроможність торгівельного залу, прискорює обслуговування та потребує меншої кількості кваліфікованого персоналу.

- Сьогодні на ринку пропонується великий асортимент професіонального ресторанного обладнання для цієї форми обслуговування. Це пересувне устаткування з лампами для освітлення і підігрівання страв, набором ємностей (лотків, контейнерів) для зберігання їжі; для холодних страв встановлюють охолоджувані секції. Асортимент продукції, який пропонується відвідувачам, достатньо різноманітний.



- **Сніданок** - масло вершкове, ковбаса, шинка, сир, салати, овочі, млинчики, сирники, каші, м'ясні, овочеві, молочні, яєчні страви, кисломолочна продукція, соки; борошняні кондитерські вироби.



- **Обід** - різноманітні салати зі свіжих овочів, вінегрет, оселедець, риба під маринадом, масло вершкове, сир, сметана; з перших страв - бульйон з грінками та пиріжками, пюре, борщі; із других страв - риба смажена, м'ясо відварне, голубці, котлети картопляні, морквяні; гарніри - картопля смажена, каші розсипчасті, капуста тушкована; на десерт - компот, кисіль, желе і гарячі напої (кава, чай).



- **Вечеря** - масло вершкове, сир, ростбіф, буженина, кисломолочна продукція, гарячі страви з риби та натурального м'яса, овочі тушковані, запіканки, страви із сиру, випічка в асортименті, чай, фрукти, соки.



- Залежно від площі обіднього залу, його конфігурації, наявності та розташування дверей, вікон, колон, ніш і т.ін., а також від кількості відвідувачів, які можуть прийти одночасно, тут встановлюють один або кілька роздавальних столів завдовжки 4-5 м для розміщення закусок і страв, включених у меню.
- Роздавальні столи розставляють на відстані 1-1,5 м від стін, причому враховується необхідність виключення зустрічних потоків відвідувачів. Біля кожного роздавального столу ставлять один - два столики для чистих тарілок і столових наборів. На решті площі розміщують обідні столи і стільці. їх накривають білими або кольоровими скатертинами. Якщо поверхня столів має гігієнічне покриття, накривати їх не обов'язково.

