Министерство образования и науки Украины

Харьковская национальная академия городского хозяйства

**ИНДИВИДУАЛЬНОЕ ЗАДАНИЕ**

По дисциплине "Ресторанный менеджмент"

Выполнил:

студент 6 курса

ф-та Менеджмент

гр. МГКТС

Проверила:

Влащенко Н. Н.

Харьков 2010

Содержание

Введение

1. Характеристика объединённых арабских эмиратов с точки зрения развития туризма

2. Характеристика заведений быстрого питания

3. Характеристика ресторанов

4. Характеристика алкогольных напитков ОАЭ

5. Особенности национальной кухни

Заключение

Список использованой литературы

## Введение

Предприятия общественного питания играют огромную роль в жизни современного общества, и очень важно, как они развивались и развиваются в настоящее время, ведь основная цель предприятий питания - удовлетворение потребностей человека в пище, а это является одной из главных причин, в результате которой ресторанный бизнес начал развиваться. "Ресторанный бизнес" - обобщенное понятие и включает в себя различные типы предприятий питания: ресторан, бар, кафе, закусочная, столовая.

## 1. Характеристика объединённых арабских эмиратов с точки зрения развития туризма

Характеристика основных туристических и курортных зон в ОАЭ.

Объединенные Арабские Эмираты - расположены в юго-восточной части Аравийского полуострова. Общая площадь страны составляет 90,559 кв.км. (включая острова).

В состав ОАЭ входят семь княжеств (эмиратов): Абу-Даби - столица, а также Дубаи, Шарджа, Аджман, Ум-Аль-Кувейн, Рас-Аль-Хайма, Фуджейра. Несомненно, большинство туристов едет в ОАЭ с коммерческими целями. Но кроме прекрасных условий для торговли и бизнеса, страна может похвастать и другими, не менее притягательными моментами. Главное достояние и достопримечательности ОАЭ - это яркое солнце 360 дней в году и теплое чистое море, завораживающие пейзажи пустыни с оазисами и зонами "красных песков", тихие "вади" (высохшие устья рек) и многометровые дюны, скалистые вершины массива Аль-Хаджар, немногочисленные озера вулканического происхождения и фантастическая цветовая палитра ландшафтов. Особенности климата позволяют проводить отдых у моря даже в разгар зимы. Коралловые рифы привлекают своей флорой и фауной подводного мира, а побережье Персидского залива славится золотыми песками и исключительной прозрачностью воды. Самые современные отели на берегу моря предлагают туристам бассейны и благоустроенные гостиничные пляжи, укомплектованные всем необходимым. Несомненный интерес вызывают и многочисленные рынки и зоны беспошлинной торговли, считающиеся одними из самых "богатых" на побережье Персидского залива.

**Абу-Даби** ("отец газели", араб.) - самый большой из семи эмиратов (66% площади ОАЭ). Эмират состоит из собственно города Абу-Даби, выполняющего столичные функции страны, и городов-оазисов Аль-Айн (140 км. от Абу-Даби) и Лива (245 км.). В этих местах люди жили уже 4 тыс. лет назад, о чем говорят многочисленные археологические находки. Само поселение Абу-Даби было основано на острове в 1761 г. вокруг источника пресной воды и до 1966 г. представляло собой лишь небольшое скопление домов с ветровыми башнями и палаток кочевников. Сейчас это ультрасовременный город с идеально прямыми улицами, множеством зданий самой разнообразной архитектуры и обилием фонтанов (более 90) и зеленых насаждений, что при известном дефиците воды в регионе вызывает восхищение.

До наших дней из прежнего города сохранился лишь старый форт Аль-Хусн, известный также как Старый или Белый Форт (XIX в.), построенный в свое время для охраны источника. Сегодня в нем размещен Центр Документации и Исследования региона. Визитная карточка города - обилие мечетей. С любой точки города можно увидеть одновременно несколько причудливо украшенных минаретов, расположенных прямо среди деловых кварталов или в многочисленных парках.

Набережная фонтанов Корниш-Роуд, протяженностью около 10 км., - излюбленное место прогулок и отдыха туристов и местных жителей. По сути, это большая парковая зона, на которой расположено множество развлекательных заведений и большая часть фонтанов столицы, включая самые знаменитые - "Семь эмиратов" ("Кофейник"), "Лебеди", "Вулкан", "Жемчужина" и др. С запада к набережной примыкает "Водораздел" - средоточие множества ресторанчиков и ярмарок. Неподалеку расположена специально реконструированная верфь, на которой изготавливаются арабские лодки "доу". Вблизи от побережья ведется строительство искусственного острова Лу-Лу ("жемчужина") с аквапарком, связанным с Абу-Даби подводным тоннелем. Обязательно следует осмотреть дворец шейха Аль-Джараф или побывать на острове Сир Бани Яз, превращенном стараниями шейха Заеда Аль Нахьяна в уникальный природный заповедник, где свободно проживают многие виды редких и исчезающих животных. К юго-западу от Абу-Даби начинается гряда высоких холмистых дюн Руб-эль-Хали, одно из самых суровых и засушливых мест на Земле.

