Федеральное агентство по образованию

Государственное образовательное учреждение высшего профессионального образования

Южно-Российский государственный университет экономики и сервиса

**опорный конспект Лекций**

по дисциплине **«Организация питания в курортных гостиничных комплексах»**

для студентов специальности 100103 «Социально культурный сервис и туризм»

**Лекция 1 Организация питания в гостиницах. Условия питания и методы обслуживания.**

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. Они будут детально проанализированы в данной работе.

 Предприятия питания предлагают туристам разнообразные дополнительные услуги: организацию торжеств, питание в номере, сервис на этаже, мини - бары в номере и др.

 Туристы обеспечиваются питанием не только в местах пребывания, но и во время переезда на воздушном, водном, железнодорожном транспорте.

 В разных странах и даже в разных гостиницах предлагают разные типы питания. Поэтому нужно уточнять у турфирмы, какой именно завтрак предусмотрен данной путевкой.

 Когда турист заказывает гостиницу или покупает тур, его обязательно спросят, хочет ли он снять номер только с завтраком либо с полупансионом или пансионом. В любом случае, если снимают номер в гостинице, будет предложен завтрак. Это входит в стоимость номера [1, с.304].

 Данная служба в гостиничном хозяйстве осуществляет свои функциональные действия в автономном режиме, но подчиняется графику заезда туристских групп. В ее организационно- производственные обязанности входит не только обслуживание туристов, она обеспечивает проведение банкетов, презентаций, вечеров. Она формирует систему культуры питания и отдыха. Весь прейскурант служба питания доводит до потребителей в обязательном порядке.

 Особенностью объектов службы питания является высокая степень надежности, что обеспечивает престижность гостиничного хозяйства, организационно- профессиональный уровень руководства данного подразделения. Служба питания при гостиницах – это обеспечение качественного приготовления пищи с ее разнообразным ассортиментом.

 Данный характер сервиса призван дополнить собой многочисленные компоненты в развитии туризма. К таким компонентам, требующим взаимодействия, следует отнести: укрепление здоровья клиентов в единстве с культурой питания; сохранение устойчивого социального настроения; формирование эффективных направлений образа жизни; совершенствование стимулов к познанию новых видов питания в соответствии с затратами и результатами.

 Ресторанный сервис воспроизводит отношение с ориентацией на сохранение мобильно-устойчивого состояния посетителей – туристов. Как правило, ресторанный сервис в гостинично- туристском комплексе подчинен трем важнейшим задачам:

 1) предоставить сбалансированное питание;

 2) привлечь туристов к использованию дополнительных ресторанных услуг (формирование новых потребностей);

 3) предоставить услуги по организации банкетных мероприятий с реализацией законов исключительного гостеприимства.

 Решение поставленных задач позволяет достичь эффективного гибкого ценообразования; устранить поиск альтернативных объектов питания. Суммарность действий по выполнению задач позволяет поднять эффективность тура, гостиницы, расширить условия для клиентурного порядка, т.е. сохранить ожидаемые результаты, обеспечить возможность повторного посещения с увеличением спроса на места.

 Обслуживающий персонал гостиничного (туристского) комплекса должен знать, что скученность в ресторанном зале, баре формирует условия к нервозности, т.к. радость посещения определяется широтой пространства. Ресторан – это место массового закусочного процесса, раскрытие специфических технологий по развитию вкуса, радости общения, увеличению впечатлений от поездки (путешествия), достижению стабильного психологического состояния, укреплению душевного порыва и радости мироощущения.

 Работники ресторанного сервиса должны правильно организовать рассадку посетителей и создать атмосферу уюта при помощи различных инноваций в технологии обслуживания.

 Ресторанный сервис – система эффективного развития сервисной деятельности, при которой достигается баланс между желанием и возможностями в осознании культуры питания. Ресторанный сервис в системе культурно-оздоровительных процессов придает форму устойчивой социальной психотерапии, для осознания полноценной радости жизни. Ресторанный сервис в единстве с туризмом укрепляет и ускоряет реабилитационные процессы, активизируя омолаживание организма [9, с.208].

 В гостиничном комплексе для организации питания предусматривают рестораны, кафе, бары, буфеты. В многоэтажном здании рестораны располагают в нижних этажах, кафе и бары могут быть расположены выше и даже на последнем этаже, чтобы предоставить гостям возможность полюбоваться панорамой города.

 Техника обслуживания в предприятиях туристского или гостиничного комплекса не отличается от обслуживания в общедоступных предприятиях. Особенностью является необходимость быстрого обслуживания практически всех, кто живет в гостинице, особенно участников съездов, конференций, совещаний, зарубежных гостей, туристов, спортсменов. Поэтому в таких ресторанах и кафе широко практикуют реализацию комплексных завтраков (бизнес-ланчей), обедов, а иногда и ужинов, прием предварительных заказов, накрытие столов-буфетов, чаще со смешанным ассортиментом изделий с включением гастрономических продуктов (буженины, сыра, колбасы), нарезанных кусочками одинакового веса и красиво уложенных на блюдо; кисломолочных продуктов в бутылочной расфасовке, фруктов, пирожков, кондитерских изделий и др. Рядом с изделиями размещают приборы для раскладывания, тарелки для закусок, посуду для напитков. Перечисленные изделия посетители могут выбирать в порядке самообслуживания.

 При наличии свободных мест ресторан при гостинице обслуживает не только проживающих в ней, но и других посетителей [8, с. 283].

1.2. Организация обслуживания в гостиничном комплексе

 В больших городах и курортных центрах строятся комплексы, состоящие из гостиницы и ресторана в одном здании, со всеми удобствами для ночлега и питания, с залами для отдыха и развлечений, для заседаний и конференций. Обслуживанием в этих комплексах руководит директор или управляющий в зависимости от величины и категории комплекса.

 Во всех больших гостиницах и особенно тех, где останавливаются иностранцы, обязательно организуется подача завтрака в номер гостиницы, а в виде исключения – подача туда обеда и ужина. Это вызвано рядом причин:

 - некоторые гости хотят провести время в своем номере, потому что заняты и у них мало времени на посещение ресторана.

 - больные, лица с физическими недостатками, матери с маленькими детьми и т.д. по тем или иным причинам тоже не хотят или не могут идти в ресторан завтракать.

 В некоторых ресторанах завтрак обязательно подается в комнату согласно международным требованиям.

 Требования к обслуживающему персоналу. В гостинице должны быть специально подготовленные буфетчики и официанты, которые должны подавать блюда и напитки в номера. Официант, обслуживающий в номерах, должен хорошо знать гостиничное дело и свою работу, уметь приготавливать некоторые закуски, говорить не менее чем на двух иностранных языках.

 Расчет с проживающими в гостинице производится несколькими способами. Если стоимость завтрака включена в оплату за проживание в гостинице и если проживающие питаются в ресторане и не платят по счету, счета за завтрак не предъявляют. Если проживающий платит наличными, официант кладет счет на тарелочку, ставит ее на накрытый к завтраку поднос и получает деньги сразу же после подачи завтрака.

 Уборка посуды. Горничные относят подносы с использованной посудой в буфет или собирают в определенном месте, откуда официант относит их в ресторан.

 Обслуживание в апартаментах гостиницы и встреча гостей. В апартаментах гостиницы часто останавливаются семьи или представители официальных делегаций, которым надо создать обстановку, близкую к домашней. В таких случаях в апартаментах оборудуют буфет-бар с набором посуды и напитков и холодильники для хранения различных аперетивных, безалкогольных напитков, пива и др. В них ставят различные холодные закуски. В холодильник ставят определенное количество закусок и напитков, периодически его проверяют и пополняют. В другом случае в холодильник ставят блюда и напитки по определенному заказу, полученному от гостя. Заполняет холодильник официант, он же получает деньги за заказы.

 В случае, когда проживающие в апартаментах принимают гостей, заказчик и официант уточняют меню, время подачи и количество приборов. Подают только холодные закуски на блюдах и соответствующие напитки, которые ставят на фуршетные столы в холле апартаментов у одной из стен. Оплата за поданные блюда и напитки производится по счету [11, с.165].

1.3. Основные условия питания

 При организации обслуживания в ресторанах (кафе) гостиничных комплексов обычно предлагаются следующие условия питания.

 1) Полный пансион, т.е. трехразовое питание (завтрак, обед и ужин) – full board (FB). Полный пансион включает три или четыре трапезы за один гастрономический день. При этом за напитки (даже за простую минералку) за обедом и ужином в большинстве случаев придется платить дополнительно. Многие отели (в зависимости от страны, конечно) не предлагают полный пансион - это легко объяснимо: редко кто сидит в гостинице весь отпуск. Масса достопримечательностей, городов, куда можно поехать. Поэтому, в гостиницах плохой спрос на полный пансион. Исключения составляют клубные отели (гольф- клубы и пр.).

 2) Полупансион, то есть двухразовое питание (завтрак плюс обед или ужин) – half board (HB). Полупансион - это завтрак плюс ужин или обед, на выбор постояльца.

 3) Только завтрак, то есть одноразовое питание – bed and breakfast (BB).

 4) Все включено (аll inclusive) - оно и есть все включено. Можно хоть целый день гулять по барам и ресторанам отеля или даже цепочки отелей, поглощать в любом количестве еду и питье. Это бывает в клубных отелях и на дорогих курортах. [4, с.165].

1.4. Особые условия питания создаются в отелях, работающих в системе клубного отдыха (кроме трехразового питания, в течение всего дня предлагается большой выбор бесплатных закусок, алкогольных и иных напитков) – all inclusive (все включено в стоимость).

 В зависимости от того, входит ли стоимость питания наряду с размещением в гостиничный тариф, различают две основные системы обслуживания:

 - по европейскому плану (European plan, EP). Представляет собой гостиничный тариф, определяемый на основе стоимости размещения без учета питания. В этом случае точное время прибытия клиента в гостиницу не является принципиальным, так как не требуется дополнительных затрат гостиницы;

 - по американскому плану (American plan, AP). В гостиничный тариф входит стоимость трехразового питания. Выделяют также модифицированный американский план (modified American plan, MAP) и континентальный план (continental plan), при которых туристы могут выбрать номер в комплексе соответственно с двухразовым и одноразовым питанием.

 Использование американского плана гостиничного обслуживания требует учета ряда организационных моментов. Так, в данном случае чрезвычайно важной является точная фиксация времени приезда и отъезда клиентов, так как от этого зависит осуществление привычных расчетов. С этой же целью на регистрационных карточках и гостиничных счетах помимо времени прибытия и убытия проставляются специальные «коды питания». Например, код «В» означает, что клиент прибыл в гостиницу до завтрака. Соответственно по времени в день прибытия он успел получить полное трехразовое питание. «L» - прибыл до ланча, то есть получил двухразовое питание, «D» - только ужин, и «R» - в день приезда только номер без питания. Используется еще код «SL» (sleep – ночевка) – клиент прибыл поздно вечером, - который по существу равносилен коду «R». Подобного рода информация, содержащаяся в кодах, учитывается при окончательном расчете. Аналогичные коды используются при регистрации времени отъезда: «В» - отбыл после завтрака, «L» - после обеда, «D» - после ужина, специфический код «ВВ» - отбыл до завтрака, то есть в день отъезда питание не получал.

 Стоматологи всего мира рекомендуют начинать день с завтрака. Однако не уточняют, с какого именно. Между тем отели предлагают своим постояльцам разные варианты. Существует два основных типа завтрака: английский и континентальный.

 Обильность завтрака прямо пропорциональна стоимости проживания в отеле и количеству его звезд. В 4-5-звездных гостиницах можно обнаружить несколько ресторанных зон: с завтраком по-китайски, по-японски и так далее. Кроме того, от категории отеля зависит качество подаваемых соков (в дорогих заведениях они свежевыжатые) и количество свежих фруктов. В Японии на завтрак принято есть бульон, в Финляндии - холодную лососину. Тем не менее, в отелях любой страны чаще всего можно рассчитывать на среднеевропейское меню. И практически везде приверженцы здорового питания найдут желаемые мюсли, хлопья и йогурты.

 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. В отличие от обеда и ужина, на завтрак приходят практически все гости, проживающие в гостинице. В этой связи необходимо уделять внимание следующим моментам:

 - помещение, в котором организуется завтрак, должно быть чистым и хорошо проветриваемым;

 - несмотря на раннее время (завтрак может начинаться уже с 6.00 часов), сотрудники должны быть бодрыми и проявлять активность;

 - должен быть обеспечен бесперебойный процесс обслуживания.

 Различают следующие виды завтраков:

1. Континентальный завтрак. Название происходит из английского языка (continental breakfast) и описывает завтрак, принятый на европейском континенте уже многие десятилетия. В настоящее время не является единственным видом завтрака, используемым в гостиницах разных стран. Континентальный завтрак включает кофе, чай или горячий шоколад, сахар, сливки, (молоко), лимон, два вида повидла, джема или мед, выбор хлебобулочных изделий, масло. По воскресеньям дополняется холодным яйцом. Во многих странах Европы континентальный завтрак входит в цену размещения в гостинице.
2. Расширенный завтрак (или завтрак континентальный плюс – continental plus breakfast). Этот вид завтрака получил распространение в Европе с середины 1960-х годов. В дополнение к континентальному завтраку гостям предлагаются: соки (апельсиновый, грейпфрутовый, томатный), блюдо с нарезанной ветчиной, сыром и колбасой, блюда из яиц, йогурты, творог, сухие хлопья. Во время завтрака чаще всего организован буфетный сервис или официант приносит блюдо с мясной нарезкой, раскладывает по тарелкам и оставляет блюдо на столе. Блюда их яиц приготавливаются по индивидуальным заказам.
3. Английский завтрак. В классическом варианте английский завтрак начинается с утреннего чая или кофе (возможно горячего шоколада), принесенного в номер. Он также включает сахар, булочные изделия, тосты, масло, джем, мед, мед, варенье. Этот так называемый “short breakfast” (короткий завтрак) может дополняться блюдами из яиц (яичницей с ветчиной или беконом, яйцами, жаренными на хлебе, омлетом с ветчиной или шампиньонами и др.), рыбными блюдами, блюдами из злаковых (овсяной кашей или супом на молоке или на воде с сахаром либо с солью). В данном случае он называется полным английским завтраком (full English breakfast). Вообще же вопреки легенде о скучной овсянке, англичане способны за завтраком съесть что угодно. Сервируется английский завтрак таким же образом, как и расширенный завтрак. Если гость вместо блюд из яиц заказывает рыбное блюдо или овсяную кашу, то дополнительно сервируется прибор для рыбы или столовая ложка.
4. Американский завтрак. При американском завтраке дополнительно предлагается: 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 и др.
5. Завтрак с шампанским. Время предоставления этого завтрака – с 10.00 до 11.30. Предполагается кофе, чай, алкогольные напитки (шампанское, вино), небольшие холодные закуски и горячие блюда, супы, салаты, десерты. Форма предложения – буфет. Завтрак с шампанским подается, как правило, по официальному поводу.
6. Поздний завтрак. Время предоставления – 10.00 – 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. Представляет альтернативу завтраку и обеду.

