

Крохин И.Д.,

*студент магистратуры кафедры «Технология и организация
общественного питания»*

Южно-Уральский государственный университет

Россия, г. Челябинск

Коноваленко Н.Е.,

*студент магистратуры кафедры «Технология и организация
общественного питания»*

Южно-Уральский государственный университет

Россия, г. Челябинск

Научный руководитель: Тошев А.Д.

ОРГАНИЗАЦИЯ ПИТАНИЯ В УЧРЕЖДЕНИЯ ОТДЫХА

***Аннотация:** Важной частью туристской сферы и туристских комплексов являются услуги организации питания, в которые входит обслуживание очень разного рода и уровня посетителей – как отечественных, так и иностранных, как организованных, так и индивидуальных туристов. Поэтому, для каждой категории туристских потребителей нужны особенные методы обслуживания при реализации услуг питания. В данной статье рассказывается о формах обслуживания и режимах питания отдыхающих.*

***Ключевые слова:** питание туристов, режим питания, формы обслуживания, общественное питание, обслуживание потребителей.*

***Annotation:** An important part of the tourism sector and tourist complexes are catering services, which include the service of very different types and levels of visitors – both domestic and foreign, both organized and individual tourists. Therefore, for each category of tourist consumers, special service methods are*

needed for the implementation of food services. This article describes the forms of service and food regimes for vacationers.

Keywords: *tourist nutrition, food regime, forms of service, public catering, consumer service.*

Питание является одной из главных услуг в сфере технологии туристских средств размещения и их сервиса. Тип комплекса общественного питания выявляется, зависимо от необычности и оригинальности обслуживания, списком предоставляемой и производимой кулинарной продукции и разнообразием оказываемых потребителям услуг.

Режим работы предприятий питания туристских средств размещения и форма обслуживания также очень важны при организации питания для туристов. Режим и формы обслуживания не обязательно должны быть постоянны во времени, они могут меняться в зависимости от сезона, вида туризма в данное время, а также вкусов и интересов потребителей.

В зависимости от работы и движения персонала в обслуживании различают полное и частичное самообслуживание. При полном самообслуживании потребители выполняют сами все операции, связанные с получением блюд и напитков, доставкой их к обеденному столу и уборкой посуды [1, с 15].

При частичном самообслуживании большую часть функций выполняет обслуживающий персонал. По способу расчета с туристами различают самообслуживание с предварительным, последующим, свободным расчетом и оплатой после приема пищи. При самообслуживании с преждевременным расчетом потребители, ознакомившись с выбором и наличием блюд в меню, получают чеки или талоны в кассе, а потом по этим чекам или талонам получают блюда, которые выбрали на раздаче. Недостатком этой формы обслуживания низкую пропускную способность раздачи, объясняя это тем, что повара, осуществляющие порционирование блюд, должны смотреть и

разделять чеки или талоны по блюдам. Большое увеличение скорости при применении этой формы обслуживания достигается за счет отпуска комплексных обедов по заранее приобретенным абонементам или чекам.

Самообслуживание с расчетом обеспечивает одновременность выбора блюд, их получения и оплаты стоимости. В этом случае отпуск продукции и расчет с потребителем осуществляются одним работником. Чаще всего эта форма обслуживания применяется в закусочных.

Обслуживание персоналом применяется на предприятиях, где комфорт играет более важную роль, чем время обслуживания. В ресторане устанавливается норма обслуживания потребителей официантами, которая характеризует его уровень.

Французский сервис – этот вид обслуживания подходит для предприятий питания с в «высокой» кухней. Для французского сервиса нужна группа обслуживающего персонала (помимо метрдотеля), гостей встречает и занимается их обслуживанием старший официант, который принимает заказы, консультирует по меню, может принимать участие в подаче блюд; кроме того, обслуживанием посетителей занимается его помощник, сомелье и официант, который убирает со стола. При таком обслуживании большое блюдо с разложенной едой показывается гостям и виден им. Потом гости сами или с помощью официанта кладут себе в тарелку пищу. Этот сервис означает - максимум внимания посетителям со стороны обслуживающего персонала, но отличается высокой трудоемкостью. Может использоваться при обслуживании отдельных столиков и банкетных столов.

Английский сервис, который имеет ввиду обслуживание с приствного столика, на котором официант делает порционирование блюд и подает их потребителям с правой стороны; если необходимо сделать добавку, то меняется столовый прибор. Этот вид сервиса очень трудный и советуется для обслуживания отдельных столов.