Расположенная за Международным Выставочным Центром в Аль-Мусаффа культурно-этнографическая деревня наследия Умм аль-Нар воспроизводит традиционный быт и уклад жизни страны, а в праздники и в выходные дни многочисленные этнографические коллективы демонстрируют здесь национальные песни и танцы. Культурным центром города считается Институт Культуры, расположенный на площади 14 гектар между улицами Хамдан и Аль-Насер. Здесь расположены Национальная библиотека, Институт культуры и искусств, многочисленные художественные мастерские и выставки. Каждый день здесь проходит множество мероприятий, выставок и концертов.

Гордостью города считаются его отели, в которых сосредоточено большинство культурно-развлекательных и спортивных сооружений столицы. Все они построены по самым современым проектам и славятся на весь мир своими роскошными интерьерами и уровнем сервиса, а также предоставляемыми дополнительными услугами - в них расположено большинство галерей, ресторанов, дайв-центров, кортов, спортзалов и магазинов города.

Многочисленные открытые рынки ("сук") с обычным для этого региона ассортиментом товаров разбросаны по всему Абу-Даби. Среди них особенно интересны лабиринт рядов "старого" Хамдан Сук, Иранский Сук в свободной зоне порта, Новый Центральный Сук на улице Заид Секонд недалеко от отеля "Холидей Инн", Зеленый рынок между улицами Аль-Насер и Истигляль, а на знаменитом "Рынке ковров" (Афганский базар) на Мина-Порт-Роуд просто поражает огромный выбор ковров с традиционными арабскими узорами и афганских ковров ручной работы. Практически все улицы города превращены в настоящие торговые ряды, где можно найти почти всё, а обширная сеть супермаркетов предоставит все мыслимые и немыслимые товары и услуги.

Аль-Айн расположен в 160 км. восточнее Абу-Даби, почти на границе с Оманом. Это главный город самого большого и плодородного оазиса, известного как Бурайми. Здесь сохранилось несколько старых фортов - Аль-Джахили (1898 г., сейчас здесь богатый музей Аль-Айна), Восточный (1910 г.), Мураиджиб (1830г.), Мазияд (XIX в.) и др. На севере оазиса лежит район Хили, где расположены горячие источники и главная историческая достопримечательность страны - так называемая "Большая гробница Хили", чей возраст оценивается в 3-4 тыс. лет. Вблизи гробницы раскинулся Общественный парк Хили с настоящим ледовым катком и парк развлечений Фан-Сити, а несколько севернее - Айн-Файад-Парк, Зоопарк и аквариум Аль-Айна. Неподалеку расположена самая высокая точка страны - гора Джебел Хафит, с вершины которой открывается величественная панорама окрестностей.

**Эмират Дубай** ("саранча, вылупившаяся из личинки", араб.), расположенный на побережье Персидского залива, - крупнейший транспортный и торговый узел Ближнего Востока. В эмирате расположены крупный портовый комплекс, более 160 самых фешенебельных гостиниц, неимоверное количество магазинов, ресторанов и развлекательных заведений.

Город Дубай разделен заливом Хор-Дубай (Крик) на три больших района - пляжный район Джумейра, северный деловой район Дейра и южный район Бар-Дубай, где находятся дворец эмира, головные офисы большинства компаний и банков, а также порт. Лучший способ начать знакомство с городом - это совершить прогулку по заливу на лодке "абара", что позволит познакомиться с ультрасовременной архитектурой города, не погружаясь в уличную толчею и жару. Интересны старинные арабские постройки района Бастакия, старые кварталы Дейры, старинные ветряные башни в районе Рынков и Шиндага, современные ветряные башни Дома правительства, сторожевые башни Бурдж Нахар и Бурдж Шиндага, Дейра-Тауэр (Башня Дейры), Дубайский исторический музей в форте Аль-Фахиди (1787 г.), Дворец шейха Заеда (Саида, XIX в.), Исторический музей-деревня ("Деревня наследия") и Деревня ловцов жемчуга в районе Шиндага, а также этнографическая деревня Аль-Бум в южной части парка Крик-Сайд. Визитная карточка города - 39-этажное здание Дубайского Международного Торгового Центра (DWTC, 1979 г.), в котором расположены представительства крупнейших торговых компаний, замечательная смотровая площадка и проводятся самые крупные торговые выставки в стране. Раз в год Дубай становится местом проведения крупнейшего в мире торгового фестиваля, который привлекает более 2 миллионов посетителей. Не менее интересно уникальное здание самого высокого отеля мира - Бурдж-аль-Араб, в который из-за его роскошной отделки водят целые экскурсии.

Дубай славится множеством мечетей, среди которых особенно интересны мечеть Джумейра (1979 г.), Ибрагим Аль-Калиль, мечеть Госпиталя Рашида и Большая мечеть с 70-метровым минаретом рядом со Старым рынком. Рынков и базаров в городе множество. Наиболее интересны Золотой базар ("Голд сук"), торговые ряды района Карама, Нассер-Сквэр, Старый Рынок или Спайс Сук на улице Олд Балядия, крытый рынок Дейры на углу Сиккат-аль-Хейль и Сабха, базар Мурашид и др. Ну а торговые центры и супермаркеты встречаются здесь практически на каждом шагу.