**Лекция 2 Виды сервиса Организация обслуживания на высшем уровне**

В зависимости от контингента обслуживаемых гостей, класса и оснащения предприятий питания используются различные виды сервиса. Наиболее распространенными считаются сервисы:

* французский;
* английский;
* американский;
* русский.

При всех видах сервиса обслуживание осуществляется официантами.

**Французский сервис.**

Этот вид сервиса обычен для ресторанов высокой кухни, где он подчеркивает элегантность обслуживания. Французский сервис считается самым впечатляющим и дорогостоящим в мире. Большое блюдо с разложенной на нем пищей демонстрируется гостям. При этом учитывается визуальное восприятие человеком красиво сервированной пищи, что несомненно возбуждает аппетит. Подходя с левой стороны, официант накладывает пищу с блюда в тарелки гостей. Существует и такой вариант французского сервиса, когда официант предлагает блюдо гостю, который обслуживает себя сам.

Для французского сервиса необходима целая бригада обслуживающего персонала, в составе которой должны быть:

1. менеджер ресторана (фр. maitre d'hotel);
2. старший официант (фр. chef de rang), ответственный примерно за четыре столика. Он встречает гостей, дает пояснения по поводу меню и принимает заказ, следит за оперативностью обслуживания и лично раскладывает пищу по тарелкам гостей, нарезает мясо и т. д.;
3. помощник старшего официанта (demi chef de rang) – принимает заказы на напитки, подает блюда;
4. официант, подающий воду (commis de rang). Он также передает заказы на кухню, привозит оттуда тележки с едой, убирает со стола;
5. официант по винам (sommelier).

Французский вид сервиса может быть использован как при обслуживании отдельных столиков, так и банкетных столов.

Преимущества французского сервиса:

* постоянный контакт с гостями;
* гость определяет сам желаемый объем еды.

Недостаток французского сервиса:

* высокая трудоемкость.

**Английский сервис** (обслуживание с приставного столика).

При этом методе официант накладывает пищу на тарелку гостя на приставном столике, затем подает ее с правой стороны. Если требуется добавка, официант использует чистую тарелку. При этом меняется также столовый прибор. Этот вид сервиса является трудоемким, поэтому он рекомендуется только для обслуживания отдельных столиков.

Параллельно с термином «английский сервис» употребляется термин «gueridon». Продукты накладываются на сервировочное блюдо, которое ставится на столик с колесиками. Столик подвозится к столу, за которым сидит гость. Гость сам выбирает порцию, и официант начинает оформлять блюдо у него на глазах.

Преимущества английского сервиса:

* идеальный контакт с гостями;
* свобода движений для обслуживающего персонала.

Недостаток английского обслуживания:

* большие затраты времени.

**Американский сервис**.

Пища готовится и раскладывается по тарелкам непосредственно на кухне. Официанты разносят и расставляют тарелки гостям. Этот вид пользуется популярностью благодаря простоте и оперативности.

Преимущества американского сервиса:

* низкая трудоемкость;
* требуется мало персонала. Недостатки американского обслуживания:
* слабый контакт с гостем;
* установленный объем порций.

**Немецкий сервис.**

Еда раскладывается на большое блюдо и ставится на стол на доступном от гостя расстоянии, чтобы он мог обслужить себя сам.

Преимущества немецкого сервиса:

* гость сам определяет желаемый объем еды, берет добавку;
* низкая трудоемкость.

Недостаток немецкого сервиса:

* использование большого количества посуды, так как все блюда должны сервироваться отдельно.

**Русский сервис.**

Еда приносится на сервировочном блюде. Официант на глазах у гостей разделяет ее на порции, далее гости сами перекладывают эти порции в тарелки.

Преимущество русского сервиса:

* гость сам определяет желаемый объем еды.

Недостатки русского сервиса:

* высокая трудоемкость;
* при перекладывании еды неопытными гостями нарушается видблюда.

**2.5. Организация обслуживания гостей на высшем уровне (VIP)**

*Особенности обслуживания*

Важной функцией ресторанов является предоставление услуг для особой категории гостей - лиц VIP. Это прежде всего постоянные потребители и известные люди.

В гостинице категорию гостей VIP определяет отдел приема, отдел бронирования и менеджер room-service. Ответственные лица этих отделов заполняют специальные бланки, в соответствии с которыми room-service разносит подарки для VIP. В некоторых гостиницах, входящих в сеть пятизвездочных отелей Inter-Continental, распространенных по всему миру, два вида наборов VIP доставляются в номер на сервировочной тележке.

Первый набор включает:

* водку или шампанское;
* блины с икрой;
* конфеты в вазе;
* фрукты.

Второй набор с учетом категории гостей VIP несколько проще, в него входит:

* шампанское
* ваза с фруктами.

Еще два набора разносятся на подносах:

* ваза с фруктами ;
* миниатюрные французские пирожные (petits fours).

Очень часто такой подарок сопровождается русским сувениром или фотоальбомом с видами города.

В ресторанах обслуживание гостей VIP осуществляется в соответствии с заранее составленной программой, предусматривающей встречу гостей в аэропорте хлебом-солью и специальным фольклорным выступлением, размещение их в автобусах с кондиционерами, обслуживание в ресторане по специальному меню с отметкой «особое внимание». По желанию гостей VIP могут быть организованы ужин, включающий блюда национальной кухни, вечернее или дневное мероприятие с питанием за наличный расчет на сумму, определенную заказчиком. Для обслуживания гостей VIP выделяют, как правило, отдельный зал. Официанты, обслуживающие гостей, должны иметь особую форму одежды, использовать белые перчатки, соблюдать правила делового этикета.

Подачу блюд и закусок осуществляют преимущественно французским и английским способами, а также применяют европейский и русский методы. В зале организуют приготовление транширование, фламбирование блюд на виду у потребителей. Для этого используют специальное оборудование.

2.1. Методы обслуживания

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

 - обслуживание «а ля карт»;

 - «а парт»;

 - «табльдот»;

 - шведский стол;

 - буфетное обслуживание [10, с.81].

 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 [7, с.185].

 Из всех предприятий общественного питания г. Нальчик данный метод обслуживания используется в ресторанах «Пингвин», «Цезарь», кафе «Дабарага», «Луна», «Pizza House», «My Tadoo’s».

 «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 [11, с.166].

 Этот метод обслуживания применяется в нальчикских гостиницах «Россия» и «Фаворит».

 «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.

 Этот метод обслуживания представлен только в санатории им. Кирова (г.Нальчик).

 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 [1, с.284].

 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.

 Метод обслуживания «шведский стол» осуществляется в гостинице «Турист» и санатории «Ленинград» (г.Нальчик).

 Сущность современного «шведского стола» отличается от классического понятия. В настоящее время данный термин, как отмечено выше, употребляется для описания метода обслуживания, применяемого на предприятиях питания. Используется также понятие «шведская линия». В классическом варианте акцент был сделан скорее не на особенностях обслуживания, а на обязательном присутствии отдельных компонентов меню.

 «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). Несмотря на то что все продукты «шведского стола» не имели ничего национально-специфического, их состав и сочетание в совокупности представляли собой нечто «оригинальное» и абсолютно не свойственное другим народам. 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.

 Объединение в «шведском столе» мясных варено-копченых и рыбных сыро - и горячекопченых изделий стало возможным благодаря использованию двух основных пищевых компонентов, от которых он и получил свое название «сморгосбурдет» - бутербродный стол. Первый компонент – это разнообразный хлеб, причем и ржаной, и пшеничный, как свежей выпечки, так и «твердый», специфический, высушенный впрок для нужды рыбаков, моряков и охотников. Так называемый кнекерброд, хрустящий, ломкий хлеб, давший в ХХ веке идею промышленного производства хрустящих хлебцев во всех странах мира. В меню «сморгомбурдета» должно быть не менее 4-6 видов хлеба, приспособленных к разной закуске. Вторым компонентом, без которого не может быть «шведского стола», является сливочное масло. Следует отметить, что шведское или финское сливочное масло во второй половине XVIII века было лучшим по качеству в Европе и поставлялось к столу Фридриха II и для личных дворцовых нужд Екатерина II, а позднее вообще для русского императорского стола.

 Помимо сливочного масла в «шведский стол» входило свежее и кислое молоко. Это «не совсем удачное сочетание» послужило причиной тому, что «шведский стол» долго не получал распространения в Европе (до второй полвины ХХ века). Масло и молоко в «шведском столе» дополняли другие молочные продукты (сливки, творог, сыры).

 В начале ХХ века к классическому «шведскому столу» стали добавлять отварной горячий картофель и редис. Такая композиция расширяла возможности людям с различными вкусами скомбинировать сытный завтрак, ужин или даже ланч за минимальное время. Именно поэтому «шведский стол» был быстро взят на вооружение в гостиничном и ресторанном питании во второй половине ХХ века не только в скандинавских странах, но и во многих странах континентальной Европы.

 В Дании «шведский стол» имел свои особенности. Для него заранее приготавливались десятки и даже сотни бутербродов и клиентам предлагался выбор любого понравившегося бутерброда. Чтобы облегчить выбор, каждому клиенту ресторана вручался список на имеющееся количество видов бутербродов, каждый из которых имел свой особый номер. Чтобы получить нужный бутерброд в течение нескольких секунд, достаточно было еще при входе в заведение указать соответствующий номер. Список бутербродов, едва умещавшийся на длинной бумажной ленте (1,5-2 м), часто отпугивал клиентов. Например, список-лента, выдаваемый в 1888 году в Копенгагене в ресторане Оскара Давидсона, включал 178 наименований бутербродов самого разнообразного состава. Причем одна сторона этой бумажной ленты была занята датскими наименованиями, другая – их французскими аналогами (для иностранцев). Ее длина 1 м 16 см, ширина 17 см.

 В «бутербродных ресторанах» Дании обслуживались как клиенты- индивидуалы, которые заходили полакомиться одним бутербродом, так и вечеринки, банкеты. Кроме того, специальные коробки с бутербродами собирались для отправляющихся в дальние поездки или на пикники.

 Буфетное обслуживание. Буфет, - это замечательный вид самообслуживания. Кушанья стоят или лежат у всех на виду, и каждый голодный постоялец имеет полное право бродить от сковородки к сковородке или от блюда к блюду, наполняя свою тарелку по собственному усмотрению*.*

 Обслуживающий персонал пополняет ассортимент блюд и закусок, приносит дополнительные порции, дает гостям советы при выборе еды, открывает бутылки с напитками, готовит чай или кофе, убирает использованную посуду и приборы. Ассортимент буфетной продукции зависит от условий ее приготовления и отпуска и может быть самым разнообразным: прохладительные и горячие напитки, хлебобулочные и кондитерские изделия, молочнокислые продукты, фрукты, всевозможные бутерброды и т.д.

 В последнее время данный метод обслуживания стал популярен при организации завтраков (так называемый завтра-буфет). Также он широко используется при обслуживании участников конференций, симпозиумов, совещаний, переговоров [4, с.219-228].

 А бывает, что все перемешано в системе обслуживания постояльцев. К примеру, за завтраком официант спешит к вам с соком, чайником и кофейником, а еду вы берете со шведского стола. Или за обедом закуски вы накладываете сами, а горячее приносит официант. Так что возможны варианты [2].

2.2. Качество обслуживания

 Культура обслуживания – это организационная культура, направленная на обслуживание клиентов на основе выработки определенных правил, процедур, практических навыков и умений. Культура обслуживания диктуется политикой предприятия и рядом других мероприятий.

 Сегодня распространено понимание культуры обслуживания в узком смысле как совокупности правил вежливости (этики поведения). Однако данное понятие следует рассматривать значительно шире, во всех проявлениях составляющих его элементов. [6, с.14]

 Слово «культура» в переводе с латинского означает «обработка, возделывание, совершенствование, воспитание, образование». Культура характеризует как степень развития той или иной сферы жизнедеятельности человека, так и самого человека.

 Общепринято деление культуры на материальную и духовную. Поэтому культура включает в себя совокупность материальных и духовных благ и ценностей, а также способы деятельности человека по их созданию и использованию.

2.3. Культура обслуживания – это неотъемлемая часть общей культуры общества. И ее следует рассматривать как определенный уровень развития (степень совершенства) процесса обслуживания, получающий выражение в психологических, этических, эстетических, организационно-технических и других аспектах. На предприятиях питания все эти аспекты взаимосвязаны и взаимозависимы.

 Культура обслуживания вырабатывается каждым предприятием. На одном предприятии она может быть очень низкой, на другом же – очень высокой. Проявление высокой культуры обслуживания определяется через поведение персонала, который четко знает, как действовать в любой ситуации и что от него ожидают клиенты и руководство, а также тем, что высокая культура делает всех работников целеустремленными и заставляет с уважением относиться к своему предприятию.

 Культура обслуживания – это сложное комплексное понятие, слагаемыми которого являются:

 - безопасность и экологичность при обслуживании;

 - эстетика интерьера, создание комфортных условий обслуживания;

 - наличие достаточного количества столовой посуды, приборов и столового белья;

 - знание психологических особенностей личности и процесса обслуживания;

 - знание и соблюдение персоналом этических норм обслуживания;

 - знание и соблюдение правил, устанавливающих порядок и очередность обслуживания гостей;

 - знание специальных правил предложения и отпуска различных блюд и напитков, а также технических навыков и приемов их подачи;

 - знание основных правил сервировки стола.

2.4. Безопасность и экологичность питания. На любом предприятии питания в первую очередь должны быть обеспечены безопасность жизни, здоровья и имущества гостей, как в обычных условиях, так и в экстремальных ситуациях. В здании должны быть аварийные выходы, лестницы, хорошо заметные информационные указатели, обеспечивающие свободную ориентацию гостей.

 Предприятия питания должны быть оборудованы системами оповещения и средствами защиты от пожара, предусмотренными Правилами пожарной безопасности.

 На предприятиях питания должны беспрекословно соблюдаться санитарно-гигиенические нормы и правила, установленные органами санитарно-эпидемиологического надзора в части чистоты помещений, состояния сантехнического и производственного оборудования, удаления отходов и эффективной защиты от насекомых и грызунов.

 Обеспечение безопасности на предприятиях питания начинается с момента проектирования кухни и других технологических помещений. Без создания нормальных условий для работы персонала кухни нельзя гарантировать качественную обработку продуктов и последующее приготовление блюд. Санитарные правила и нормы рекомендуют отводить под кухню ресторана ½ или даже 2/3 его площади. Недостаток производственных помещений нарушает технологических процесс, без которого соблюдать безопасность питания невозможно. Это относится и к нормам хранения продуктов. Для правильного хранения на кухне должно быть достаточно оборудования, в том числе и холодильного, обеспечивающего сохранность качества продуктов.

