

ЛЕКЦІЯ

Тема лекції. Сутність надання послуг харчування проживаючим в готелях і туристам (2 год.)

ПЛАН

1. Загальна характеристика організації харчування проживаючих в закладах розміщення.
2. Організація сніданків в готелях, види характеристика.
3. Характеристика послуг «Room service», «Mini-Bar».
4. Організація харчування індивідуальних туристів в закладах ресторанного господарства.
5. Обслуговування груп туристів у закладах ресторанного господарства.

ОСНОВНИЙ ЗМІСТ

1. Загальна характеристика організації харчування проживаючих в закладах розміщення

Заклади готельно-туристичного комплексу надають споживачам комплекс послуг, пов'язаних з відпочинком, харчуванням, екскурсіями тощо.

Заклади ресторанного господарства у готелях представлені різними типами: ресторан, кафе, бар, буфет, їдальня, закусочна, в яких використовуються різні форми обслуговування.

Для позначення якості послуг застосовують *клас обслуговування*. Нормативні документи з встановлення класів турів і програм обслуговування відсутні.

При формуванні туру туристу пропонується обрати один з трьох основних варіантів отримання послуг харчування:

- сплачене харчування – означає, що всі витрати на харчування включені у вартість туру або готельного номера;
- харчування не включається у вартість турпакета і надається за додаткову плату в місці перебування;

- самообслуговування – означає, що туристи або самі готують собі їжу, або харчуються в інших закладах харчування як звичайні відвідувачі.

За схеми харчування «напівпансіон» туристові надається або суміщені обід-вечеря, або вечеря у встановлений час. За схеми харчування **«повний пансіон»** забезпечують три-чотириразове харчування.

Стандартно прийнятими класами обслуговування є: VIP, люкс, перший, туристський. У вітчизняній практиці використовують додатково такі класи як «люкс-апартамент», «шкільний» (здешевлений) та «кемпінг».

Відносини між організаціями ресторанного господарства і туристичною фірмою визначаються **договором**. У договорі вказують періоди часу протягом яких туристи будуть харчуватися в підприємствах ресторанного господарства даної організації, умови забезпечення харчування туристів, вартість денного раціону харчування, порядок розрахунку.

Туристичні фірми за 5 днів до обслуговування направляють в заклади харчування **графіки перебування** туристів із зазначенням класу обслуговування і їх національності, дати прибуття, тривалості перебування, кількості туристів.

Заявки (замовлення) на обслуговування кожної групи туристів туристичні фірми направляють виділеним для цієї мети ресторанам, кафе, їдальням не пізніше ніж за добу у заявках вказується індекс групи, національність і число туристів, клас обслуговування, дата і час обслуговування, прізвище представника фірми, відповідального за обслуговування даної групи.

2. Організація обслуговування за типом «шведський стіл»

У багатьох ресторанах, особливо при готельних, широко застосовується форма обслуговування, яка отримала назву «шведський стіл».

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 професійного ресторанного обладнання для цієї форми обслуговування – прилавки з підігрівом або охолодженням, електромарміти, чафіндиші тощо

Споживач повинен мати можливість спробувати потроху кілька страв – це ще одна з переваг «шведського столу».

Сервірування обідніх столів при підготовці до обслуговування просте: на них ставлять сіль, перець, гірчицю і вазочку з паперовими серветками.

Відвідувачі, перш ніж увійти до обіднього залу, оплачують вартість разового харчування.

Для скорочення часу обслуговування для постійних відвідувачів можна ввести абонементи. Біля каси має бути вивішено меню – асортимент закусок, страв і напоїв.

При вході в зал відвідувач віддає чек чи талон контролеру і йде до роздавального столу.

Тут, взявши тарілку і столовий набір, він проходить уздовж лінії виставлених страв і кладе порцію будь-якої страви на тарілку, для цього є столові мілкі тарілки, щоб відвідувач міг, наприклад, покласти закуски двох-трьох видів.

Для отримання чергової страви відвідувач може взяти чисті тарілки і столові набори, залишивши використані на обідньому столику, або віднести їх на спеціально призначений для цього стіл.

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 накритті вечері біля басейну чи на галявині.

Для цього, як правило, організують такі станції по приготуванню і відпуску страв: *карвінг станція, станція барбекю, паста станція, станція фламбе, млинцева станція, станція по приготуванню страв у казані, станція страв фрі, станція салатів, інші станції.*

3. Організація сніданків в готелях, види характеристика

В усіх готелях велика увага приділяється організації сніданку. На сніданок приходять майже усі мешканці готелю.

Сніданки в готелях можуть класифікуватися за наступними ознаками:

- загально-континентальний (європейський або континентальний);
- національний або етнічний (англійський, американський, шведський, німецький, французький, голландський);
- за часом організації (ранній, пізній);
- за асортиментом (розширений, умовно обмежений, комплексний);
- за наявністю алкогольних напоїв (з шампанським);
- за часом прийняття їжі (прискорений, експрес-сніданок);
- за терміном функціонування (сезонний, місячний);
- за особливостями раціону (дієтичний);
- за релігійними особливостями (вегетаріанський тощо);
- за особливостями організації та подавання (сніданок до номеру готелю).