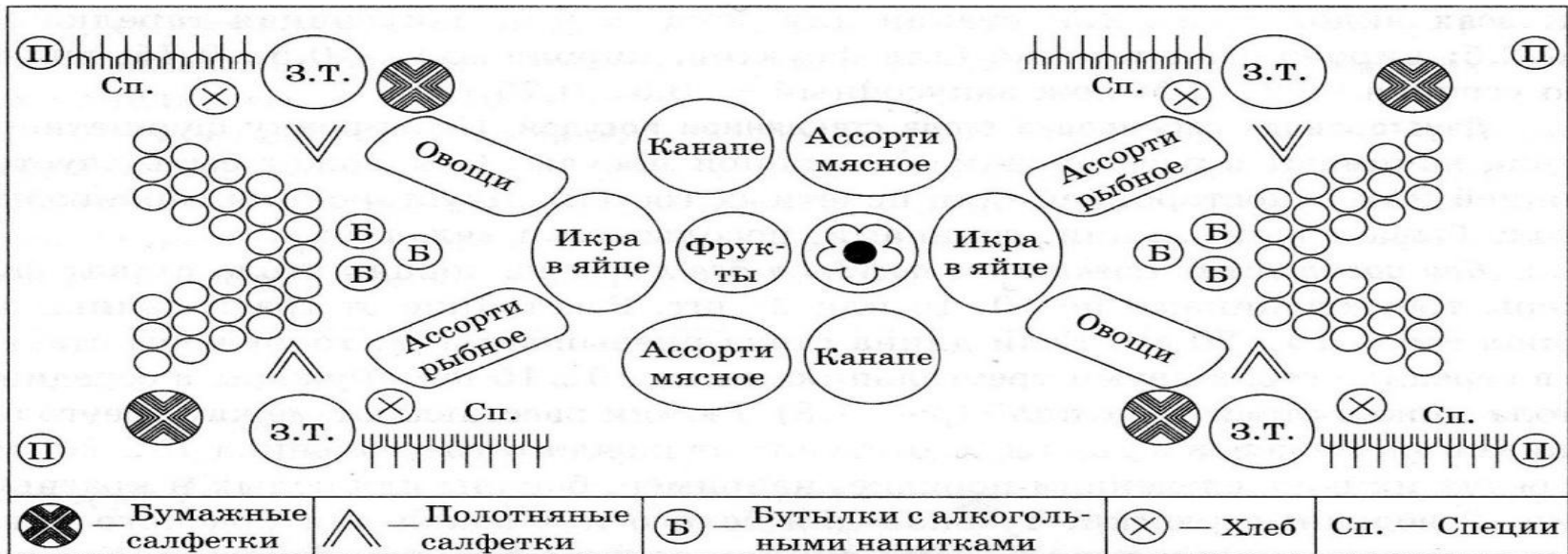


Рис. 1.10. Расстановка стеклянной посуды «елочкой»

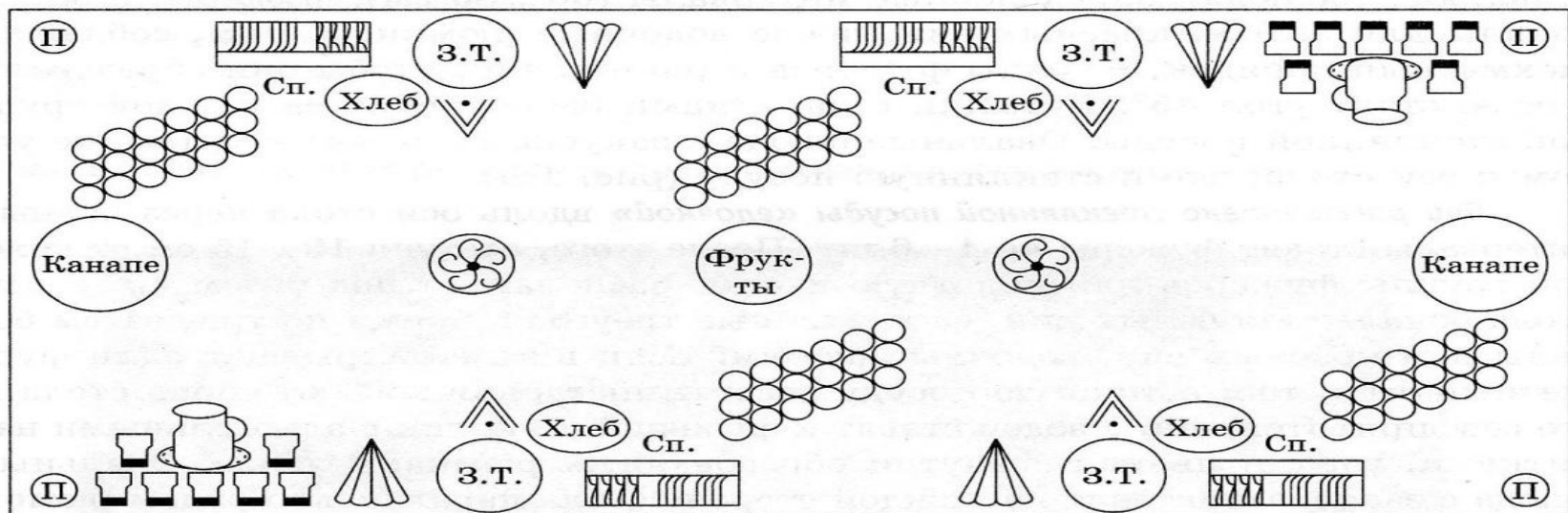


Рис. 1.11. Двусторонняя посольская сервировка стола

- До початку обслуговування на роздавальні столи виставляють страви і закуски. Тут вони можуть знаходитися тривалий час. Тому бажано в лінію з кожним столом для розміщення холодних закусок і страв ставити відкриті охолоджувані прилавки, які зручно транспортувати, а для гарячих - прилавки з підігрівом електромарміт.