 Для обеспечения безопасности клиентов необходимо также уделять внимание чистоте посуды и приборов. Требуемую степень чистоты и определенную дезинфекцию гарантирует процесс мойки в посудомоечных машинах, который проходит при высокой температуре с использованием специальных моющих средств.

 Особые требования в отношении безопасности предъявляются к персоналу обслуживания. Прежде всего, весь персонал должен пройти подготовку по безопасным методам работы, знать и соблюдать меры пожарной безопасности, правила охраны труда и техники безопасности. Все работники предприятия должны подлежать периодическому медицинскому освидетельствованию. При поступлении на работу они обязаны пройти медицинский осмотр и прослушать курс по санитарно-гигиенической подготовке. К работе на предприятии не допускаются лица, являющиеся источником инфекционных заболеваний.

2.5. Эстетика интерьера, создание комфортных условий обслуживания. Интерьер представляет собой внутренне организованное пространство помещений предприятий питания, одновременно выступающее средой действия (в нем осуществляется технологический цикл обслуживания гостей) и средой восприятия (обладает способностью оказывать сильное эмоциональное воздействие).

 К помещениям предприятий питания, в которых происходит обслуживание посетителей, относят залы, бары, коктейль- холлы, буфеты. Залы – это основные помещения предприятий питания, где обслуживают гостей туристских и гостиничных комплексов. Их расположение влияет на планировочное решение, объемную композицию и архитектуру всего здания. Очень важно обеспечить рациональную связь торговых залов с производственными и вспомогательными помещениями, которая обусловлена технологическим процессом и функциональными требованиями. В частности, зал должен быть расположен таким образом, чтобы в него не проникали шумы производственных помещений и запахи кухни.

 В решении интерьера учитывается специализация предприятий питания, контингент клиентов, контингент клиентов, на который они рассчитаны, применяемые методы обслуживания и ряд других факторов. При всем этом важно максимально раскрыть связь интерьера и окружающей предприятие среды: ландшафта, городского района, улицы. Это достигается применением различных архитектурных приемов, что часто играет для предприятия не меньшую роль, чем хорошая кухня.

 Особое значение для оформления интерьера помещений питания имеет решение вопроса цвета и оформления. Цвет и свет должны быть подчинены процессу облуживания клиентов. Научно доказано, что цветовое окружение в значительной степени влияет на эмоциональное состояние человека, его настроение, самочувствие и работоспособность. Очевидно, что влияние может быть как благоприятным, так и отрицательным. Цветовая гамма должна быть тщательно продумана с целью создания в залах облуживания атмосферы уюта, комфорта, безопасности, спокойствия.

 Цветовые предпочтения индивидуальны. При дизайне собственной квартиры каждый волен выбирать приятные для него цвета и цветовые композиции. При дизайне пространства общественных помещений следует исходить из научно обоснованных данных о воздействии каждого цвета на психологию человека.

 Установлено, что голубой и зеленый цвета вызывают впечатление шири, дали и безграничности. Голубой цвет снимает возбуждение, устраняет бессонницу, рассеивает навязчивые мысли. Зеленый расширяет капилляры и успокаивает. Синий цвет уменьшает частоту пульса и мускульное напряжение. Холодные оттенки вызывают сокращение ритма сердечной деятельности и понижение температуры тела, поэтому благоприятно воздействует на людей в жаркое время и в душных помещениях. Теплые оттенки красного и желтого обладают терапевтическим действием, в частности хорошо воздействуют на аппетит. Оранжевый цвет является самым физиологически благоприятным, он тонизирует и вызывает радость. Красный учащает сердцебиение и повышает кровяное давление, возбуждает мозг, стимулирует аппетит. Неблагоприятное воздействие на человека оказывают очень темные тона в больших количествах. Печаль и отрицательные эмоции парализуют произвольные движения и способствуют возникновению чувства усталости, утомления.

 Решая, в какой цветовой гамме будет выдержан интерьер, важно учитывать размеры и освещенность помещения. Для большого ресторанного зала можно использовать насыщенные цвета, в то время как в малом банкетном зале этот вариант вряд ли применим. Недостаток площади можно зрительно компенсировать (т.е. иллюзорно расширить), используя холодные оттенки, в большому помещению придать уют и ощущение защищенности, оперируя теплыми оттенками цвета.

 Наличие достаточного количества столовой посуды, приборов столового белья (содержащихся в безукоризненном порядке) является важным условием обеспечения высокой культуры обслуживания на предприятиях питания. На предприятиях питания используется посуда различных видов: фарфоровая, фаянсовая, стеклянная, хрустальная, металлическая, деревянная, пластмассовая, посуда разового пользования. Количество посуды, ее комплектность зависят от типа предприятия, их мощности, разнообразия меню, режима работы, форм обслуживания, категории и некоторых других факторов.

 Столовые приборы, используемые на предприятиях питания, делят на две группы: основные и вспомогательные. Основные приборы предназначены для приема пищи, вспомогательные – для раскладки блюд.

 Подбирая столовые приборы, следует обратить внимание на то, чтобы они соответствовали посуде по стилю.

 На предприятиях питания для оформления зала и обслуживания используют различные виды столового белья:

 - мельтоны – нижние покрывала из фланели, тонкого войлока или искусственной ткани с прорезиненным покрытием, которые стелятся непосредственно на столы с целью защитить их поверхности от горячих блюд. Они также препятствуют скольжению и сдвиганию скатертей и обеспечивают бесшумное обслуживание столов;

 - скатерти соответствуют форме и размерам используемых на том или ином предприятии столов и, как правило, свисают со всех сторон на 25-35 см.

 - салфетки используются большие по размеру, так называемые салфетки-покрывала, и гостевые салфетки квадратной формы и размерами 40\*40 см, 50\*50 см, 60\*60 см. Салфетки-покрывала по виду, цвету и качеству подбираются под скатерть и используются для украшения накрытых столов, а также чтобы покрывать пятна и загрязнения;

 - ручники официантские чаще всего имеют прямоугольную форму 40\*80 см и используются для подачи блюд и обслуживания клиентов.

 Классическим материалом столового белья является лен и хлопчатобумажная ткань. В настоящее время используются также шелк, тонкое сукно, акрил, дралон, присент, покулен.

 Знание психологических особенностей личности и процесса обслуживания позволяет людям в различных ситуациях находить психологически правильные решения, помогает не только воздействовать на других людей, но и развивать в себе те качества, которые необходимы в той или иной сфере деятельности.

 В настоящее время большое внимание уделяется изучению личности клиента, личности работника предприятия питания и их взаимоотношений в процессе обслуживания.

 Индустрия питания – специфическая сфера, где общение людей занимает более 90% рабочего времени. Умение установить психологический контакт с клиентом – это профессиональное качество работников ресторана, кафе, бара и других предприятий питания. Знание психологии обслуживания поможет персоналу:

 - понять поведение клиентов для выбора наилучшего варианта обслуживания;

 - познать свой внутренний мир в целях сознательного регулирования собственного поведения.

 Среди психологических свойств персонала обслуживания, во многом определяющих культуру обслуживания, особое значение имеют внимание, память, речь.

 Персонал обслуживания предприятий должен учитывать особенности темперамента клиентов, так как при обслуживании каждого из них требуется совершенно иная тактика.

 Клиенту нужно предлагать только то, что, по мнению официанта, ему может понравиться. Следует также отметить, что не стоит полностью отождествлять свой вкус со вкусом гостей, так как из-за их несовпадения могут возникнуть непредвиденные осложнения.

 У разных клиентов принятие решения о приобретении услуги происходит по-разному: одни принимают решение самостоятельно, другие прибегают к совету персонала обслуживания. Не следует откровенно навязывать услугу. В любом случае последнее слово при совершении заказа должно принадлежать клиенту. Надо только тактично, с пониманием дела подвести его к принятию положительного решения. [3, с.72]

 Знание и соблюдение персоналом этических норм и правил обслуживания. Особое место в работе предприятий питания занимает этическая сторона обслуживания. Высокая этическая культура – обязательная черта каждого работника индустрии гостеприимства. Это первейшее нравственное требование. Грубость, бестактность, пренебрежительное отношение к людям нетерпимы в любой сфере трудовой деятельности, но в сфере услуг они недопустимы.

 Развитие высокой культуры обслуживания, ориентированной на запросы клиентов, имеет первостепенное значение в деятельности предприятий питания. В качестве основного правила обслуживания следует усвоить то, что по отношению ко всем без исключения гостям персонал обслуживания должен быть безукоризненно вежлив, внимателен и тактичен. Гости практически всегда должны видеть обслуживающий персонал, но никогда (за редким исключением) не должны слышать их разговоров между собой.

 Знание и соблюдение правил, устанавливающих порядок и очередность обслуживания гостей. При обслуживании по меню «а ля карт» преимуществом пользуются лица старшего возраста перед младшими, женщины перед мужчинами. Во время торжественных мероприятий предпочтение всегда отдается юбиляру.

 Более сложным представляется вопрос о том, с кого следует начинать обслуживание при проведении специальных мероприятий. В основном необходимо придерживаться правил, приведенных выше.

 При движении обслуживающего персонала по залу действуют правила, схожие с правилами дорожного движения: при встречном движении идти по правой стороне; обгонять слева; не останавливаться внезапно; избегать ненужных движений и т.д. При сервировке столов, а также в процессе непосредственного обслуживания гостей официант всегда движется вперед. Работа, выполняемая им с правой стороны от гостя, обусловливает для него необходимость обходить стол слева. И наоборот, работа, выполняемая официантом с левой стороны от гостя, обусловливает необходимость для него обходить стол справа.

 Стоя с правой стороны от гостя, официант выполняет следующие действия:

 - раскладывает приборы, которые должны лежать справа (ложки, ножи);

 - расставляет и убирает бокалы, рюмки и т.д.;

 - подает бутылки с алкогольными напитками;

 - разливает напитки;

 - расставляет тарелки с супом;

 - подает или наливает горячие напитки (кофе, чай, шоколад и т.д.);

 - подает карту меню;

 - подает тарелки с табачными изделиями;

 - убирает со стола тарелки, чашки, приборы, соусницы, посуду из стекла, бутылки, салфетки и др.

 Стоя с левой стороны от гостя, официант выполняет следующие действия:

 - раскладывает приборы, которые должны лежать с левой стороны (например, вилки);

 - раскладывает масло, предлагает гостям выложенную на блюдо пищу;

 - расставляет и убирает пирожковые и закусочные тарелки, салатники;

 - предлагает гостям поднос для уборки ненужной посуды;

 - предлагает сигареты, которые гость сам достает из пачки и т.д.

 Знание и соблюдение специальных правил предложения и отпуска различных блюд и напитков. Предпосылкой квалифицированного обслуживания гостей на предприятиях питания является обстоятельное знание специальных правил предложения и отпуска различных блюд и напитков, а также технических навыков и приемов их подачи.

 Предложение и подача холодных закусок. Холодные закуски способствуют возбуждению аппетита, поэтому они должны иметь привлекательный внешний вид. Подача холодных закусок осуществляется в следующей последовательности:

1. рыбная гастрономия (икра, рыба, шпроты);
2. рыбные блюда собственного производства (рыба отварная, заливная, под маринадом);
3. мясная гастрономия;
4. мясные закуски собственного производства;
5. натуральные овощи;
6. салаты (рыбные, овощные, яичные);
7. сыр.

 Температура подаваемых холодных закусок должна быть не выше 14 оС, некоторые продукты (сливочное масло) должны быть охлажденными. Овощи в натуральном виде можно подавать в салатниках с пищевым льдом.

 Горячие закуски подают перед основным блюдом и, как правило, в той специальной посуде, в которой они готовились (порционные сковородки, кокотницы, кокильницы, посуда из жаропрочного стекла).

 Супы подают после закусок. По температуре при подаче супы бывают горячие (74 оС) и холодные (7-14 оС). Супы, заправленные льезоном, при подаче должны иметь температуру 64 оС.

 Предложение и подача вторых блюд. Ассортимент вторых блюд, предлагаемых клиентам ресторана, разнообразен как по используемому сырью, так и по способу тепловой обработки. Последовательность их подачи следующая:

1. рыбные;
2. мясные;
3. птица и дичь;
4. овощные;
5. крупяные;
6. яичные;
7. молочные;
8. мучные.

 Если какое-либо блюдо отсутствует, то это не нарушает очередности их подачи.

 Вторые блюда подают в горячем блюде при температуре 65 оС, соусы к ним – 75 оС, заказные блюда – 80-90 оС. Чтобы сохранить температуру блюд при отпуске, тарелки для подачи следует подогревать до 40-45 оС.

 Предложение и подача алкогольных напитков. Классические сочетания блюд и напитков возникли ещё в начале ХIХ века, когда лучшие французские повара совместили на столе икру с шампанским, морской язык с белым бургундским вином, дичь – с красным бургундским. Тогда и стало правилом пить белое с рыбой, а красное – с мясом. В этом выражается важнейший принцип сочетаемости блюд и напитков, называемый специалистами цветовым.

 К некоторым продуктам питания и, соответственно, приготовленным из них блюдам в связи с их вкусом и вкусовыми оттенками подобрать вино очень трудно, практически невозможно. Их называют «врагами вина». Это блюда, приготовленные с использованием уксуса и майонеза, чеснок, лук, острые соусы и соленья, жирная соленая рыба, в том числе копченая, шоколад и шоколадные конфеты, цитрусовые (лимоны и грейпфруты), блюда с высоким содержанием пряностей и др. Все вышеизложенное отражает суть так называемого запретительного принципа сочетания блюд и напитков.

 Кроме того напитки с еде могут подбираться в соответствии со следующими принципами: региональный, соусный, силовой, принцип взаимодействия ароматов, вертикальный, горизонтальный.

 Традиции диктуют и очередность подачи вин: марочные вина следует подавать после ординарных, сладкие десертные – после сухих и полусладких, крепленые вина – после слабоалкогольных, красные – после белых.

 Знание основных правил сервировки стола. Слово «сервировка» означает, с одной стороны, подготовку стола к приему пищи, то есть расстановку посуды в определенном порядке, а с другой стороны, совокупность предметов (посуды, приборов, столового белья), предназначенных для этой цели.

 Сервировка стола – процесс творческий, отличающийся многовариантностью и зависящий от целого ряда факторов:

 - времени принятия пищи;

 - ассортимента блюд, имеющихся в меню и способа их приготовления;

 - категории предприятия питания;

 - методов обслуживания;

 - видов сервиса и других факторов.