Город украшают и многочисленные парки - Джумейра и Аль-Мумзар на берегу океана, Мушриф, Крик-Сайд и Сафа, в каждом из них построены самостоятельные развлекательные комплексы. Дубайский зоопарк считается лучшим на Ближнем Востоке, а парк развлечений "Уондерленд" - одним из самых больших в Азии, в нем, кроме самого парка, расположен ещё и аквапарк "Сплешленд" ("Земля Брызг"), также считающийся одним из крупнейших в Азии. Рядом с отелем Джумейра-Бич-Отель расположен небольшой, но великолепно оборудованный аквапарк "Вайлд Вади" с красивейшим комплексом из 24 водных аттракционов. Развлекательные комплексы "Волшебная планета" и "Зона Встреч" содержат множество аттракционов и спортивных сооружений, в том числе для детей. В Дубае много и других спортивных сооружений: теннисные корты, гольф-клуб, яхт-клуб, футбольные поля, ледовые площадки, боулинг-клубы и дайв-центры (в основном - при отелях).

В центре горного массива Аль-Хаджар, территориально принадлежащего эмирату Дубай, расположен горный курорт Хатта, на территории которого расположены одна из самых старых в Аравии мечеть Джума и этнографический курортный центр вокруг крепости Хатта, окруженной пальмовыми деревьями и небольшими фермами. Особенно впечатляют здесь кристально чистый горный воздух, прозрачные озера и величественные скалы.

**Эмират Шарджа** ("восток", араб.) находится на побережье Персидского залива, отделенный от Дубая заливом Аль-Хан. Столица эмирата - город Шарджа - лежит всего в 13 км. от Дубая. Это самый "безалкогольный" эмират, в котором наиболее строги традиционные нормы ислама.

Главными достопримечательностями города являются мечеть короля Фейсала - одна из крупнейших на Ближнем Востоке (вмещает до 3 тыс. молящихся), старинный район Мереджа, сторожевые башни вдоль побережья залива Аль-Хан, монумент Священному Корану, памятник Прогрессу, многочисленные музеи и выставки, а также Парк развлечений Аль-Джазира на острове и прекрасные пляжи лагуны Халид.

В городе много музеев - музей Национального наследия, Музей Искусства, Археологический и научный музеи, при этом исторические находки из Мереджи имеют настолько большое историческое значение, что город часто называют "музейной сокровищницей ОАЭ". Шарджа носит и титул "Архитектурной столицы Эмиратов" - новые архитектурные комплексы городского рынка и рынка Аль-Маджара сами по себе являются шедеврами.

Как и в других эмиратах, главная точка притяжения для туристов - торговые районы Шарджи: торговая улица Аль-Фахда, Джамаль Абдул Нассер, Центральный рынок Шарджи (Шарджа Сук, Блю Сук), Рыбный рынок, Текстильный базар, Золотой рынок в районе Ярмук, Иранский рынок и улица Кинг-Фейсал-Роуд.

Лучший курортный район эмирата - Корфаккан, расположен на побережье Индийского океана у подножья гор Аль-Хаджар. Здесь отменные условия для спокойного пляжного отдыха, дайвинга и прогулок по оазисам и пальмовым рощам. Интересны древняя крепость Битна, мечеть Бития (XVII в.), минеральные источники Масафи и Гульфа, крупнейший в ОАЭ дайв-центр "Скуба" в отеле "Оушеник" и множество прекрасных пляжей.

Аджман занимает всего 0,3% общей территории страны и находится в 8 км. к северу от города Шарджа и полностью окружен территорией этого эмирата. Это единственный эмират, на территории которого так и не была обнаружена нефть, а также известный с древних пор производитель морских судов и первоклассного жемчуга.

Город **Аджман**, является резиденцией эмира и средоточием основных коммерческих организаций. Стоит посетить расположенный в огромном форте (XVII в.) Национальный исторический музей Аджмана с роскошной экспозицией археологических находок, манускриптов и оружия. Интересна знаменитая аджманская верфь, на которой до сих пор по старинным технологиям производят традиционные парусники "доу" и современнейшие стеклопластиковые суда. Также можно посетить квадратную сторожевую башню, мечеть Аль-Нуами, трек для верблюжьих бегов, пляжи или минеральные источники неподалеку от города.

**Эмират Рас-эль-Хайма** ("верхушка шатра", араб., площадь всего 1700 кв.км.) - самый северный и самый плодородный из эмиратов страны. Столица эмирата - город Рас-эль-Хайма, считается древнейшим городом страны - с 695 г. н.э. в этих краях находился город Джульфар (Юльфар) - процветающий в прошлом центр торговли жемчугом и крупнейший торговый центр Персидского залива.

Главное отличие эмирата от соседей - пышная растительность и значительные водные ресурсы. Город Рас-эль-Хайма разделен на две части одноименным заливом. В западной части города, так называемой "Старой Рас-эль-Хайма", интересны полуразрушенный форт, старая мечеть из коралловых блоков в Джазират аль-Хамра, Национальный Музей в "новом" форте (недавно отреставрирован) и государственные учреждения современной архитектуры, форт Фалайя, а также старые сторожевые башни на окраине города. В Восточном районе Аль-Нахил расположены дворец эмира, рынки, Выставочный центр и т.д. Но основные достопримечательности эмирата рассредоточены за пределами столицы. Тысячи туристов привлекают горячие источники и бальнеологический курорт Хатт, а также самый большой старый город эмирата - Дигдага, обширные водоемы среди пальмовых рощ в Вади Азима, гробницы и поселение железного века в Вади Кавр и зеленые предгорий Хаджар.