- При розміщенні страв на роздавальному столі холодні закуски викладають на тій ділянці столу, до якої відвідувачам зручно підійти. Тут же має бути зосереджений основний запас тарілок і столових наборів. Далі виставляють гарячі страви та десерт. Біля них також повинні бути тарілки і столові набори. Якщо відпуск супів здійснюється в цій же лінії, то і біля них необхідно мати достатню кількість відповідного **посуду**. **Соуси** ставлять біля страв, які вони супроводжують. Хліб, нарізаний невеликими шматочками і викладений у хлібниці, розставляють між стравами в кількох місцях столу. Молоко і молочнокислі продукти, розфасовані по 200-250 г, виставляють у промисловому упакуванні, а з посуду великої ємності розливають у бокали або склянки. Для чаю і кави на столі або в інших зручних місцях залу ставлять кип'ятильники і відповідний посуд. Всі страви повинні мати трафарети з найменуванням. На кожному секторі столу має бути зазначено: "Холодні закуски", "Гарячі страви", "Супи", "Солодкі страви".



- Багато ресторанів при туристичних і курортних готелях практикують проведення під час вечері за типом "шведський стіл" fooding-шоу, тобто приготування страв безпосередньо у присутності відпочиваючих. Такі шоу можна проводити як у стаціонарному ресторані, так і при накрит вечері біля басейну чи на галявині. Для цього, як правило, організовують такі станції по приготуванню і відпуску страв:

● Карвінг станція.



- **Станція барбекю.** Готуються різні страви гриль на відкритому вогні (курчата, риба, овочі, шаурма і т.ін.)



- **Паста станція.** Готуються макаронні вироби з різними соусами



- **Станція фламбе.** М'ясо, млинці або десерт із ягід та фруктів на коньяку (може також бути кальвадос, ром або спирт), готується зі спалахами полум'я



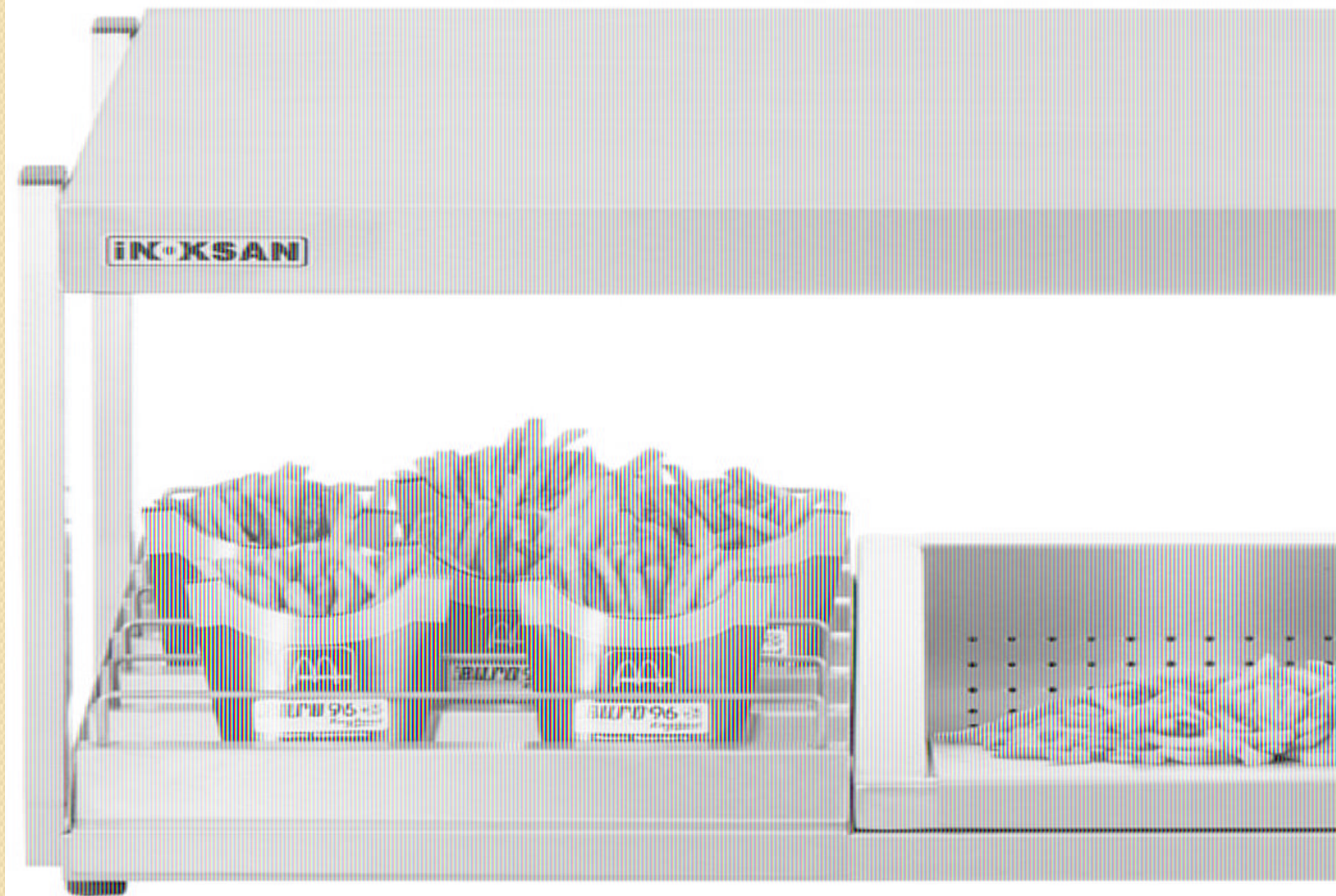
- **Млинцева станція.** Готуються і відпускаються млинці з різними начинками