 При использовании предметов сервировки необходимо соблюдать определенные правила, в общем сводящиеся к тому, сто используемая столовая посуда и приборы должны быть всегда начищены до блеска и каждый элемент сервировки должен иметь на столе свое место. Начинают сервировку с расстановки посуды из фарфора, затем раскладывают приборы, ставят посуду из стекла или хрусталя. Завершается сервировка размещением салфеток, после чего на столы ставят приборы со специями и вазы с цветами. Ориентиром в распределении предметов сервировки служат складки на скатерти или расположение кресел, которые обычно ставят по количеству гостей с интервалом не менее 30 см. Для того чтобы гости чувствовали себя удобно и официантам было легко их обслуживать, на каждое место при сервировке стола в зале предусматривают 60-70 см при повседневном обслуживании и 80-100 см при обслуживании банкетов.

 В самом общем плане различают два вида сервировки: предварительную и исполнительную.

 Предварительную сервировку стола выполняют в процессе подготовки зала ресторана к обслуживанию. Она включает минимальное количество предметов, которые могут быть использованы при выполнении заказа.

 Исполнительная сервировка стола – сервировка, которую производят по заранее известному меню заказа, обычно при обслуживании банкетов и других мероприятий [4, с. 190].

 Посетителей привлекают интерьер и чистота зала, гигиена кухни, внешний вид персонала, качество блюд, культура, эффективность и эффектность обслуживания. Оборудование и инвентарь должны находиться в хорошем состоянии, отвечать эстетическим вкусам потребителей и пропускной способности зала. Комфорту посетителей служат соответствующая звукоизоляция, освещение, воздухообмен [10, с. 81].

Туризм, вырывая людей из разрушительной повседневности, наполняет организм человека, умеренными двигательными процедурами, укреплением сердечной мышцы, яркостью софизации (превращение нематериальных эффектов в материальные). В связи с этим ошибки в питании не должны ослаблять оздоравливающую роль туристских маршрутов (путешествий) [9, с.216].

 Для развлечения посетителей комфортабельные предприятия питания приглашают музыкантов, артистов. На балансе предприятий питания могут числиться магазины, подсобные хозяйства. Многие путешественники отправляются в специальные гастрономические и питейные туры, чтобы познакомиться с национальной кухней разных стран. Во время таких поездок они приобщаются к местным обычаям, нередко становясь участниками фольклорных празднеств (в Германии, Чехии). Большой популярностью у туристов пользуются этнографические рестораны и кафе. Национальное проявляется в интерьере, одежде официантов, репертуаре оркестра, ассортименте блюд и напитков. Кроме национального, предприятия питания могут быть выдержаны в любом другом стиле [5, с.133].

 Вид питания всегда указывается в составе туристских услуг - завтрак, полупансион, полный пансион: полный пансион (full board - F/B)- трехразовое питание в день (завтрак, обед и ужин); полупансион (half board - Н/В) - двухразовое питание (завтрак и обед или завтрак и ужин); только завтрак (bed and breakfast - В/В). В вариантах дорогого обслуживания может быть предусмотрена возможность питания и напитков (включая спиртные) весь день и даже ночь в любое время и в любом количестве.

 Для многих туристов национальная кухня является весьма занимательным элементом тура. Есть и специальные туры для гурманов, основу которых составляет систематизированное посещение различных ресторанов национальной кухни, изучение принципов гастрономии и приготовления особенных блюд, дегустация продуктов, посещение винных, пивоваренных и колбасных заводов и др. В исключительных случаях напряженной экскурсионной программы дневной рацион выдается туристам сухим пайком. В жарких странах туристам предусматривается значительное количество питьевой воды. Организация питания должна учитывать и медицинские аспекты. Неправильное питание, плохо приготовленная пища может привести к отравлениям. Особенно опасна питьевая вода и пища с рук на улице у мелких торговцев, а также в низкопробных ресторанах.

 Питание является одной из основных услуг в технологии туристского обслуживания.

 Питание в туризме рассматривается и как важный элемент развлечения и познания местной культуры. Национальная кухня являет собой важный элемент культуры народа, несет четкие отличительные черты, представляет элемент познания и способ получения удовольствия.

 В общем случае принято, что турист с утра должен непременно иметь завтрак. Поэтому обычно большая часть гостиниц имеют пункты питания или рестораны и предоставляет такую услугу, которая считается столь неотъемлемой частью услуг гостеприимства, что часто просто включается в стоимость размещения (bed and breakfast).

 Лучше всего, если количество посадочных мест соответствует количеству мест полной загрузки номерного фонда. В отношении завтрака будет наилучшим, если турист не будет покидать гостиницы, хотя есть средства размещения, где пункты питания не предусматриваются, а туристам рекомендуется питаться в ближайшем ресторане. Но в этом случае стоимость услуг размещения резко понижается. [1, с.304].

**ЛЕКЦИЯ. ОСОБЕННОСТИ ПЛАНИРОВОЧНЫХ РЕШЕНИЙ БЛОКА ПИТАНИЯ ПРИ ГОСТИНИЦАХ**

3.1. Общие требования

Блок питания проектируется во встроенно-пристроенном к гостинице здании.

Допускается размещение обеденных залов на 1 и 2 этажах гостиницы, в то время как все производственные и вспомогательные помещения проектируются в пристройках к ней. Не рекомендуется размещать залы на верхних этажах, так как это затрудняет посещение ресторанов не проживающим в гостинице контингентом.

Планировочные решения блока питания при гостиницах, кроме соответствия основным требованиям проектирования предприятий общественного питания общегородского типа, должны удовлетворять следующим условиям:

* обеспечение одновременного обслуживания в залах ресторана (кафе, закусочных) всех проживающих в гостинице;
* использование ресторана для обслуживания населения города, для чего необходимо запроектировать, кроме внутреннего входа из гостиницы в ресторан, вход в вестибюле ресторана с улицы;
* должна быть предусмотрена подача питания в номера, в связи с чем обеспечивается связь раздаточной с жилыми этажами. На каждом этаже гостиницы, кроме группы обслуживания, должны быть предусмотрены сервировочные и буфетные комнаты, связанные с кухней ресторана и со складской группой блока питания.

Помещение для потребителей, производственные и административные помещения следует размещать в надземных этажах. Перечисленные группы помещений должны иметь естественное освещение. Складские, административно-бытовые и производственные помещения проектируются едиными для всех предприятий комплекса питания.

Гардеробные, уборные, душевые, бельевые, кладовые, помещение для резки хлеба, моечные, помещение заведующего производством, раздаточные, экспедиция, технические помещения, коридоры, а также все помещения подвалов допускается проектировать без естественного освещения.

При расположении залов ресторанов, кафе, банкетных залов должно быть учтено, чтобы проживающие в гостинице могли попасть в залы, как из главного вестибюля, так и из поэтапных холлов.

При обслуживании нескольких банкетов одновременно могут быть использованы трансформирующие перегородки между залами, что дает возможность легко объединить их. На одном уровне с залами располагаются производственные помещения, связанные с центральным производством и складами грузовыми лифтами и служебной лестницей.

Эстрада в зале ресторана должна быть приподнята над уровнем пола на значительную высоту для лучшего обозрения ее всеми потребителями, находящимися в зале. Рядом с ней удобно оставить площадку для танцев.

При расположении блока питания в здании гостиницы и в пристройках одним из основных требований к планировке групп помещений является четкая организация связи залов с производственными помещениями и буфетами. Залы должны удобно сообщаться с раздачей, буфетом, сервизной, а также и моечной, широким коридором, обеспечи­вающим свободное встречное движение официантов с подносами. Ширина раздаточной при одностороннем движении – 2м, при двустороннем движении, не менее 3 м.

Важным приемом в решении современного интерьера ресторана является деление на отдельные зоны, секторы, поскольку небольшие залы с различными формами связи между собой (например, раздвижными стенками) создают более уютную обстановку для отдыха потребителей.

В ресторане обычно предусматривается один или два буфета: основной - для отпуска винно-водочных изделий, воды, пива, фруктов, конфет и табачных изделий – и кофейный буфет, который предназначен для приготовления и отпуска кофе, а также других горячих налитков. Целесообразно буфеты располагать вблизи от раздаточной и зала и иметь в них два отделения: в одном хранить запасы продуктов и пустую тару, в другом установить прилавок и витрину для отпуска буфетной продукции.

Основное оборудование залов – обеденные и банкетные столы, стулья и полукресла, подсобные столы (серванты) для официантов для оформления и удобства подачи блюд потребителям, холодильники для охлаждения напитков. Серванты удобнее располагать у стены или колонны из расчета один сервант на два официанта.

В залах ресторана в зависимости от планировочных решений расположения окон, дверей, с учетом размещения эстрады необходимо принять определенный порядок расположения столов. Они расставляются прямыми линиями или в шахматном порядке, образуя группы – зоны, отделенные одна от другой основными проходами шириной не менее 1,5 м и дополнительными шириной 1,2 м для подхода к отдельным местам – 0,6 м. Нельзя размещать столы на одной линии с входной дверью. В больших гостиницах при наличии нескольких залов целесообразно залы ресторана, кафе, банкетные залы проектировать на нескольких этажах – это создает удобства для пользования им проживающих в гостинице. В таких случаях каждый зал должен иметь свои производственные помещения, а в целом все производство должно иметь удобную связь с другими группами помещений.

Поэтажные буфеты целесообразно располагать на жилых этажах гостиницы. Для удобства и работы необходимо, чтобы они были связаны с производством ресторана служебным лифтом, лестницей, телефоном.

В каждом отдельном случае место расположения лифта устанавливается согласно компоновке блока питания в целом.

**Лекция Технологическая схема и панировочные решения обеспечения питания**

К торговым помещениям ресторана относятся торговые залы с раздаточными, банкетные залы, коктейль-холлы, залы ожидания (аванзалы). В группу торговых помещений входят также касса, буфет-хлеборезка, подсобные помещения – сервизная и моечная столовой посуды.

Посетители ресторана должны иметь возможность снять одежду, вымыть руки, поправить прическу и т. д. Поэтому в ресторане необходимы вестибюль, гардероб, туалетные комнаты. В вестибюле и туалетных комнатах должны быть зеркала.

*Гардероб* обычно располагают при входе в вестибюль, туалетные комнаты – несколько дальше, по пути движения к торговому залу.

Количество мест в гардеробе должно соответствовать количеству мест в залах ресторана в период наибольшего притока посетителей.

*Вестибюль* – это помещение, в которое посетитель попадает прежде всего. Архитектура, цветовое решение, элементы информации воздействуют на психику, эмоции гостя ресторана, его настроение.

К вестибюлю примыкают гардероб и туалетные комнаты, поэтому в нем начинается обслуживание посетителей. В зависимости от того, насколько любезен обслуживающий персонал, начиная со швейцара и гардеробщика, складывается первое впечатление об уровне обслуживания в данном ресторане.

При планировании вестибюля, гардероба, туалетных комнат необходимо учитывать площадь зала ресторана.

Недопустима малая площадь вестибюля, когда гостям приходится ждать обслуживания в гардеробе и свободных мест в зале в тесном помещении, что отрицательно сказывается на качестве обслуживания и настроении посетителей ресторана.

Площадь вестибюля должна равняться примерно четверти площади зала (из расчета 0,3-0,4 м2 на одно посадочное место). Оборудуют вестибюль зеркалами, мягкой мебелью, журнальными столиками. Интерьер вестибюля должен соответствовать главному направлению ресторана.

Гардероб обычно располагают при входе в вестибюль, иногда в зале вестибюля. Гардероб оборудуется двухсторонними металлическими секционными вешалками с раздвижными кронштейнами, они наиболее гигиеничны и удобны для работы. Расстояние между вешалками должно быть не менее 70 см. Крючки вешалок располагают на расстоянии 1,5 м от пола.

*Туалетные комнаты* располагаются, как правило, рядом с гардеробом. К их санитарному состоянию предъявляют высокие требования: безупречная чистота, хорошая вентиляция, яркое освещение.

Туалетные комнаты должны быть снабжены горячей и холодной водой, обеспечены туалетным мылом, сушильными электрополотенцами и зеркалами.

В ресторане «люкс» и высшего класса гостям после мытья рук предоставляют свежие полотняные салфетки индивидуального пользования, а также бумажные салфетки. Туалетные кабины должны быть обеспечены туалетной бумагой и озонаторами.

Желательно иметь в туалетной комнате одежные и обувные щетки или автомат для чистки обуви.

*Курительная комната* – здесь размещают мягкую удобную мебель, низкие столики с пепельницами, пепельницы на ножках. Для интенсивного удаления дыма помещение оборудуется мощной вентиляцией, которая устанавливается в верхней части помещения на расстоянии 1,75 м от пола.

*Аванзал (зал ожидания)* используют для ожидания свободных мест в зале ресторана, а также для встречи посетителей при организации приемов, банкетов, свадебных и других вечеров [1, с.21-23].

Оборудуют аванзал мягкой мебелью, журнальными столиками, цветочницами. В ресторанах высшего класса иногда часть площади аванзала используют для создания уголка живой природы, где можно увидеть и полюбоваться экзотическими растениями и цветами послушать журчание небольшого ручья… – все это вызывает у посетителей ресторана хорошее настроение.

*Зал ресторана* – это основное помещение, где обслуживаются посетители. Одно из основных требований к планировке размещения зала – это четкая организация связи зала с производственными помещениями – кухней, сервизной, моечной столовой посуды, барами (буфетами).

*Раздаточная,* где производится отпуска готовых кулинарных блюд, может сообщаться с торговым залом двумя арками-проходами: через один из них официанты выходят в зал с полученными блюдами, через другой проходят на раздачу, не мешая друг другу. Могут быть и другие варианты планировочных решений, но с учетом удобной связи торговых помещений с производством.

Помещение перед раздачей должно быть достаточно просторным, чтобы создать хорошие условия для работы официантов. Кроме того, раздаточная должна быть расположена рядом с сервизной, кассами, хлеборезкой и иметь с ними удобную связь.

Зал ресторана является центром архитектурно-планировочного решения. Декоративные и архитектурные элементы зала должны располагать посетителей к отдыху в уютной обстановке.

*Танцевальная площадка* может находиться в центре зала, в других случаях она заканчивает перспективу интерьера. Выбор места для площадки во многом зависит от размера и композиции зала.

Площадку, как правило, композиционно выделяют из окружающего пространства с помощью оригинальных светильников, особой формой потолка.

В ресторане норма площади для эстрады и танцевальной площадки составляет 0,15 м2 на одно место. Глубина эстрады от 3 до 8 м.

*Буфет-хлеборезка* предназначен для хранения, нарезки и отпуска хлеба различных видов. Оборудуется буфет хлеборезательной машиной или рычажным ножом, шкафами со стеллажами. В буфете желательно иметь тостер для поджаривания ломтиков хлеба с двух сторон – тостов.