**Эмират Умм-аль-Кувейн** ("источник сил", араб.) занимает всего 1% территории страны и отличается от остальных эмиратов сильно изрезанной береговой линией. В столице эмирата - Умм-аль-Кувейне, интересны три высокие сторожевые башни и форт, в котором в наши дни разместилась штаб-квартира управления полиции и исторический музей, район старого рынка с ветровыми башнями, красивая набережная, опоясывающая весь полуостров, Морской Исследовательский Центр, Академия верховой езды, одни из лучших в стране треки для верблюжьих бегов, огромный финиковый район-сад Фалаж Аль-Муала (Фаладж Аль-Мулла), морской клуб и аквапарк "Дримлэнд" с искусственным вулканом высотой 18 м. и с полной имитацией извержения, а также с многочисленными водными аттракционами. Стоит посетить раскопки древних городов Ад-Дур и Тель-Абрак, природный заповедник острова Синийя с многочисленными раскопками древних поселений, а также "птичий остров" Аль-Сиярх.

**Эмират Фуджейра** расположен на побережье Оманского залива, прямо в сердце Хаджарских гор. Гордостью эмирата являются песчаные пляжи и гористые мысы, живописные ущелья, множество минеральных источников и зелени, а также одни из лучших мест в стране для подводного плавания на входе в Ормузский пролив.

Официальный язык - арабский, широко распространён английский, а также урду, хинди, малаялам, тагалог и фарси.

Валюта: Денежная единица - дирхам. Курс дирхама к доллару составляет 3,65 дирхама за 1 доллар США.1 дирхам - 100 филсов. В обращении находятся банкноты доинством 500, 200, 100, 50, 20, 10, 5 дирхам и монеты по 5 и 1 дирхаму, 50 и 25 филсов. За последние 10 лет курс дирхама к доллару не менялся.

## 2. Характеристика заведений быстрого питания

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| Город | Основные заведения | Количество | Примечания |
| Абу-Даби | Bravo Tapas Bar | 2 | Режим работы 09: 00 - 23: 00Адрес: Sheraton Abu Dhabi Resort & Towers, Corniche Road, P.O. Box 640, Abu; Salam Street, Abu Dhabi.Мексиканская кулинария, представленная в Bravo Tapas Bar - то, что обязательно следует отведать всем гостям курорта Абу-Даби. Традиционные латиноамериканские блюда - холодная тапа, креветки с чесноком, говяжья колбаса, свинина или анчоусы в маринаде - обладают чрезвычайно соблазнительным ароматом и непревзойденным вкусом. |
| Pizzeria Italiana | 3 | Режим работы 08: 00 - 24: 00 Pizzeria Italiana (Federal Hotel) - где пицца или паста стоят 12-18 драхм. Можно заказать и шаурму. Подается хорошее домашнее вино. |

На пляжи и в торговые центры. Очень важная особенность фаст-фудов - время обслуживания (2-3 минуты) и время пребывания потребителей в таком заведении (в среднем 30 минут). Поэтому и интерьер фаст-фудов, как правило, не отличается сложностью и обилием декоративных деталей - чисто, гигиенично, светло, Поскольку решение о посещении фаст-фуда возникает спонтанно, с точки зрения удовлетворения нужд клиентов очень актуальными оказались фуд-корты, когда на одной площади собраны несколько операторов. Клиент, не найдя желаемого в одном заведении, может обратиться во второе или третье и найти там то, что его устроит.

Следует отметить, что цена не является определяющим критерием посещения, что подтверждается данными об уровне доходов посетителей фаст-фудов. Те, кто не имеет возможности заплатить даже небольшую сумму за питание в этих заведениях, питаются, как правило, дома или на рабочем месте.

## 3. Характеристика ресторанов

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| Город | Основные заведения | Коли-чество | Примечания |
| Абу-Даби | 49er's The Gold Rush | 1 | Режим работы: 10: 00 - 01: 00Кухня: европейская.Адрес: Dana Hotel, P.O. Box 47300, Abu Dhabi49er's The Gold Rush - один из самых лучших ресторанов Абу-Даби. Он декорирован в стиле салунов Дикого Запада, однако предлагает многочисленные кулинарные шедевры, рецепты которых собраны со всего мира. При этом огромная популярность обеспечивается также за счет изумительных пикников, которые время от времени проходят на летней террасе, а также благодаря отличному выбору экзотических напитков и коктейлей. |
| Prego's | 1 | Режим работы: 11: 00 - 23: 00Кухня: итальянскаяАдрес: Beach Rotana Hotel & Towers, P.O. Box 45200, Abu DhabiПредлагая изысканные итальянские деликатесы, ресторан Prego's, расположенный на территории отеля Beach Rotana Hotel & Towers, давно вошел в число любимейших гастрономических заведений как жителей Абу-Даби, так и многочисленных туристов. В уютной атмосфере посетителям ресторана предлагается отведать замечательные итальянские вина, или, сидя на открытой террасе, полюбоваться живописным видом Аравийского моря. |
| BiCE | 11 | Режим работы: 10: 00 - 23: 00Кухня: европейскаяАдрес: Hilton International Hotel, P.O. Box 877, Abu DhabiВ Абу-Даби есть одно замечательное местечко - ресторан BiCE, где посетителям всегда рады предложить несколько видов пасты, пиццы и великолепные хлебные изделия вроде ciabatta. Огромные окна от потолка до пола дают великолепную возможность понаблюдать за жизнью Абу-Даби в режиме "онлайн". В вечернее время для посетителей BiCE играет пианист высочайшего уровня, исполняющий классическую музыку.  |
| Аджман | Bukhara | 1 | Режим работы: 12: 00 - 00: 00Кухня: индийскаяАдрес: Al Nuaimi Street, P.O. Box 3025, AjmanBukhara - ресторан индийской кухни, расположенный на цокольном этаже пятизвездочного отеля Kempinski Hotel. Кухня заведения открыта взору всех посетителей, которые могут наблюдать за таинством приготовления блюд. Повара жарят для своих гостей сочные тандурис и ароматные кебабы, куриное мясо и молодых ягнят, приправляя их пикантными специями и заправляя острыми соусами. Ресторан относится к числу элитных, поэтому гости должны следовать дресс-коду. |