- **Станція по приготуванню страв у казані.** Готується плов, каша, юшка та інші страви в казані на відкритому вогні



- **Станція страв фрі.** Готується риба фрі, яблука в клярі і т.ін.



- **Станція салатів.** Готуються різні салати зі свіжих овочів



- Збирачі посуду можуть заздалегідь підготувати в сервізній один або кілька візків з тарілками та столовими наборами і за потреби завезти їх в обідній зал. Кухарі-роздавальники постійно знаходяться біля роздавального столу в певному секторі. На прохання відвідувачів вони перекладають страви на тарілки. Кухарі зобов'язані підтримувати привабливий вигляд страви на столі, забезпечувати правильне викладення продуктів. Якщо якісь страви користуються у відвідувачів великим попитом, варто своєчасно робити заявку на їх приготування, не допускаючи перебоїв на роздачі. По закінченні роботи нереалізовані страви здаються на виробництво, а за продану продукцію кухарі звітують чеками або талонами, отриманими від відвідувачів.

3. Порядок і послідовність обслуговування іноземних туристів, правила подавання страв та напоїв.

- При організації харчування туристів враховуються національні традиції і культура харчування різних народів. Слід знати, що на особливість харчування різних народів впливає багато факторів – це географічне положення країни, клімат, віросповідання, особливості образу життя тощо.



Особливості подачі страв

- Американці п'ють каву перед сніданком, а перед обідом п'ють чисту воду з льодом.



- В європейській традиції снідати, обідати та вечеряти з мінеральною або фруктовою водою, а у східній - не вживати мінеральної води зовсім.
- Англійцям не варто пропонувати варені ковбаси, борошняні соуси, заливну рибу, млинці й пельмені.



- Європейці та американці не люблять гострих приправ, а вихідці з Азії, Центральної та Південної Америки - навпаки. Італійці, чехи, болгари, румуни, араби не їдять чорного хліба.



- Німцям, австрійцям, швейцарцям, французам, італійцям, грекам, арабам, туркам краще пропонувати каву, а китайцям, японцям, індійцям, корейцям - чай. Японці та корейці не п'ють молока. Румуни не вживають соуси, а корейці не визнають бульйонів



- Для всіх туристів подається сніданок, обід чи вечеря певної вартості, меню яких заздалегідь відомо та щоденно змінюється. До приходу туристів столи частково сервіруються холодними закусками, соками, хлібобулочними виробами, водою, фруктами і солодкими стравами (крім морозива). До сніданку й обіду на стіл обов'язково подається кип'ячена охолоджена вода зі шматочками льоду. Сервірування столу чашками з блюдцями і ложками для гарячих напоїв здійснюється шляхом розкладання їх групами з торців столу або на приставному столі. Після приходу туристів подаються гарячі закуски, перші та другі страви.

Література