*Касса.* В ресторанах кассовые аппараты со счетчиками для официантов размещают в помещении перед раздаточной, около буфета или рядом с раздачей. Возле аппарата должно быть вывешено меню текущего дня с ценами блюд и напитков.

*Сервизная* оборудуется для хранения и отпуска официантам посуды, приборов, белья; она организуется рядом с моечной столовой посуды. Здесь устанавливают шкафы и стеллажи с полками, где хранится посуда и приборы. Столовые приборы хранятся в ящиках с гнездами отдельно для ножей, вилок, ложек; различные виды столовой посуды находятся в определенных, специально отведенных для них местах.

Для хранения фарфоровой посуды, столовых приборов используют подвесные шкафы. Посуду в шкафах ставят отсортированную по видам (пирожковая, закусочная, мелкая, столовая и т.д.) стопками в определенном месте, при этом чашки, молочники, кофейники – так, чтобы можно было брать их за ручки. В конце рабочего дня работники сервизной подсчитывают количество посуды и приборов, находящихся в обращении, и в случае недостачи делают запись в журнале или составляют акт.

Порядок отпуска посуды зависит от характера работы ресторана. В большинстве случаев посуду и приборы из сервизной отпускают бригадиру официантов под отчет.

Сервизная сообщается с моечной через передаточное окно.

*Моечная столовой посуды* в ресторане предназначена для мытья столовой посуды и приборов. От четкой работы этого подразделения во многом зависит работа залов, а следовательно, и культура обслуживания.

Моечная размещается рядом с сервизной и должна иметь удобную связь с раздаточной и торговым залом, что облегчает сбор и доставку использованной посуды, а также обеспечивает официантов чистой посудой. При проектировании моечной учитывается количество посуды и приборов, подвергающихся мойке.

Основное оборудование моечной – ванны и посудомоечные машины. Здесь используют также щеточные стаканомойки, столы для сортировки и чистки посуды от остатков пищи перед погружением ее в ванны, сушильные шкафы, стеллажи для хранения чистой посуды, бачки с крышками для хранения отходов и др.

Посуду при обслуживании гостей собирают на подносы или специальные тележки. Далее посуда поступает через окно в моечную.

Планировочное решение зала должно способствовать быстрому обслуживанию потребителей, созданию удобств для обслуживающего персонала, обеспечению кратчайших и прямолинейных путей движения потребителей, быстрой ориентации потребителей в зале и возможности применения средств механизации для транспортирования посуды из зала в моечную столовой посуды.

Производственные помещения. Производственные помещения должны иметь достаточную естественную освещенность. В них следует избегать размещения канализационных стояков, труб и опор, ниш, выступов, карнизов и других сложных элементов внутренней отделки во избежание затемнения помещений и скопления пыли.

Кроме освещенности при создании оптимальной среды в производственных помещениях необходимо следить за состоянием воздушной среды: температурой, влажностью, степенью чистоты и скоростью движения воздуха. Температура воздуха в помещениях должна быть в пределах 15 – 16 °С.

Размещение оборудования в производственных помещениях необходимо осуществлять с учетом обеспечения прямолинейного и кратчайшего пути движения сырья, полуфабрикатов и готовой продукции между участками и рабочими местами с применением средств механизации. Другие важные факторы формирования и компоновки рабочих мест на предприятиях общественного питания: размещение оборудования в соответствии с направлением технологического процесса; правильная фиксация размеров рабочих проходов, служащих одновременно и путями движения; организация путей движения по кратчайшим, прямолинейным и не имеющим пересечений направлениям; обеспечение хороших условий для уборки рабочих мест; учет требований охраны труда при установке машин и приборов.

Планировочные размеры производственных цехов должны обеспечивать требования расстановки оборудования и организации рабочих мест в соответствии с технологическим процессом и принципами НОТ.

*Служебные и бытовые помещения* должны иметь удобную планировочную связь со всеми группами помещений.

*Помещение для персонала*. Предназначено для приема пищи и отдыха персонала предприятия. Оборудуют помещение столами для приема пищи и раковиной. В помещении должны быть созданы условия для отдыха. Помещение персонала должно иметь хорошую связь (в функциональном отношении) с горячим и холодным цехами, иметь естественное освещение. Площадь помещения для отдыха персонала должна быть достаточной для размещения 50 % состава смены.

*Бытовые помещения* для персонала следует проектировать таким образом, чтобы они были изолированы и в то же время, имели удобную связь с основными группами помещений предприятия.

*Технические помещения* представляют собой особую группу. Они не всегда могут располагаться единым блоком, так как служат, как правило, вспомогательными помещениями, обслуживающими другие группы помещений. Поэтому при их размещении в плане здания должно соблюдаться требование удобного доступа к ним и наличия самостоятельных входов из производственных коридоров или со стороны хозяйственной зоны предприятия. Проектируют технические помещения в цокольном этаже здания запрещается располагать холодильные агрегаты на лестницах и лестничных площадках, под лестницами, в непосредственной близости к входным дверям зданий. Не допускается также размещать холодильные агрегаты в тепловых шлюзах (тамбурах).

Вентиляционная установка отводит излишки теплоты, влаги и вредные газы, выделяющиеся из помещений предприятий, находящихся на разных этажах. В связи с этим в производственных помещениях предприятий общественного питания предусматривают приточные и вытяжные вентиляционные установки, представляющие собой раздельные системы, располагаемые на разных этажах. Вентиляционные камеры и тепловой пункт располагают у наружных стен здания. Электрощитовую размещают также у наружных стен и по возможности вблизи группы помещений с наибольшей установочной мощностью оборудования. Не допускается, чтобы электрощитовая находилась под моечными, душевыми, санузлами и другими помещениями, где имеются раковины и канализационные трапы.

Технологические расчеты – основа разработки проектов предприятий общественного питания. Исходными материалами для них служат утвержденное задание на разработку проекта, основные технические направления в проектировании предприятий общественного питания, действующие нормативные документы и инструкции (СНиПы, ВНТП, нормы оснащения оборудованием), требования НОТ при проектировании, примерный ассортимент выпускаемой и реализуемой продукции для различных типов предприятий общественного, технические условия (ТУ) и технологические инструкции (ТИ) на полуфабрикаты и кулинарные изделия, соответствующие отраслевые стандарты (ОСТ), Сборники рецептур блюд и кулинарных изделий и др.На основании технологических расчетов определяют производственную программу проектируемого предприятия, численность работников, виды и количество используемого технологического оборудования, площади цехов и помещений и всего предприятия в целом.

*Освещение.* Освещение зала смешанное. Общее освещение осуществляется системой светильников расположенных на стенах и люстрами. Торговый зал освещается общим светом. Предприятие общественного питания должно иметь естественное, а также искусственное освещение. Прямым естественным светом освещается зал, горячий цех, холодный, моечная.

Требования к освещению. Помещения с постоянным пребыванием людей должны иметь, как правило, естественное освещение.

Для электрического освещения следует применять газоизоляцию лампы. Использование ламп накаливания для общего освещения допускается только в случае невозможности или технико-экономической нецелесообразности использования разрядных ламп.

Для местного освещения рабочих мест следует использовать светильники с непросвечивающимися отражателями. Светильники должны располагаться таким образом, чтобы их светящиеся элементы не попадали в поле зрения работников.

Освещенность рабочей поверхности, создаваемая светильниками общего освещения в системе комбинированного, должна составлять не менее 10% нормируемой величины для комбинированного освещения при тех источниках света, которые применяются для местного освещения. При этом освещенность должна быть не менее 200 мс при газоразрядных лампах, не менее 75 мс при лампах накаливания. Освещенность проходов и участков, где работы не производятся, должна составлять не более 25% нормируемой освещенности.

Рационально организованное освещение должно обеспечить достаточную освещенность рабочих поверхностей, быть равномерным, исключать слепящее действие света и образование густых и резких теней.

Производственные помещения. К производственной группе помещений предъявляются повышенные санитарно-гигиенические требования, кроме того отделочные материалы в этой группе помещений должны быть долговечными, устойчивыми к воздействию кислот, растворителей, жиров, влагонепроницаемыми. Стены в производственных помещениях на высоту 1,8 м от пола выложены глазурованной плиткой, отвечающей вышеуказанным требованиям. Верхняя часть стен и потолки покрашены влагоустойчивыми красками, полы выложены метлахской плиткой. Такая же отделка внутренних поверхностей применена в туалетных комнатах и душевых, за исключением того, что глазурованной плиткой стены обложены до потолка. Требования к производственным помещениям, организации рабочих мест.

На проектируемом предприятии организуется поточность технологического процесса, это позволяет интенсивнее использовать технику, более узко специализировать работников, повышать производительность труда.

Размещение производственного оборудования выбрано в соответствии с последовательностью технологического процесса (что исключает встречные потоки сырья и готовой продукции), а также с требованиями охраны и безопасности труда.

Высота производственных помещений должна быть не менее 3 – 3,3 м; стены должны быть облицованы керамической плиткой на высоту 1,7 м. Полы делают водонепроницаемыми с уклоном к трапу для стока воды. При установке модульного оборудования трап прокладывают вдоль всей линии оборудования.

Для обеспечения хорошего естественного освещения производственных помещений соотношение площади окон и пола должно быть не менее чем 1:8. При искусственном освещении целесообразнее использовать люминесцентные лампы дневного света, так как они дают более равномерный поток света и меньше расходуют электроэнергии.

Важно также правильно организовать каждое рабочее место.

Рабочее место – часть производственного цеха, приспособленная для выполнения тех или иных производственных операции, оснащается необходимым оборудованием и инвентарем. Рабочее место может быть специализированным и универсальным. Площадь каждого рабочего места должна быть достаточной для удобной работы. Источник света должен быть слева от рабочего места на расстоянии не более 6-7 м. Инструмент и инвентарь размещаются от работника справа, а обрабатываемый продукт – слева. Весы, специи и приправы при необходимости располагают в глубине стола на расстоянии вытянутой руки, разделочную доску перед собой .

Качество работы цехов во многом зависит от правильной организации рабочих мест, оснащения их оборудованием, посудой и инвентарем.

В столовой предполагается использование модульное оборудование, линейное расположение его обеспечивает необходимую последовательность выполнения различных операции технологического процесса, сокращает пути движения поваров, позволяет сэкономить размер производственной площади.

Над тепловым оборудованием будут устроены вентиляционные отсосы, удаляющие пары, продукты сгорания. Общий вентиляционный короб снабжен жироулавливающими фильтрами.

Рабочие места должны быть расположены вне зоны перемещения механизмов, сырья, готовой продукции и движения грузов и обеспечивать удобство наблюдения за протекающими операциями и управлениями ими.

Рабочие места оснащаются в зависимости от числа работников, занятых в производственном процессе, полными наборами инструментов, приспособлений, посуды и т.д.

Отопление. Системы отопления должны обеспечивать в зимнее время постоянный тепловой режим в помещениях, создающий благоприятные условия для людей, а также для нормального протекания технологического процесса.

В помещениях предприятия общественного питания должны поддерживаться температуры воздуха, указанные в строительных нормах и правилах СниП II – Л.8-71 «Предприятия общественного питания». В зависимости от особенностей помещений и протекающих в них технологических процессов расчетные температуры воздуха равны:

* обеденный зал, - +160С;
* цехи: холодный, горячий, - +160С;
* моечные столовой и кухонной посуды - +200С;
* кабинеты директора, помещения для персонала - +180С;
* охлаждаемые камеры для хранения мясных и рыбных полуфабрикатов

+ 00С;

* кладовая сухих продуктов - +120С;

Указанные температуры воздуха в помещениях (кроме охлаждаемых камер) являются расчетными при проектировании систем отопления и вентиляции для холодного и переходных периодов года.

В помещении предприятия общественного питания должна поддерживаться определенная климатическая обстановка, т.е. воздух должен быть достаточно нагретым, умеренно влажным и чистым. Бытовые и технологические процессы связаны с выделением различных вредностей, к которым относятся избыточное тепло, влага, пары и пыль. Цель вентиляции – извлечь загрязненный воздух и подать в помещение чистый воздух.

К предприятиям общественного питания предъявляются высокие требования к устройству вентиляции.

В помещении предусмотренном для организации столовой, предполагается устройство приточно-вытяжной вентиляции как с естественным, так и с механическим побуждением. В естественных системах вентиляции воздух перемещается за счет разности плотности теплого воздуха помещения и наружного воздуха. В механических системах вентиляции воздух перемещается при работе вентиляторов.

Запроектированы раздельные системы вентиляции для следующих групп помещений:

* для обеденного зала,
* для горячего цеха и моечных посуды;
* для складских и административных помещений;
* для охлаждаемых камер;
* для уборных.

Кроме этого в горячем цехе над оборудованием, выделяющем тепло (электроплита и др.) обязательно устанавливается зонт, через который вредные выделения выводятся наружу через воздуховод и вентилятор.

Воздух общеобменной вентиляции удаляется системами с естественным побуждением из туалетов, душевых, административных помещений, обеденного зала, охлаждаемых камер. Для удаления отработанного воздуха из производственных помещений предусмотрена установка крышных вентиляторов

Воздух, удаляемый из помещений, компенсируется воздухом, поступающим через систему приточной вентиляции. Приточный воздух забирается снаружи через отверстия в приточной шахте на высоте 2 м от уровня земли. Через шахту воздух поступает в приточную камеру, расположенную в цокольном этаже здания. В приточной камере он очищается в фильтре от пыли, затем в холодное время нагревается в калориферной установке и далее с помощью радиального вентилятора направляется в воздуховоды приточной системы. По воздуховодам воздух транспортируется в помещения и выпускается в помещение через приточные жалюзийные решетки. Приточные воздуховоды с приточными решетками размещаются под потолком помещений, а в обеденном зале они располагаются в подшивном потолке. В подшивном потолке вмонтированы специальные воздухораспределители, по которым воздух подается непосредственно в торговый зал. Воздух в помещения подается с таким расчетом, чтобы скорость движения его в зоне обитания людей не превышала 0,2 – 0,3 м/с. При такой скорости движения человек не ощущает сквозняков. Для того, чтобы выполнить все заданные условия, необходимо провести сложный аэродинамический расчет.

Требования к вентиляции производственных помещений. Вентиляционные системы должны обеспечить необходимые метеорологические условия и чистоту воздуха на рабочих местах.

Горячий цех столовой должен быть оборудован системами вытяжной и приточной вентиляции с механическим побуждением, местными вентиляционными отсосами над всем газо - и паровыделяющим оборудованием. Приточный воздух в горячий цех следует подавать в рабочую зону и верхнюю зону, в остальные помещения – в верхнюю зону.

При облучении лучистым тепловым потоком поверхностной плотностью 140Вт/м2 и более должно быть предусмотрено воздушное душирование постоянных рабочих мест.

Системы вытяжной вентиляции следует предусматривать раздельным для следующих групп помещений:

* для посетителей;
* производственных (допускается соединять в одну вытяжную систему местные отсосы горячего цеха и общеобменную вентиляцию);
* охлаждаемых камер.