Распространённые системы обслуживания.

Организация обслуживания - одна из важнейших сторон деятельности предприятий общественного питания. В процессе обслуживания продукцию, произведенную в предприятиях общественного питания или поступающую от других предприятий, доводят до потребителей. Реализацией блюд, напитков, кулинарных и кондитерских изделий завершается процесс обслуживания в таких предприятиях, как магазины кулинарии, домовые кухни, буфеты (без мест) для приема пищи. Для туристcкой индустрии характерны такие типы предприятий питания, как ресторан, кафе, бар. На этих предприятиях при организации питания туристов используется различные методы обслуживания: "а ля карт", "а парт", "табльдот", шведский стол.

При организации завтраков, обедов и ужинов используются различные методы обслуживания:

обслуживание "а ля карт";

"а парт";

"табльдот";

шведский стол;

буфетное обслуживание

Обслуживание "а ля карт" (a la carte). Гости из карты-меню блюд и напитков выбирают то, что им больше всего нравится. Заказ передается на кухню и сразу же начинается приготовление и сервировка заказанных блюд и напитков. При таком обслуживании гость имеет возможность получить от официанта совет, а официант со своей стороны активно участвует в выборе блюд и напитков.

В данном случае уместно говорить о суггестивном сервисе (суггестия - внушение). Умение внушить гостю идею заказать то или иное блюдо или напиток - мощное средство увеличить прибыль ресторана. Элементы суггестивного сервиса нисколько не обижают клиентов и даже, наоборот, клиенты довольны, что официант им что-то советует, стараясь угодить их вкусам и пристрастиям. Часто официант может посоветовать попробовать какое-то блюдо, о котором гость просто никогда не слышал и не знает, что это такое. Советы же о том, какие вина сочетаются с блюдами, заказанными гостями, всегда принимаются с благодарностью, поскольку в таких вещах мало кто сведущ. Цель суггестивного сервиса - превратить обслуживающий персонал в умелых продавцов ресторанных услуг, в совершенстве знающих свой товар.

Несмотря на то, что метод "а ля карт" считается самым трудоемким, в настоящее время он является и самым распространенным методом обслуживания в ресторанах, так как больше всего соответствует желаниям гостей.

"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.

Официант собирает заказы рано утром и раскладывает их на доске или на серванте по порядку в соответствии с временем, указанным в заказе. Завтрак подают на подносе или с тележки. Поднос заранее застилают чистыми белыми салфетками и на них ставят посуду соответственно заявке. В определенное время заказанные блюда на тележке подвозят в номер заказчика.

"Табльдот" (table d’hote). Отличается от "а парт" тем, что 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. Часто используются в пансионатах, домах отдыха и других средствах размещения, где производственные мощности и возможности кухни достаточно ограничены.

Нерусское слово табльдот означает, что в ресторане за вами закрепят определенное место, и сидеть вы будете именно там. Официант станет приносить вам то, что вы выберете из 3-4 наименований, или то, что сделал шеф-повар. И тут уж не обессудьте. Чаще всего за вино придется платить. Оно покупается бутылками, а если не допили, то официант запишет на этикетке номер вашего столика и подаст эту же бутылку в следующий раз.

Шведский стол. Представляет собой широкий выбор закусок и 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. Все зависит как от категории отеля, так и от страны.

Данный метод обслуживания имеет ряд преимуществ:

увеличивает пропускную способность ресторанного зала;

ускоряет процесс обслуживания;

требует меньшей численности квалифицированного персонала т.д.

Все категории гостей с одобрением воспринимают этот метод обслуживания, поскольку он позволяет выбирать себе пищу по вкусу и в количестве, удовлетворяющем аппетит.