Континентальний сніданок – має назву також «європейський». До складу меню сніданку входять: кава, чай, гарячий шоколад, гаряче або холодне молоко, цукор, вершки, лимон, два види повидла, джем конфітур, чи варення, мед, асортимент свіжовипечених виробів з листового тіста та хлібобулочних виробів у плетеному кошику, масло або вершковий маргарин, свіжо вичавлений сік. У неділю можуть бути страви з яєць (як доповнення).

Розширений сніданок. Як доповнення до континентального сніданку до меню розширеного включаються: соки (апельсиновий, грейпфрутовий, томатний), порціонні гастрономічні вироби: шинка, ковбаса на закусочній тарілці, страви з яєць, йогурти в асортименті, кисломолочний сир, сухі сніданки типу мюслі. Страви з яєць готуються за індивідуальним замовленням.

Англійський сніданок – може бути двох варіантів. Перший, класичний або короткий передбачає ранішній чай або каву принесений в номер готелю, до нього додають цукор булочні вироби, тости, вершкове масло, джем, мед, варення. Другий варіант – повний англійський сніданок, подається в закладі харчування, до меню першого включають страви з яєць (яєчня з шинкою чи беконом, яйцями смаженими на хлібі, омлетом з шинкою чи шампінйонами тощо), рибними стравами, стравами із зернових (вівсяна каша чи суп на молоці чи на воді).

Американський сніданок передбачає додаткове включення до меню наступних страв: звичайна питна вода, з кубиками льоду, фруктові соки (апельсиновий, грейпфрутовий, томатний, яблучний), свіжі фрукти, ягоди з молоком чи вершками або компот із фруктів (слив і персиків), страви із зернових (кукурудзяні чи рисові пластівці), невелика порція м'яса, пиріг тощо. Можуть бути запропоновані два яйця із смаженою картоплею, приготовлених на смак гостя у вигляді: окатої яєчні, яєчної кашки, омлету, з додатковими інгредієнтами – беконом, сосисками, томатами тощо.

Сніданок з шампанським – нетрадиційний сніданок. Час надання - 10.00-11.00год. Передбачається кава, чай, алкогольні напої (шампанське, вино), невеликі холодні закуски, в тому числі салати, гарячі страви, супи, десерти. Організовується у вигляді стола-буфету. Цей вид сніданку подається в ресторанах, кафе при готелі, як правило, з офіційних приводів та в неділю.

Пізній сніданок – характеризується термінами організації. Час сервірування такого виду сніданку – 10.00-11.00. складові елементи меню поєднують меню сніданку і обіду: м'ясні гастрономічні продукти, твердий сир, вершкове масло, булочки, супи, гарячі м'ясні страви, джем, гарячі і холодні напої. Організаційна форма обслуговування – столи-буфети, «шведський стіл». Цей вид сніданку є альтернативою сніданку та обіду.

До *меню вегетаріанського сніданку* найчастіше включаються спеціальні хлібобулочні вироби з борошна грубого помелу, вегетаріанський омлет з картоплею та запеченими томатами чи овочами, гарячі овочеві та фруктові страви, асортимент гарячих напоїв (кави, чаю, гарячого молока, гарячого шоколаду тощо) з медом, варенням, лимоном, свіжоприготовлені фруктові та овочеві соки, фрукти.

Експрес-сніданок – найчастіше використовується при організації харчування в номерах готелю. Склад цього меню: асортимент молочних та кисломолочних продуктів, асортимент свіжовипечених хлібобулочних виробів (круасани, плюшки, булочки, різноманітні вироби з різними видами фаршу та без нього), фруктові страви та фрукти в асортименті, в тому числі і по сезону, гарячі напої в асортименті з різноманітними наповнювачами.

4. Характеристика послуг «Room service», «Mini-Bar»

Обслуговування в номерах вимагає від працівників служби «Room service» особливої технічної підготовки. Воно пов'язане не лише з технікою обслуговування і виконанням бажань споживачів, а й з правилами поведінки в номері готелю.

Організація обслуговування у номері вимагає від працівників готелю специфічної підготовки і складається з наступних етапів:

- приймання замовлення на обслуговування;
- передання замовлення на виробництво;
- організація роботи з підготовки предметів сервірування для виконання замовлення;
- отримання готової до споживання продукції із виробництва;
- транспортування предметів сервірування та замовленої продукції до номера готелю;
- дотримання офіціантом правил поведінки, правил етикету перед дверима номера та в номері замовника;
- вибір місця, зручного для споживання їжі та його сервірування;
- дотримання офіціантом правил подавання страв з використанням різноманітних способів на прохання замовника;
- дотримання офіціантом правил прибирання посуду і розрахунку зі споживачем у номері готелю.

Приймання замовлення на обслуговування здійснюється у певні години (наприклад, з 7.00 до 23.00) за номером телефону, який вказано на папці «Room service».

Всі замовлення на обслуговування в номерах диспетчер чи черговий офіціант реєструють у спеціальній книзі (журналі) обліку або використовують комп'ютерну мережу.