Количество воздуха, удаляемого из горячего цеха с помощью местной вытяжной вентиляции должно составлять 65% от общего количества воздуха, удаляемого из помещений, а общеобменной – 35%.

Расчет количества подаваемого и удаляемого в помещения воздуха выполняется по кратностям, которые приведены в СниП – Л.8-71 или по условиям удаления вредных выделений для горячего цеха и торгового зала.

Водоснабжение. Вода, подаваемая на хозяйственно - питьевые нужды потребителя, по качеству должна удовлетворять требованиям ГОСТ 2874-82 «Вода питьевая. Технические требования и контроль за качеством», тем более, что потребителем является пищевое предприятие.

В столовой предусматривается холодное и горячее водоснабжение. Температура воды в системе горячего водоснабжения принята равной 550С.

Канализация. Канализация представляет собой систему устройств и сооружений, предназначенных для приема, отведения, очистки и сброса в водоемы сточных канализационных и сливных вод.

В системе канализации столовой предусматривается внутренняя и дворовая сеть. После дворовой канализации сточные воды должны поступать в городскую канализационную сеть.

Сточные воды должны поступать во внутреннюю канализацию через приемники сточных вод – раковины, моечные ванны, унитазы, краны. Сточные воды из раковин и моечных ванн уходят через выпуск, снабженный решеткой для улавливания крупных частиц, которые могут засорить канализационную сеть. Выпуск присоединяют к гидравлическому затвору, объединенному в одной фасонной части с раковиной.

В горячем цехе, моечных, душевых сетках установлены трапы для приема сточных вод. Трап, как и унитаз, имеет гидравлический затвор. Трап устанавливается в нижней точке пола помещения и в нижней точке душевой сетки. Для удаления атмосферных осадков с кровли здания установлены наружные водосточные трубы, расположенные со стороны дворового фасада.

Расход сточных вод определяется по числу водопотребителей (раковин, унитазов и т.д.) в соответствии с нормами, приведенными в справочнике проектирования «Водопровод и канализация».

Удаление мусора и отходов. На предприятиях общественного питания образуются различные твердые отходы – мусор. Мусор по своему составу неоднороден. Органический мусор (пищевые отбросы) подвержен гноению, источает неприятный запах и служит источником размножения болезнетворных микробов, мух, тараканов, грызунов, являющихся переносчиком инфекций.

Для надлежащего санитарного режима в столовой и окружающей ее территории предполагается организовать мусороудаление, которое предполагает сбор, хранение и вывоз мусора. Для этого используется следующий способ мусороудаления: сбор непищевого мусора в металлические мусоросборники или контейнеры с последующим вывозом его специальным автотранспортом – мусоровозами.

Мусоросборники оборудуются на хозяйственном дворе земельного участка предприятия. Расстояние от окон и дверей предприятия общественного питания до площадок с мусоросборниками должно быть не менее 20 м.

Схема обеспечения питания туристов при гостиницах зависит от вида тура, категории туристов, соотношения мест размещения к посадочным местам питания и многих других факторов.

Система обеспечения питанием указывается в путевке, договоре и ваучере. Как правило, завтрак туристам предоставляют по схеме «шведский стол». В гостиницах более высоких категорий завтрак бывает заказным в кафе, буфете, ресторане или с подачей в номер. В номерах, оснащенных кухнями и мини-барами, завтрак готовится самостоятельно.

При схеме питания «полупансион» предоставляется туристу или совмещенный обед-ужин, или ужин в установленное время. При схеме «полный пансион» обеспечивается трех-четырехразовое питание.

Естественно, что схема питания спортивных, охотничьих, альпинистских и других самодеятельных туров с активными способами передвижения основана на самостоятельном приготовлении пищи из специальных полуфабрикатов и концентратов.

Особые требования к питанию предъявляются для так называемых гастрономических туров, где должна присутствовать определенная национальная кухня с известными изысканными (в ряде случаев экзотическими) блюдами и напитками.

В зависимости от типа и класса предприятия питания, качество обслуживания достигается различными основными, дополнительными и сопутствующими услугами. Наряду с качественно приготовленными и эстетически оформленными блюдами и напитками, важную роль играет общая композиционная сервировка стола, подбор посуды и столовых приборов цветовая гамма скатертей, салфеток с фирменным знаком предприятия, наличие цветов, квалификация официантов, барменов, метрдотелей, безукоризненная чистота, красиво оформленное меню на нескольких языках, общий интерьер зала, уют, звукоизоляция от улицы, мягкое регулируемое освещение и др.

В перечень дополнительных и сопутствующих услуг входят: варьете, оркестр, музыкальное сопровождение без оркестра, телевизор (по желанию клиентов), видеопрограммы, танцевальная площадка, возможность вызова такси или автомобиля напрокат, покупку сувениров, цветов, пользование Интернетом, различные спортивно-развлекательные услуги.

Питание туристов производится в полном соответствии с условиями оговоренными в путевке, ваучере, договоре, – в ресторанах, кафе, столовых, буфетах, барах и других приспособленных для этой цели помещениях. Площадь залов для организации питания должна соответствовать нормам вместимости, которые зависят от типа класса предприятия.

Все предприятия питания состоят из следующих групп помещений:

* производственные;
* торговые;
* складские;
* служебно-бытовые;
* технические.

*Производственными* называются помещения где происходит приготовление пищи.

*К торговым помещениям* относятся: раздаточная, обеденный зал, вестибюль, гардеробные и умывальные.

*К техническим помещениям* относятся: щитовые, водоразборный и тепловой узлы, телефонный коммутатор, слесарная мастерская и др.

*К служебно-бытовым помещениям* относятся: помещения для администрации, персонала, раздевалки, комнаты отдыха, медпункт, душевые и др.

Все торгово-технологическое оборудование должно отвечать общим, санитарно-гигиеническим, противопожарным, технологическим и эргономическим требованиям и нормам.

В международной практике существуют следующие четыре системы самообслуживания туристов:

* система кафетерия (когда турист проходит с подносом вдоль нагреваемых и охлаждаемых прилавков, отбирая необходимые ему блюда);
* система свободного потока (отбор блюд с прилавков и витрин по принципу «шведский стол», без образования очереди);
* механизированная раздача блюд с медленно вращающихся «карусельных» многоярусных прилавков;
* автоматизированная раздача блюд и напитков с использованием быстродействующих торговых автоматов.

**Лекция ОРГАНИЗАЦИЯ ОБСЛУЖИВАНИЯ И ПИТАНИЯ ИНОСТРАННЫХ ТУРИСТОВ**

**5.1. Виды туризма и классы обслуживания**

Индивидуальные и коллективные туристические путешествия, поездки и пребывание за границей способствуют экономическому, социальному и культурному развитию стран, созданию атмосферы доверия и взаимопонимания между государствами, влияют на упрочение мира во всем мире.

Туризм - путешествия граждан Российской Федерации и иностранных граждан по стране (месту временного пребывания) в оздоровительных, познавательных, профессионально-деловых, спортивных, религиозных и других целях.

Туристская индустрия — совокупность гостиниц, средств размещения, средств транспорта, предприятий питания, объектов и средств развлечения, объектов познавательного, делового, оздоровительного, спортивного и другого назначения, организаций, осуществляющих туроператорскую и турагентскую деятельность, а также организаций, предоставляющих экскурсионные услуги и услуги гидов-переводчиков.

Российская индустрия туризма располагает сетью отелей, которые могут удовлетворять вкусы любых туристов.

Иностранные туристы приобретают туристические документы (Туры), которые включают комплекс услуг по размещению, перевозке, питанию, экскурсионные услуги, а также услуги гидов-переводчиков и другие, предоставляемые в зависимости от целей путешествия.

Кроме того, получили распространение специальные виды туризма, связанные с проведением симпозиумов, международных конгрессов, выставок, конференций, музыкальных и профессиональных конкурсов, кинофестивалей, спортивных соревнований, охотой и рыбной ловлей в различных регионах России.

Любое исследование конкретного района с целью развития в нем туризма должно, прежде всего, исходить из определения тех видов туризма, которые в наибольшей степени будут отвечать специфике этого района. Можно утверждать, что поездкам по каждому из указанных видов туризма соответствует и класс обслуживания.
Рекреационный туризм. Этот вид туризма является для многих стран наиболее массовой формой. Поездки иностранных туристов в Испанию, Италию, Болгарию преследуют, прежде всего, именно эту цель, причем характерна большая продолжительность всей поездки, меньшее количество городов, входящих в маршрут, и соответственно, большая продолжительность пребывания в одном городе.
Другая особенность массовых поездок на отдых заключается в широком использовании авиационного транспорта и, прежде всего чартерных перевозок.
Следует отметить, что по опыту многих стран при поездках на отдых весьма высок спрос на размещение в двухместных номерах.
Особенно отличаются от других видов туризма поездки с целью лечения. Прежде всего, это сугубо индивидуальный вид поездок, хотя отдельные туристы могут объединяться туристской фирмой для совместных перевозок с целью получения групповых скидок на проезд. Обычная продолжительность тура на лечение – 24 – 28 дней, то есть значительно выше, чем по другим видам туризма.
Экскурсионный туризм. Для экскурсионного туризма, как и для рекреационного, характерны поездки как на индивидуальной, так и на групповой основе. Этот вид туризма включает поездки с познавательными целями.
Следовательно, при анализе необходимо выделить по каждой стране категории населения, интересующейся познавательными поездками вообще и в данную страну в частности, а также те туристические организации, которые специализируются на таком виде туризма.
Необходимо иметь в виду, что познавательные цели могут сочетаться с целью отдыха. Познавательная поездка может предшествовать отдыху на курорте либо во время отдыха туристы могут совершать экскурсии, включая даже посещение других городов.
Во многих странах характерной особенностью познавательных поездок является тенденция совершать их на большие расстояния с посещением за одну поездку большого числа стран и городов. Для этого вида туризма трудно выделить какой-либо один вид используемого транспорта. Наряду со значительным объемом авиаперевозок, включая чартерные, можно отметить возрастающую популярность туристских поездок по железной дороге, речных и морских круизов.
Одной из разновидностей познавательных поездок является автомобильный туризм. Поездки на автомашинах и автобусах дают большие по сравнению с другими видами транспорта возможности познакомиться со страной. В то же время они имеют столь большую специфику, что их принято выделять в отдельный вид туризма. Необходимо учитывать, что в данном случае ими занимаются только специализированные туристские организации и, прежде всего автомобильные клубы и ассоциации. Большое значение имеют фирмы, специализирующиеся на прокате автомашин. Еще уже специализация фирм, организующих поездки с размещением в кемпинге.
Научный туризм. Данный вид туризма, включающий поездки с целью участия в различных конгрессах, симпозиумах и совещаниях, занимает все большее место в современном международном туризме. По имеющимся оценкам, участники подобных международных мероприятий составляют 6 – 7% общего количества иностранных временных посетителей, и на их долю приходится около 10% валютных поступлений от туризма. Участники международных мероприятий в основном используют авиационный транспорт.
Деловой туризм. Поездки с деловыми целями рассматриваются как одна из важнейших составных частей современного международного туристского обмена. Более того, этот вид поездок считается одним из самых перспективных, так как он базируется на объективной закономерности дальнейшего международного разделения труда. Одной из разновидностей деловых поездок являются также поездки для участия или для посещения международных и национальных выставок и ярмарок. Весьма распространенной формой деловых поездок являются конгрессы и совещания различных международных организаций. Еще одной формой делового туризма являются поездки в составе специализированных групп по профессиям. З последние годы спрос на такие поездки также постоянно растет.
Этнический туризм. Этот вид туризма, связанный с посещением родственников или мест рождения родителей, занимает важное место в международном туризме. В этом крайне своеобразном виде туризма за последние годы происходят определенные структурные изменения, меняющие его характер. Разновидностью этнического туризма является приграничный обмен, дающий для статистики внушительные цифры количества временных посетителей, но не имеющий столь большого экономического значения.
В то же время при всем разнообразии видов туризма можно прийти к выводу, что наиболее общие виды туризма, такие как поездки, с познавательными целями, с целью отдыха или для деловых встреч, в основе своей классификации должны иметь территориальный принцип и внутри национального рынка делится по видам туризма.
Широкое развитие получили туристские связи России с капиталистическими странами.

Групповое (коллективное) путешествие предполагает совместную поездку 15 и более человек по единому маршруту и на одинаковых для всех условиях. Объединение туристов в одну группу обусловливается общностью целей поездки, а также более низкими ценами на туры по сравнению с индивидуальными поездками в связи с предоставлением групповых скидок. Индивидуальное путешествие – независимое путешествие одного или нескольких туристов в группе, насчитывающей менее 15 человек, связано с персональным обслуживанием каждого из них. В любом случае путешествия проводятся по заранее выбранным маршрутам и программам пребывания и имеют определенную цель и продолжительность.

Обслуживание индивидуальных туристов осуществляется по классам: люкс–апартамент, люкс, полулюкс, первый класс, кемпинг.

Группы туристов путешествуют по территории России железнодорожным, авиационным, водным, автомобильным транспортом, в том числе на автобусах иностранных фирм. Обслуживание групп туристов осуществляется по классам: первый класс, туристский класс (одно – и двухместные стандартные номера), кемпинг. Кроме того, выделяются удешевленный и школьный туры.

В зависимости от класса обслуживания иностранным туристам предоставляется определенный объем (пакет) услуг. Пакеты услуг (туры) включают:

* услуги размещения;
* услуги питания;
* услуги транспорта;
* трансферу (встречи, проводы, доставку багажа и туриста до местапроживания);
* организацию и оказание экскурсионных, культурных и спортивныхуслуг;
* услуги по организации посещения магазинов, торговых центров,специализированных ярмарок;
* прочие услуги (оформление паспортов, виз, медицинских сертификатов, проката автомобилей, страхования и др.).

Туристская фирма заключает контракт с гостиницей, по которому ее владелец берет на себя обязательства перед турагентом (фирмой) предоставлять гостиничные услуги туристам.

**5.2. Требования к предприятиям питания**

Организация питания иностранных туристов осуществляется в ресторанах, барах, кафе, столовых. Данные предприятия могут иметь собственные здания или использовать их на правах аренды. Некоторые предприятия работают самостоятельно. Однако большинство из них распоожено в туристско-гостиничных комплексах или гостиницах и является их структурными подразделениями..

Гостиница любой категории (1-5 звезд) должна иметь удобные подъездные пути с необходимыми дорожными знаками, благоустроен­ную и освещенную прилегающую территорию, площадку с твердым покрытием для кратковременной парковки автотранспорта, в том числе автобусов, вывеску с названием предприятия и указанием его категории, при наличии отдельного входа в ресторан - вывеску с его названием.