"Шведский" стол, или так называемый "сморгосбурдет" (бутербродный стол), - это фирменное изобретение, внесенное шведами в кулинарную культуру Европы в начале XIX века. Специалисты кулинарного дела считают, что более правильно было бы назвать его "скандинавским" или даже "балтийским" столом, поскольку его особенности и элементы складывались из народных кухонь и из быта народов всех стран Балтии (не только Швеции, но и Финляндии, Латвии, Дании, немецкой Померании). В "шведский стол" входили немецкие колбасные изделия (вареная колбаса, ветчина), варено-копченые грудинка, языки, корейка, бекон, буженина, а также разнообразные сырокопченая и горячекопченая балтийская рыба - угорь, сиг, салака, балтийский рыбец. Характерно, что "шведский стол" не включает закуски, изготовленные путем холодной или тепловой кулинарной обработки и требующие немедленного употребления. Меню "шведского стола" специально подобрано таким образом, чтобы все его компоненты можно было бы выставить на стол буквально за несколько минут до употребления, а затем столь же быстро убрать все несъеденное.

## 4. Характеристика алкогольных напитков ОАЭ

Алкоголь в ОАЭ "вне закона". Такое не снилось ни США (сухой закон, 1919-1932 г. г.) ни Горбачёву (борьба с пьянством и алкоголизмом, 1985-1987 г. г.). Связано это с тем, что образ жизни каждой арабской семьи и всего государства в целом в ОАЭ полностью подчиняется главному источнику законов - шариату, основанному на предписаниях и запретах, взятых из Корана.

Положения пункта №1 вовсе не означают, что в стране нет спиртных напитков. Они есть, их много, они разные и они, в основном, качественные. Если копнуть поглубже, то никакого "сухого закона" нет и в помине. Просто нет пьяных на улице.

Собственно говоря, вступлением можно было бы и ограничится, но дабы не создалось ложного представления, продолжим.

Общие положения.

Алкоголь "вне закона" в ОАЭ только для правоверных мусульман. Для всех остальных (не мусульман) это означает только то, что запрещено потребление алкоголя в общественных местах и появление на людях в состоянии сильного алкогольного опьянения. Несоблюдение этих принципов может повлечь за собой весьма жёсткие меры со стороны властей - вплоть до депортации из страны. Абсолютно недопустимо употребление алкоголя за рулём. В принципе, это правило действует во всех цивилизованных странах, но в Эмиратах за нарушение следует особенно суровое наказание - от тюремного заключения с последующей депортацией, до битья палкой по пяткам (и это не шутка). Особо строгие правила в эмирате Шаржа, где "сухой закон" действует в полную силу.

Постараюсь подвести черту под вышесказанным: Если хотите пить - пейте. Это не запрещено. Но не пейте на людях и не попадайтесь.

Во всей стране есть всего пять-шесть магазинов, относительно легально реализующих вино-водочную продукцию "на вынос". Продают всем желающим, без ограничения.

Эмират Аджман. Магазин находится недалеко от отеля "Аджман Кемпински" (Ajman Kempinski), время в пути от эмирата Дубай - 30-45 минут. Магазин богат ассортиментом крепких напитков: виски, коньяки, вермуты, шампанское, оригинальные русские водки по цене 25 дирхамов за 0,75 литра - это "Столичная", "Московская", "Столичная-Кристал". При магазине есть винная лавка с большим ассортиментом чилийских, французских, испанских, итальянских и южноафриканских вин, ассортимент пива, всемирно известных марок - "Хейникен", "Фостер", "Будвайзер", и т.д. Магазин расположен в удобном месте, практически рядом с набережной. В Аджман есть ещё один магазин, но он находится немного подальше - рядом с морским портом и Аджманской свободной экономической зоной. Некоторые напитки в этом магазине стоят дешевле, но найти этот магазин труднее. В принципе, если будут сложности найти правильный курс, то всегда можно просто спросить у индусов или таксистов. Время работы магазинов с 15-00 до 23-00 ежедневно.

Мотель "Барракуда" находится как раз между ними, напротив стрелкового клуба эмирата Умм-Эль-Кайвайн. Мы так подробно описываем месторасположение этого мотеля потому, что на его территории расположен второй по популярности вино-водочный магазин в Арабских Эмиратах. Популярность магазина обусловлена тем, что там всегда можно прикупить пиво российского производства - "Балтика" (тройка, семёрка, девятка в бутылках или банках по 0,5 литра) и "Старый Мельник" в бутылках по 0,33 литра. Цены в этом магазине немножко пониже, так как он расположен далеко от эмиратов Шарджа и Дубай, но ассортимент побогаче. Магазины в Умм-Эль-Кайвайне работают круглосуточно.

Эмират Фуджейра. Фуджейра, это самый удалённый от столицы эмират на восточном побережье ОАЭ. В этом эмирате несколько "точек" по продаже алкоголя. Самая известная - при отеле "Фуджейра Бич отель". Работает круглосуточно Можно купить в ресторане или баре при отеле, где спиртные напитки, включая вино и пиво, продаются проживающим в гостиницах, а также посетителям. На вынос не дают. Весьма дорого - "ресторанная наценка". Пинта пива (0.66 литра), к примеру, стоит от 20 дирхамов и выше. В ресторанах вне гостиниц алкоголь не продаётся.

## 5. Особенности национальной кухни

Поездка в **Эмираты** - это замечательная возможность познакомиться со своеобразной арабской кулинарией. Практически во все блюда обильно добавляют разнообразные пряности и специи: лук, чеснок, перец, корицу, ароматические травы и т.п. Для приготовления пищи используется преимущественно оливковое масло. В приготовлении блюд широко используются рис, бобовые культуры - горох, фасоль. Обязательные составляющие многих блюд - разнообразные овощи, свежие или консервированные фрукты.