Із приміщення служби «Room service» офіціант передає замовлення на виробництво ресторану по телефону або безпосередньо виробничому персоналу.

Транспортування предметів сервірування та замовленої продукції до номера готелю здійснюється офіціантами з використанням таці або офіціантського візка.

Всі робітники готельного комплексу, які беруть участь в обслуговуванні в номерах, повинні пройти спеціальний тренінг і навчитися дотримуватись *правил етикету, поведінки в номері готелю*.

Більша частина 4 і 5 зіркових готелів у світі мають у номері міні-бари. У висококласних готелях, для постійних клієнтів тримають напої й снеки, заздалегідь підготовлені для цього гостя на підставі його вподобань у минулі заїзди.

«Mini-Bar», міні-бар – це невеликий холодильник з напоями, який є в номерах.

Приблизна *структура асортименту продукції*. У ньому може бути наступною: солодкі газовані напої (місткість 0,33-0,5 л), мінеральна газована та негазована вода (0,33 л), сік в асортименті (0,2 л), пиво в асортименті (0,33-0,5 л), чіпси (35 г), горішки (40 г), шоколад в асортименті (15- 100 г).

Міні бари існують різних ємностей і модифікацій від 25 до 65 л. сучасні автоматичні міні-бари компанії Bartech дозволить оптимізувати витрати на персонал.

Особливості обслуговування міні-барів персоналом

Покоївка чи спеціальний працівник служби «Room service» (у разі її існування) слідкує за асортиментом міні-бару. З цією метою один раз на добу він перевіряє наявність та цілісність напоїв і товарів. У кожному номері є формуляр міні-бару. Якщо якоїсь пляшки в даному міні-барі немає, то працівник записує це у формуляр і пише мешканцю: «Ви випили (назва напою)» і поповнює міні-бар.

Правила користування міні-баром. Ключ від міні-бару вручається гостеві разом із ключем від номера. В інформаційному куточку кожної кімнати, де є міні-бар, знаходиться аркуш з вичерпною інформацією про асортимент бару, вартість і кількість продовольчих товарів.

Вся інформація подана двома мовами – українською та англійською

5. Організація харчування індивідуальних туристів в закладах ресторанного господарства

Харчування туристам, які подорожують **індивідуально**, надається за готівковий розрахунок і за кредитними картками деяких іноземних фірм, перелік яких повинен бути в ресторані.

З метою прискорення обслуговування іноземних туристів організовується «шведський стіл».

Дуже часто пропонують вранці туристам стандартний європейський сніданок в закладі розміщення, вартість сніданку включена у ваучер туристів.

Або сніданок для індивідуальних туристів може бути організований в окремому залі, на окремо виділених столах в загальному залі, **на «шведському столі»** і за бажанням туриста – **в номері проживання**.

Харчування індивідуальним туристам в рахунок туру пропонується за готівку і за кредитними картками.

Заявку на необхідну кількість сніданків у відповідності з числом проживаючих індивідуальних туристів служба прийому і розміщення передає в ресторан напередодні дня обслуговування до 21 год. по спеціальній формі.

У випадку раннього виїзду туристу пропонується дорожній набір на суму сніданку.

Відпуск обідів і вечерь. Обіди і вечері надаються індивідуальним туристам по меню заказних страв в залі ресторану.

6. Обслуговування груп туристів у закладах ресторанного господарства

Для груп туристів меню сніданку, обіду, вечері складаємо і напередодні, і узгоджується з керівником групи.

Обслуговування туристів повинно бути чітким, швидким і не перевищувати під час сніданку та вечері – 30 хв., під час обіду – 40 хв. У цих цілях при обслуговуванні груп туристів на одного офіціанта передбачають 10-15 туристів, а індивідуальних – не більше 8 чоловік.

Метрдотель та офіціанти, обслуговуючі іноземних туристів, повинні володіти іноземними мовами (англійською німецьким, французьким) в обсязі, необхідному для виконання своїх обов'язків.

Вони повинні вміти вітати туристів іноземною мовою, надавати індивідуальним туристам допомогу у виборі страв і напоїв, давати характеристику страв і напоїв, зазначених у меню, відповідати на питання, що стосуються порядку обслуговування, пояснювати порядок розрахунку, називати вартість страв і напоїв.

Для прискорення обслуговування груп туристів попередньо (за 10-15 хв.) на столи ставлять:

- ⇒ воду фруктову, мінеральну або кип'ячену з льодом,
- ⇒ хліб, булочки,

- ⇒ джем,
- ⇒ холодні закуски,
- ⇒ кисломолочні продукти,
- ⇒ солодкі страви.

Перші страви доставляють до залу на візках у фарфорових супницях, які ставлять на столи, туристи самі розливають суп в тарілки, другі страви приносять у зал порціоновані в тарілках.

Особливості харчування залежать від історичного та економічного розвитку народу, географічних умов країни, національних звичаїв і віросповідання.

Тому при складанні меню для іноземних туристів необхідно вивчити їхні звичаї, особливості і режим харчування.