Лестницы, ведущие к входу на предприятие питания, расположен­ному автономно, должны быть снабжены специальными пандусами для передвижения детских и инвалидных колясок. Вход должен быть оборудован козырьком для защиты от атмосферных осадков.

У входа на предприятие питания должны быть размещены урны для мусора, телефоны-автоматы. Здесь рекомендуется размещать средтва рекламы, декоративные композиции из зеленых насаждений, скульптуры и другие элементы декоративного оформления.

На территории, прилегающей к предприятию питания, не допускается: проводить погрузочно-разгрузочные работы, складировать тару, строительные материалы, размещать контейнеры с мусором, сжигать мусор, отходы и порожнюю тару.

Вход на предприятие должен обеспечивать одновременное движе­ние двух встречных потоков потребителей на выход и на вход. Створки дверей должны открываться без чрезмерных усилий и автоматически закрываться за потребителем, не заставляя его ускорять движение.

Помещения для потребителей туристских предприятий питания должны удовлетворять санитарно-гигиеническим, противопожарным и техническим требованиям к общественным помещениям, обеспечивать безопасные и комфортные условия по температуре и влажности. Обяза­тельным и безусловным требованием является отсутствие посторонних запахов, особенно из кухни и туалетов.

Интерьеры помещений для потребителей не должны быть перегружены элементами декоративного оформления, затрудняющими уборку помещений и ухудшающими санитарно-гигиенические условия. Все ма­териалы, используемые в оформлении интерьера помещений для потре­бителей, должны соответствовать требованиям санитарно-гигиенической и пожарной безопасности.

Все помещения должны быть оборудованы указателями (пиктограммами), помогающими ориентироваться потребителям. В вестибюле на видном месте должна быть вывешена копия сертификата данного предприятия питания, свидетельствующего о присвоении ему опреде­ленной категории с соответствующим количеством звезд (для гостини­цы) и класса (люкс, высший, первый) для ресторана.

Оборудование помещений должно предусматривать возможность посещения предприятия питания инвалидами и потребителями с детьми, если гостиница, при которой оно расположено, предусматривает возможность проживания инвалидов и туристов с детьми соответст­вующего возраста или данное туристское предприятие питания обслу­живает потребителей, не проживающих в гостинице.

Освещение помещений для потребителей должно соответствовать требованиям действующей нормативно-технической документации.

Режим работы предприятий питания, расположенных в гостинице, устанавливается с 7.00 до 23.00 ч или круглосуточно.

Предприятие, обслуживающее туристов, должно иметь сертификат на безопасность услуг общественного питания и сертификат соответст­вия, подтверждающий класс предприятия, а также лицензии на отдельные виды деятельности.

Рестораны при 4- и 5-звездочных отелях должны иметь несколько залов (возможна специализация на приготовлении блюд национальной, зарубежной кухни), отдельные кабинеты, банкетные залы, трансформируемые в конференц-зал, ночные клубы (5 звезд). При 3-5-звездочных отелях обязательны бары в вестибюле (лобби-бар) и поэтажные. В 1- и 2-звездочных отелях услуги питания предоставляются потребителям в ресторанах и кафе.

По методам обслуживания туристские предприятия питания классифицируются на предприятия, работающие по методу самообслужива­ния и обслуживания официантами.

Туристские предприятия 2-5-й категорий (звезд) должны гарантировать потребителям выбор любого из вариантов предоставляемого питания (завтрак, двухразовое, трехразовое питание), работу хотя бы одного кафе или бара в любое время суток (4- и 5-звездочные отели); бронирование мест в ресторане; обслуживание в номере гостиницы.

Можно выделить три основных способа предоставления услуги питания:

* питание, оплаченное туристом;
* питание, не включенное в стоимость тура и предоставляемое за дополнительную плату;
* самообслуживание.

Оплаченное питание предполагает включение в стоимость гостиничного номера или тура всех расходов на питание туристов. Это может быть только завтрак (континентальный или полный); завтрак и ужин или завтрак и обед либо обед-ужин (полупансион); трехразовое питание (полный пансион). Иногда в стоимость питания включают прохлади­тельные (вода, соки) и алкогольные напитки (пиво, шампанское, вина). Если питание не включено в стоимость тура, то за него турист платит в месте пребывания и оказания этой услуги.

Самообслуживание означает, что туристы сами себе готовят пищу (чаще всего в пансионатах, кемпингах) или питаются в залах ресторанов, где установлен шведский стол, или в кафе.

В сфере питания особое значение имеет быстрое и четкое обслуживание туристов. Меню в месте пребывания туристов должно быть понятно всем участникам группы, а цены указаны в валюте страны. Питание должно соответствовать затраченным на него средствам и не нанести вреда здоровью туристов. Неудовлетворенность питанием из-за плохой организации, недостаточно высокого качества приготовления пищи или низкого уровня обслуживания может испортить впечатление от поездки и нанести ущерб туристской фирме.

**5.3. Характеристика документов для обслуживания**

Питание туристам предоставляется в полном соответствии с условиями, оговоренными в путевке, ваучере, договоре, – в ресторане, кафе, столовых, барах.

Форма общероссийской туристской путевки ТУР-1 утверждена Министерством финансов РФ в 1996 г. и зарегистрирована Министерством юстиции в 1997 г.

На бланке туристской путевки ТУР-1 указывается вид питания:

П (FB) - полный пансион (завтрак, обед и ужин);

ПП (НВ) - полупансион (двухразовое питание), предусматривающий предоставление туристам завтрака и обеда или завтрака и ужина;

 (ВВ) - только размещение и завтрак.

Туристский ваучер - документ, устанавливающий право туриста на услуги, которые входят в состав тура и подтверждающий факт их оказания. Ваучеры разрабатываются каждой фирмой индивидуально в соответствии с конкретными условиями контракта. Ваучерами, как правило, пользуются иностранные туристы, но при определенных условиях ваучер может выступать как официальный документ, гарантирующий туристам оказание услуг, указанных в договоре.

Договор на предоставление услуги питания туристам в ресторане, кафе устанавливает взаимные обязательства сторон и включает следующие пункты:

* номер, дату и место заключения договора;
* наименование заказчика с указанием его организационно-правовой
формы;
* наименование и реквизиты предприятия питания;
* предмет договора (оказание услуги питания по заявке заказчика);
* права, обязательства и ответственность сторон;
* стоимость услуг и порядок расчетов;
* сроки действия договора.

Извещение - документ, подтверждающий прибытие группы тури­стов, в котором указывают номер авиарейса (поезда), дату прибытия, численность и состав туристов, особенности питания (вегетарианцы, мусульмане, диабетики, дети и т. д.), фамилию руководителя группы или турменеджера, дополнительные виды обслуживания.

Представитель заказчика (гид-переводчик), ответственный за обслуживание группы иностранных туристов, обязан обеспечить прибытие группы в часы, указанные в заявке. В случае изменения времени прибытия или количества туристов переводчик обязан поставить в известность администрацию предприятия не позднее чем за три часа до начала обслуживания.

Если представитель не сообщит об изменении указанных в заявке времени обслуживания и количества участников группы туристов, а питание будет подготовлено к указанному в заявке сроку, заказчик обязан возместить предприятию стоимость приготовленной продукции. На не подлежащую реализации продукцию составляется акт в трех экземплярах, каждый из которых подписывает руководитель предприятия, представитель заказчика, материально ответственное лицо, чью про­дукцию актируют, и санитарный врач. В соответствии с актом продук­ция подлежит уничтожению в присутствии лиц, подписавших акт.

За фактически предоставленные услуги представитель заказчика выдает руководителю предприятия питания два экземпляра ваучера, которые должны быть подписаны им и представителем предприятия общественного питания. Первый экземпляр ваучера вместе со счетом предприятия питания предъявляется заказчику для оплаты.

На предприятиях питания, обслуживающих иностранных туристов, должна быть книга отзывов и предложений и книга контроля качества обслуживания.

**5.4. Обслуживание на предприятиях общественного питания**

На предприятиях питания, обслуживающих группы иностранных туристов, должны быть специальные журналы для регистрации отпуска питания с указанием даты; страны, откуда прибыли туристы; номера извещения; класса обслуживания; вида питания (завтрак, полупансион, пансион); количества туристов по заявке и получивших питание; стоимости фактически отпущенного питания.

Завтрак предоставляется туристам с 7.00 до 10.00 ч; обед - с 12.00 до 15.00 ч; ужин - с 17.00 до 20.00 ч.

Как правило, в ресторанах при гостиницах завтрак туристам орга­низуют в виде шведского стола с самообслуживанием и выбором блюд из представленного ассортимента. Сервировка столов к завтраку должна быть минимальна.

Детям от 2 до 12 лет, путешествующим в составе группы туристов, питание предоставляется по специальному меню с 50%-ной скидкой стоимости питания соответствующего класса обслуживания.

При обслуживании туристов континентальными завтраками сначала производят предварительную сервировку столов на 6-8 человек, затем в торце стола ставят группами чашки с блюдцами и ложками для горячих напитков, горячую закуску (яичницу-глазунью или блины) или легкое второе блюдо (яйцо всмятку или омлет, кашу молочную) официант подает европейским методом.

Аналогично производят обслуживание туристов полными завтраками, но на столы заранее ставят не один вид закуски, а холодные закуски в ассортименте (сыр, колбаса сырокопченая, ветчина, карбонат). Для ускорения обслуживания туристам предлагают один вид континентального или полного завтрака.

При отсутствии шведского стола меню завтрака должно ежедневно меняться. К завтраку и обеду на стол обязательно ставят кувшин с охлажденной кипяченой водой и по просьбе гостей контейнер для льда с щипцами.

В гостиницах, имеющих более высокие категории (4 или 5 звезд), туристы могут заказать завтрак в ресторане, кафе или поэтажном баре по меню «а ля карт» или с доставкой в номер. В номерах, оснащенных кухнями и мини-барами, туристам предоставляется возможность готовить завтрак самостоятельно.

Обед, как правило, состоит из холодной закуски, супа, второго горячего блюда, десерта, кофе или чая. В меню ужина включают холодную закуску, второе горячее блюдо, десерт и горячий напиток. К обеду и ужину подают прохладительные напитки или пиво.

Меню обеда и ужина составляют в двух вариантах на каждый день в пределах согласованной с заказчиком суммы и накануне предлагают для выбора руководителю группы туристов через гида-переводчика (если обед и ужин организуют без шведского стола).

За рубежом широко распространена форма обслуживания групп туристов, получившая название «табльдот». За 10-15 мин до начала обслуживания на предварительно сервированные столы ставят прохладительные напитки или кипяченую воду со льдом, хлеб и булочки. Холодные закуски раскладывают на большие закусочные тарелки малень­кими порциями, составляя из них красочные композиции, и ставят на столы до прихода гостей. Остальные блюда подают европейским методом.

При организации обслуживания групп иностранных туристов следует использовать бригадно-звеньевой метод. Бригада состоит из бригадира и двух-трех членов бригады. Бригадир постоянно находится в зале, обслужи­вает потребителей, принимает заказы на дополнительную продукцию за на­личный расчет, руководит работой официантов. Члены бригады сервируют столы, получают продукцию на раздаче или в сервис-баре, доставляют ее в зал, обслуживают потребителей и производят сбор использованной посуды.

Метрдотель, официанты и бармены должны знать как минимум один из европейских языков. В бригаду включаются официанты, вла­деющие различными языками. Все работники, обслуживающие ино­странных туристов, должны быть одеты в форменную или санитарную одежду и обувь установленного для данного предприятия образца. Оде­жда должна иметь фирменные знаки с указанием категории предприятия и соответствующего числа звезд.

Все работники туристских предприятий питания должны носить бэйджик с эмблемой предприятия и указанием фамилии, имени и должности.

Для питания туристов-индивидуалов выделяют отдельный зал. Иностранных туристов обеспечивают трехразовым питанием (завтраком, обедом и ужином). Завтрак предоставляется по безналичному расчету, если его стоимость входит в стоимость тура, или за наличный расчет.

Служба приема и обслуживания информирует иностранных туристов о режиме работы предприятий питания, видах предоставляемых услуг, формах расчета за них, а также о месте и времени питания.

Каждому туристу вручают визитную карточку со штампом «Завтрак», которая является пропуском в гостиницу.

Заявку на необходимое количество завтраков в соответствии с количеством проживающих в гостинице туристов-индивидуалов, в том числе детей, служба приема и обслуживания передает в ресторан не позднее 21 ч накануне дня обслуживания за подписью ответственного лица. Завтрак может быть организован на шведском столе и по желанию туриста в номере.

Метрдотель ресторана при встрече гостя просит предъявить визитную карточку, делает отметку в ведомости по отпуску оплаченного завтрака и провожает гостя к столу. Официант в специальной секции кассы «расчет в кредит» получает по ней продукцию из кухни и сервис-бара и обслуживает гостя. Если завтрак не входит в стоимость тура, то официант обслуживает гостя по меню «а ля карт».

Бухгалтерия гостиницы ежедневно передает в ресторан один экземпляр ведомости предоставления индивидуальным туристам завтрака в гостинице. Метрдотель передает ведомость в кассу ресторана для включения ее в отчет вместе с заявкой на отпуск завтраков.

Обеды и ужины отпускают иностранным туристам в соответствии с заказом по меню «а ля карт», которое должно быть отпечатано на двух языках (русском и иностранном).

Обеды и ужины отпускают иностранным туристам-индивидуалам за наличный расчет и по кредитным карточкам (Американ Экспресс, Дай-нерс Клаб, Банк оф Америка/Виза Еврокарт). Информацию о предоставлении услуг по кредитным карточкам, в том числе эмблемы иностранных фирм, помещают на видных местах в гостинице, ресторане, кафе.

**ОРГАНИЗАЦИЯ И ТЕХНОЛОГИЯ ДИЕТИЧЕСКОГО ПИТАНИЯ В ГОСТИНИЧНЫХ КОМПЛЕКСАХ**

**6.1. Организация диетического питания в гостиничных комплексах**

Диетическое питание организуется в курортных и туристских комплексах, расположенных в основном в городах-курортах.

В курортных гостиницах проживают лица, прибывшие на курорт без санаторных путевок для лечения с хроническими заболеваниями без обострения или с нерезким обострением, в период выздоровления после острых заболеваний.

Туристы, прибывающие по туристическим путевкам, могут иметь хронические заболевания.

В курортных гостиницах организуется диетическое питание для 100% проживающих, в туристских гостиницах диетическое питание организуется при необходимости - в среднем охват составляет 5-10%.

Назначение диетического питания производится медицинским работником, с учетом характера заболевания и состояния питания больного. В зале для питания определяется место.

В гостиничных комплексах чаще всего применяют диеты:

* основной вариант стандартной (ДС);
* вариант с механическим и химическим щажением (ДЩ);
* вариант с пониженной калорийностью (ДПК) и разгрузочную (вместо ранее действующих диет номерной системы).