Но основа арабской кухни - это, безусловно, мясо: баранина, козлятина, телятина (мусульмане не употребляют в пищу свинину, поэтому в ОАЭ ее не готовят). Традиционный способ его приготовления отличается от привычного нам. В большинстве случаев мясо подвергается тепловой обработке без применения жира - благодаря этому блюдо отличается особой нежностью и сочностью. Рецепт выглядит следующим образом: температура сковороды доводится до 300 градусов, при этом белки мяса, соприкасаясь с раскаленной поверхностью сворачиваются и образуют корочку, которая удерживает мясной сок внутри. Кроме разнообразных вторых блюд, таким образом готовят мясо для многочисленных супов на мясном бульоне. Другой вариант приготовления - когда мясо сначала обжаривают на раскаленной сухой сковороде, а затем дожаривают на сковороде с жиром.

Кроме мясных блюд, Вы всегда сможете отведать и разнообразные блюда из рыбы и морепродуктов - омаров, крабов, креветок, тунца. Очень популярны рыбные рестораны, в которых прямо в зале на лотках лежит во льду рыба и морепродукты. Там можно просто указать на понравившуюся рыбу и через десять-пятнадцать минут Вам подадут на столик.

Практически в любом ресторане с арабской кухней Вы сможете попробовать меззе - традиционный набор из холодных и горячих закусок. Этот жанр представляет собой сочетание множества блюд, которые в определенной последовательности подаются в начале трапезы. Все закуски подаются на общих блюдах небольшими порциями и быстро сменяют друг друга. Наиболее распространенных блюд меззе около дюжины: в первую очередь, это овощные салаты с мелко нарубленной петрушкой, чесночно-ореховая паста на оливковом масле, туго упакованные виноградные листья с рисо-овощной начинкой или мясным фаршем (долма). Другая непременная составляющая меззе - это горячие пирожки треугольной формы с овощной, мясной или сырной начинкой. Кроме того, в ассортимент блюд как правило входят сыры, а также баклажанная игра - муттаббаль, приготовляемая с чесноком, а по некоторым рецептам и с измельченными орехами (очень сытная и вкусная).

Приготовление настоящего кофе - это целое искусство. Кофе пришел в Европу с Востока, и именно в арабских странах знают толк в приготовлении этого напитка. Кофе Вам предложат в множестве арабских кофеен, расположенных по всему городу. Самый популярный кофе - аравийский светлый, который готовят из едва прожаренных зерен.

Одним из достоинств индустрии питания в Эмирата является качество продуктов в ресторанах и кафе, которое всегда на высоте - и благодаря многовековым традициям, и благодаря эффективной работе санэпидемслужбы.

Чтобы Вы не попали впросак в арабском ресторане, мы попробуем рассказать, что обозначают названия наиболее популярных блюд.

**хомус** - паста из гороха и кунжутных семян с лимоном **таббуле -** мелко нарубленная мята, петрушка и толченая пшеница **кусса махши** - фаршированные маленькие кабачки

**шаверма** - мясо ягнека или цыпленка с салатом, завернутое в арабскую лепешку. Это столь популярное арабское блюдо в последние годы можно встретить и в российских городах. Но только в арабских странах Вы сможете попробовать шаверму приготовленную по ливанской традиции, с нужными специями и подходящим соусом. Шаверму Вам предложат отведать в лотках практически на каждом углу.

**кебаб-мушеккель** - ассорти из жареного на шампурах мяса кур и баранины **макбус** - жаркое из баранины или курицы со специями и рисом (приправленным томатом и пассированным луком)

**харис** - мясо ягненка, вываренное в течение нескольких часов в воде с зерном, со специально приготовленной пшеницей в качестве гарнира.

**гузи** - ягненок с рисом и орехами

**бирьяни** - специально приготовленный рис с большим куском мяса, курицы или рыбы.

Широчайшим образом используются овощи и зелень - паста "хомус" (хумус), "хоммос би-тахин", пшеничная или кукурузная каша "бургуль", фаршированные кабачки "куржеты", салат из овощей с арабским хлебом "фатуш", икра из баклажанов "мутаббаль", "таббуля" - блюдо из пшеницы и мелко нарубленной зелени, голубцы (долма) из виноградного листа "уарак-анаб", белый моченый горох "дахну", рис во всевозможных комбинациях, а также маринованные и соленые овощи и приправы.

В больших количествах потребляются блюда из кисломолочных продуктов, особенно сыра, а также рыба и морепродукты - "бирьяни-самак", своеобразный плов с рыбой "макбус-самак", морской окунь "хамур", "султан Ибрагим" (султанка или барабулька), "шаари", "зубейди", различные ракообразные и даже акулы. Рыба по традиции готовиться исключительно на углях.

Сладкий тур по Арабским Эмиратам.

Пару лет назад кондитеры ОАЭ построили торт весом в 3,1 тонны и площадью 31 кв. м. Изобретательные арабы слепили из теста, орехов и меда самую роскошную и самую высокую гостиницу "Бурдж аль-Араб". Копия была выполнена так натурально, что напоминала архитектурный макет, а исходящий от нее запах ванили вызывал не аппетит, а искреннее недоумение. Благодаря всем этим обстоятельствам гигантская восточная сладость не только остается непобитым рекордом Книги Гиннесса, но до сих пор целой и невредимой хранится в национальном музее.