В специализированных по лечебным факторам курортных гостиницах могут использоваться соответствующие специализациям диеты:

* болезни органов пищеварения - ДС; ДЩ; разгрузочные;
* болезни органов кровообращения - ДС; высокобелковые (ДВБ);разгрузочные;
* болезни почек и мочевыводящих путей - ДС;
* низкобелковые (ДНЕ); разгрузочные;
* болезни обмена веществ - ДС; ДПК; разгрузочные;
* туберкулез - ДС; ДВБ.

При организации питания допускаются некоторые смягчения ограничений в диетах, так как резко щадящее питание большинству больных не показано.

Проживающие в гостиничных комплексах ведут активный образ жизни (прогулки, процедуры, занятия спортом, лечебная физкультура и др.), поэтому энергозатраты выше рекомендуемых в диетах, в среднем увеличение энергозатрат составляет 5 ккал на 1 кг нормальной массы тела в день. Общее увеличение энергетической ценности по диетам может на 5-10% больше.

Режим питания определяется в соответствии с рекомендуемой диетой и установленными требованиями по организации питания в гостиничных комплексах.

Важным принципом правильного режима питания является дробность питания в течение суток. Одно- или двухразовое питание неблагоприятно сказывается на деятельности желудочно-кишечного тракта: нарушается переваривание, снижается усвоение, ухудшаются самочувствие и работоспособность. Это объясняется большим количеством пи­щи, потребляемой за один прием.

Длинные перерывы могут привести к перевозбуждению пищевого центра в коре больших полушарий головного мозга, выделению большого количества активного желудочного сока, который оказывает раздражающее действие на слизистую оболочку «пустого» желудка, вплоть до возникновения воспаления (гастрита). В короткие интервалы пища не успевает полностью перевариться и усвоиться к моменту следующего приема. Это может привести к расстройству выделительной и двигательной деятельности пищеварительного тракта. Наиболее оптимальными являются интервалы в 4-5 ч. Только во время ночного отдыха (сна) они удлиняются до 10ч. Между «легкими» приемами пищи интервал может быть сокращен до 3 ч. Между ужином и началом сна рекомендуется интервал в 2-3 ч.

Важным принципом правильного режима питания является максимальное соблюдение требования рациональности при каждом приеме пищи. Это значит, что набор продуктов должен обеспечить оптимальное соотношение белков, жиров, углеводов, витаминов и минеральных элементов.

Питание должно проходить в спокойной обстановке, без торопливости, с тщательным пережевыванием пищи, что улучшает усвояемость. На завтрак и ужин рекомендуется затрачивать 25-30 мин, а на обед –почти в два раза больше. Полдник или второй завтрак также рекомендуется съедать не спеша, в течение 20-25 мин.

Другим непременным условием рационального режима питания является наиболее правильное распределение количества пищи в тече­ние дня. Распределение суточного пищевого рациона (энергетической ценности и химического состава) по отдельным приемам пищи должно проводиться в зависимости от состояния здоровья, характера трудовой деятельности и распорядка дня. При четырехразовом питании рекомендуется для больных в хронической стадии болезни:

* завтрак –25% суточного рациона;
* обед – 35%суточного рациона;
* полдник – 15%суточного рациона;
* ужин – 25%суточного рациона.

Для некоторых групп (например, с заболеваниями желудка, сердечно-сосудистой системы) необходимо пяти – шестиразовое питание. Рекомендуются следующие часы питания:

* завтрак – 8°° часов;
* обед – 13°° часов;
* ужин – 17°° часов;
* поздний ужин – 21°° часов.

Энергетическая ценность суточного рациона распределяется следующим образом:

* завтрак – 25-30% суточного рациона %;
* обед–35-40% суточного рациона;
* ужин – 20-25% суточного рациона;
* поздний ужин – 5-10% суточного рациона.

 При пятиразовом питании вводится второй завтрак, а при шестиразовом – второй завтрак (11 ч) и полдник (17 ч). Энергетическая ценность этих приемов пищи должна быть небольшой.

С помощью ЭВМ можно автоматизировать операции по составлению научно обоснованного диетического питания с учетом характера заболевания, стадии болезни, наличия определенных продуктов питания и их взаимозаменяемости и других особенностей. Существуют программы ЭВМ для составления семидневных меню.

При организации диетического питания могут использоваться различные принципы построения питания и составления меню:

* предварительный заказ блюд;
* предварительный заказ комплексных рационов;
* беззаказное меню.

Лечебное питание можно определить как питание, в полной мере соответствующее потребностям больного организма в пищевых веществах и учитывающее как особенности протекающих в нем обменных процессов, так и состояние отдельных функциональных систем. Основная задача лечебного питания сводится прежде всего к восстановлению нарушенного равновесия в организме во время болезни путем приспособления химического состава рационов к метаболическим особенностям организма при помощи подбора и сочетания продуктов, выбора способа кулинарной обработки на основе сведений об особенностях обмена, состояния органов и систем больного.
Наиболее полному использованию достижений лечебного питания в значительной мере способствует правильная его постановка.

Лечебное питание является важнейшим **элементом комплексной терапии.** Обычно его назначают в сочетании с другими видами терапии (фармакологические препараты, физиотерапевтические процедуры и т. д.). В одних случаях, при заболевании органов пищеварения или болезнях обмена веществ, лечебное питание выполняет роль одного из основных терапевтических факторов, в других — создает благоприятный фон для более эффективного проведения прочих терапевтических мероприятий.

В соответствии с физиологическими принципами построения пищевых рационов лечебное питание строится в виде **суточных пищевых рационов,** именуемых диетами. Для практического применения любая диета должна характеризоваться следующими элементами: энергетической ценностью и химическим составом (определенное количество белков, жиров, углеводов, витаминов, минеральных веществ), физическими свойствами пищи (объем, масса, консистенция, температура), достаточно полным перечнем разрешенных и рекомендованных пищевых продуктов, особенностями кулинарной обработки пищи, режимом питания (количество приемов пищи, время питания, распределение суточного рациона между отдельными приемами пищи).
Диетотерапия требует **дифференцированного и индивидуального** подхода. Только с учетом общих и местных патогенетических механизмов заболевания, характера обменных нарушений, изменений органов пищеварения, фазы течения патологического процесса, а также возможных осложнений и сопутствующих заболеваний, степени упитанности, возраста и пола больного можно правильно построить диету, которая в состоянии оказать терапевтическое воздействие как на пораженный орган, так и на весь организм в целом.

Лечебное питание должно строиться **с учетом физиологических потребностей организма** больного. Поэтому всякая диета должна удовлетворять следующим требованиям:

1) варьировать по своей энергетической ценности в соответствии с энергозатратами организма;

2) обеспечивать потребность организма в пищевых веществах с учетом их сбалансированности;

3) вызывать оптимальное заполнение желудка, необходимое для достижения легкого чувства насыщения;

4) удовлетворять вкусы больного в рамках, дозволенных диетой, с учетом переносимости пищи и разнообразия меню. Однообразная пища быстро приедается, способствует угнетению и без того нередко сниженного аппетита, а недостаточное возбуждение деятельности органов пищеварения ухудшает усвоение пищи;

5) обеспечивать правильную кулинарную обработку пищи с сохранением высоких вкусовых качеств пищи и ценных свойств исходных пищевых продуктов;

6) соблюдать принцип регулярного питания.

Лечебное питание должно быть достаточно *динамичным.* Необходимость динамичности диктуется тем, что всякая лечебная диета в том или ином отношении является ограничительной, а следовательно, односторонней и неполноценной. Поэтому длительное соблюдение особенно строгих диет может вести, с одной стороны, к частичному голоданию организма в отношении отдельных пищевых веществ, с другой — к детренировке нарушенных функциональных механизмов в период восстановления. Необходимая динамичность достигается применением широко используемых в диетотерапии принципов щажения и тренировки. Принцип щажения предусматривает исключение факторов питания, способствующих поддержанию патологического процесса либо его прогрессированию (механические, химические, термические раздражители и т. д.). Принцип тренировки заключается в расширении первоначально строгой диеты за счет снятия связанных с ней ограничении с целью перехода на полноценный пищевой режим.

**Принцип щажения** обычно используют в начале лечения. Он заключается в соблюдении строгих диет. В дальнейшем с целью предупреждения частичного голодания в отношении отдельных пищевых веществ и тренировки неглубоко нарушенных функциональных механизмов для их восстановления следует переходить на **принцип тренировки.** Он осуществляется по «ступенчатой» системе и системе «зигзагов».

*«Ступенчатая» система* предусматривает постепенное расширение первоначальной строгой диеты за счет дозированного снятия ограничений. При переходе к принципу «тренировки» необходимо иметь в виду, что излишняя поспешность в расширении диеты так же, как и чрезмерное ее затягивание, может оказывать отрицательное влияние. Чтобы избежать этого, необходимо ориентироваться на динамику клинических признаков, состояние нарушенных функциональных механизмов, а также связанных с ними последствий. Эта система в случае ликвидации патологического процесса позволяет дозировать постепенное расширение диеты вплоть до перехода на рациональное питание, соответствующее физиологическим потребностям организма.

*Система «зигзагов»* предусматривает относительно резкое, кратковременное изменение диеты. Такие диеты и соответственно дни их применения получили название контрастных.

*Контрастные диеты (дни)* бывают двух видов: нагрузочные («плюс-зигзаги») и разгрузочные («минус-зигзаги»).

Нагрузочные диеты («плюс-зигзаги») используются в соответствии с принципом тренировки. Их именуют еще как «праздничные дни». Они предусматривают включение в рацион пищевых веществ, содержание которых либо резко ограничено, либо они вовсе исключены из основной диеты. Периодическое назначение (вначале 1 раз в 7—10 дней) нагрузочных диет способствует толчкообразному стимулированию ослабленных функций. Эти диеты обеспечивают введение в организм дефицитных пищевых веществ, вызывают повышение аппетита в результате внесения разнообразия в питание больного и облегчают переносимость нередко длительных и весьма строгих диетических режимов. Нагрузочные диеты, к тому же, являются функциональной пробой. Хорошая переносимость нагрузочной диеты имеет важное психопрофилактическое значение: укрепляет уверенность больного в наступивших положительных сдвигах и указывает на возможность перевода на более расширенный пищевой рацион. Постепенное увеличение частоты нагрузочных дней и степени нагрузки при хорошей переносимости приводит к тому, что основной диетой может стать нагрузочная, а бывшая ранее основная становится разгрузочной. Таким образом осуществляется зигзагообразный переход от строгой к более разнообразной и полноценной диете.

Разгрузочные диеты («минус-зигзаги») основаны на ограничении энергетической ценности или связаны с целенаправленной перестройкой химического состава рациона, обеспечивающего щажение поврежденных функциональных механизмов, а также корригирование обменных нарушений. Специальные разгрузочные дни могут периодически (1 раз в 7—10 дней) назначаться при ряде заболеваний (с начала лечения на фоне относительно строгих диет). Проведение разгрузочных дней целесообразно даже после восстановления нарушенных функций, так как в этот период они отличаются некоторой лабильностью и нуждаются в периодической разгрузке и щажении.

**Режим питания больных**

Режим питания больных должен строится индивидуально в зависимости от характера заболевания и особенностей его течения, наличия аппетита, прочих методов терапии, общего и трудового режимов. Однако в любом случае не следует допускать между отдельными приемами пищи перерывы в дневное время свыше 4—5 ч и между последним вечерним приемом пищи и завтраком 10—11 ч.

Для лечебно-профилактических учреждений в соответствии с общим режимом установлен, как минимальный, четырехразовый прием пищи. При многих заболеваниях (органов пищеварения, сердечно-сосудистой системы, инфекционных и др.) необходим более частый прием пищи (5—6 раз). При пятиразовом питании целесообразно вводить второй завтрак, а при шестиразовом — еще и полдник.

Лихорадящим больным прием основного количества пищи показан в часы снижения температуры тела, когда обычно улучшается аппетит.

**Система лечебного питания**

При назначении лечебного питания в принципе могут использоваться две системы: элементная и диетная.

**Элементная система** предусматривает разработку для каждого больного индивидуальной диеты сконкретным перечислением показателей каждого из элементов суточного пищевого рациона.

**Диетная система** характеризуется назначением в индивидуальном порядке той или иной диеты из числа заранее разработанных и апробированных.

В лечебно-профилактических учреждениях применяется в основном диетная система. В нашей стране получили преимущественное распространение рекомендованные и утвержденные Министерством здравоохранения для повсеместного применения диеты, которые были разработанны в клинике лечебного питания Института питания АМН СССР, с номерной системой обозначения по номенклатуре, предложенной М. И. Певзнером. Эта система лечебного питания, именуемая раньше как групповая, предусматривает 15 основных лечебных диет (столов) и группу контрастных, или разгрузочных, диет. Кроме того, часть основных диет (1, 4, 5, 7, 9, 10) имеет несколько вариантов, обозначаемых прописными буквами русского алфавита, которые добавляются к номеру основной диеты (например, 1а, 1б, 5а и т. д.). Каждая диета и ее варианты характеризуются: 1) показаниями к применению; 2) целевым (лечебным) назначением; 3) энергетической ценностью и химическим составом; 4) особенностями кулинарной обработки пищи; 5) режимом питания; 6) перечнем разрешенных и рекомендуемых блюд.

Используемая система позволяет обеспечивать индивидуализацию лечебного питания в условиях обслуживания большого числа больных с различными заболеваниями. Это достигается применением как основы одной из наиболее подходящих основных диет или ее вариантов с соответствующей коррекцией (путем добавления либо изъятия отдельных продуктов и блюд, позволяющих регулировать химический состав и кулинарную обработку). При дополнительном назначении рекомендуется пользоваться продуктами, обладающими определенными лечебными свойствами (творог, молоко, печень, арбуз, яблоки и т. д.). Без ущерба разнообразию питания одни и те же продукты в различной форме приготовления и блюда в разных сочетаниях можно вводить в несколько диет. Применяемая система обеспечивает преемственность и организацию лечебного питания при обслуживании большого числа больных.

* *Предварительный заказ* – это заказ блюд на следующий день с выбором отдельных блюд по приемам пищи с назначенной диетой. Выборное меню удовлетворяет вкусовые привычки больного, однако не всегда соблюдается правильность сочетания блюд.

*Предварительный выбор и заказ комплексных рационов* из представленных вариантов по диетам обеспечивает равноценность рационов по энергоценности и химическому составу.

*Строгое беззаказное меню* представляется только с учетом реко­мендуемой диеты.

Меню для диетического питания составляется на 7-10 дней и может корректироваться ежедневно.

В целях обеспечения информированности о диетическом питании рекомендуется иметь в залах, вестибюле стенды с характеристиками диет, правилами приема минеральных вод.