Скажу сразу: известные европейцу халва, курабье, рахат-лукум и щербет адаптированы к нашему вкусу, на исторической родине они раз в сто слаще.

В Эмиратах, кроме традиционных для всего Востока сластей, стоит попробовать местные десерты, очень похожие на пудинги. Умм али - наименее сладкий, что-то вроде легкого бисквита, пропитанного фруктовым сиропом Асаяя - пирог из сладкого овечьего сыра, сверху политый заварным кремом, это довольно вкусно и чрезвычайно калорийно. Мехалабия - мягкий пудинг, обрызганный розовой водой и посыпанный фисташками, - сильное испытание, ведь наши евроносы привыкли к запаху розового масла только в составе парфюма.

Но самый бешеный успех у иностранцев в ОАЭ имеет фисташковая бахлява (пахлава), - даже непонятно, почему этот продукт не стал основной статьей экспорта наравне с нефтью.

Когда покажется, что внутри ваш организм уже начинает слегка слипаться, стоит выпить чаю или кофе. Пить кофе по-арабски - это особое искусство, потому что тянуть крошечную чашку кофе в течение часа, а то и дольше, без предварительной тренировки у вас вряд ли получится. Кофе считается традиционным напитком для беседы, и не вздумайте опрокинуть чашечку на ходу, обидите и хозяина, и завсегдатаев кофейни.

Кофеен в Эмиратах много, национальных и вполне европейских, их легко найти по запаху даже в загазованном центре города. А вот автоматов и кофемашин вы здесь не увидите даже в космополитичных аэропортах воздух пропитан запахами раскаленного песка, кофейных зерен и специй, смуглые мужские руки ставят перед вами стакан холодной воды и наливают сургучно-густой напиток в маленькую пиалу из далла - гнутого железного кофейника. Кстати, кофе здесь пьют несладким, но европейцу простительна дикость, так что не стесняйтесь попросить сахару.

Сортов кофе в любой кофейне будет несколько, самые популярные здесь - традиционные черные и светлый аравийский, из едва прожаренных зерен. Очень популярен кофе с кардамоном.

Если вы принципиально не пьете кофе, - бывает же такое, - можно заказать чай. Его здесь тоже пьют, особенно много - после мяса. Подают в маленьких стаканчиках, примерно в половину привычного, зато чай очень крепкий, душистый, зеленый, с травками: из узнаваемых мята, из экзотических марамия - местная разновидность шалфея, заботливо выращиваемая почти во всех арабских кухнях в цветочных горшках. Если попросите положить в чай лимон, вам не откажут, хоть и удивятся. И еще - чай здесь ужасно, ужасно сладкий, так что, запивая им восточные сладости, легко впасть в состояние сладостного исступления!

А самые, пожалуй, замечательные из напитков в ОАЭ - это соковые коктейли, которые готовят практически везде: вы можете выбрать любой набор из большущей корзины разнообразных фруктов, а цветущий улыбкой оператор сокодавильной машины, виртуозно орудуя стаканами, ножами, ложками и блендером, приготовит из них абсолютный нектар. Даже страдающие от недостатка спиртного в этой мусульманской стране соотечественники соглашаются, что это достойная замена алкогольному счастью.

## Заключение

Обслуживание - это выполнение какой-либо работы для человека, удовлетворение его потребности в чем-либо и огромное благожелательное внимание.

Обслуживание клиентов на предприятиях туризма, в общем, похоже. Нужно быть вежливым, опрятно одетым, улыбаться клиентам, не грубить, насколько бы ни были вы уставшим или насколько бы ни казались вопросы посетителей несуразными. Прощаясь с гостями, необходимо улыбаться и называть их по имени; не забыть пожелать им удачного дня или приятного отдыха и всегда пригласить зайти к вам снова.

Соблюдая перечисленные правила общения, поведения с посетителями туристских предприятий:

Ваши гости будут чувствовать себя комфортно, ощущая теплый, дружественный прием

Вы будете чувствовать радость и удовлетворение от отлично выполненной работы

Благоприятное первое и последнее впечатление гостей от фирмы обеспечивает их повторное возвращение и пополнение списка постоянных клиентов

Превышение ожиданий гостя экономит Ваше время и делает Вашу работу наиболее полезной

Вы будете довольны и удовлетворены своей работой и подтверждением своего профессионализма.

## Список использованой литературы

1. Воскресенский В.Ю. Международный туризм и основы туристического страноведения. М.: МосГу, 2004
2. Сапожникова Е.Н. Страноведение. Теория и методика туристского изучения стран. М.: Академия, 2004
3. Маринин М.М. Туристские формальности и безопасность в туризме. М., 2003
4. Энциклопедия обрядов и обычаев под ред. Брудная Л.И., Гуревич З. М., Дмитриева О.Л., С-Пб: "Респекс", 1997 г
5. Казанцева [Товароведение продовольственных товаров]: учебник / Н. С. Казанцева. - М.: Дашков и Ко, 2007.
6. Тимофеева [Товароведение продовольственных товаров]: учебник / В.А. Тимофеева. - Ростов-на-Дону: Феникс, 2006.