Русский сервис представляет собой то, что официант привозит на тележке блюдо, разделяет на порции перед гостями, ставит на стол, и гости кладут сами столько, сколько нужно. Плюсом такого сервиса является самостоятельный выбор объема порции.

Геридон – здесь официант привозит на тележке много продуктов, и то, что хочет гость, готовится у него на глазах.

И последний, американский сервис– это когда пища раскладывается на тарелки на кухне, официанты разносят и расставляют их перед гостями [2, с 45].

Выделяют три главные формы обслуживания. Бывает питание, которое оплачивается клиентом и питание, не включенное в стоимость средства размещения; питание, которое предлагают за дополнительный расчет.

Если питание не включается в цену тура или номера, то за него обязательно нужно заплатить отдельно. В этом случае гости предприятия питания туристского средства размещения по своему желанию выбирают блюда из меню. У посетителя постоянно есть выбор при получении такой услуги, как питание [3, с.125]. С тем, чтобы обслужить как можно больше посетителей в туристских средствах размещения за ограниченное время на предприятиях организуются специальные формы питания. К таким формам относятся:

- полный пансион (трехразовое питание в виде завтрака, обеда и ужина);
- полупансион (двухразовое питание в виде завтрака с обедом и ужином);
- одноразовое питание (только завтрак).

В части клубного отдыха кроме трехразового питания в течение всего дня есть шанс выбора бесплатных закусок, алкогольных и других напитков. Эта форма организации питания означает, что «все включено в стоимость».

При обслуживании посетителей-участников конгрессов, конференций, симпозиумов и т.д. на предприятиях питания туристских средств размещения

предоставляются: зал-экспресс, стол-экспресс, шведский стол (буфет), кейтеринг.

Зал -экспресс на предприятиях питания нужен с целью быстроты обслуживания посетителей с небольшим перерывом на обед. В таком зале в основном маленькое количество мест (от 40 до 50), и здесь туристы обслуживаются рабочим персоналом из четырех человек. В меню питания в зале-экспрессе входит полный обед, который состоящий из четырех блюд: холодные закуски, супы, главное горячее блюдо и десерт.

Ко времени обеденного перерыва все столы в зале-экспрессе должны быть накрыты и подготовлены к приему туристов. Сервировка обеденного стола состоит из тарелки с пирожками, столовых приборов, фужеров. Обычно на такой обед заказчик тратит 15-20 минут.

Стол-экспресс накрывается на двадцать человек, имеет круглую форму и центральную поворотную часть, на которой располагаются разные закуски, блюда, кулинарные, кондитерские изделия, напитки. Посетители, сев за стол, поворачивают за ручку центральную часть и берут те либо иные блюда. Горячие напитки преподносит официант.

Также, в зависимости от уровня туристского комплекса, на его предприятии питания может иметь место такая форма обслуживания как шведский стол. Он представляет из себя немалое количество блюд, которые можно выбрать свободный. Можно угощаться всем, что хочется из предложенного и выставленного на столах в любом количестве.

Службами предприятий используются также разные методы обслуживания, среди которых такие способы организации обслуживания питания как: «а ля карт», «а парт», «табльдот», «буфетное обслуживание».

При применении способа «а ля карт» гости могут выбрать из меню блюд и напитков то, что больше им понравится и придет по душе. Заказ передают на кухню и сразу же начинается его приготовление.

М.А. Горенбургов и Г.С. Сологубов, говоря о методе «табльдот» , пишут, что гости обслуживаются в одно и то же время и по одному и тому же меню, а «буфетное обслуживание» - предлагает самообслуживание гостей с участием персонала.

И последний способ организации питания в туристских средствах размещения - это банкет. Банкет - это торжественный званый завтрак, обед или ужин, которые устраиваются в честь какого-либо лица или события. Банкеты делятся по способам организации приема пищи за столом (стоя или сидя) [4, с.134].

Делая вывод о вышесказанном, можно добавить и то, что к современным формам, повышающим культуру обслуживания, относят: дизайн блюд и напитков, рекламу в зале, убеждающую продажу, предложение в выбор альтернативных продукции и услуг. То есть, важно не только организовывать питание для туристов, вежливо и качественно обслуживать их, но и нужно стараться делать это необычно, красиво, и чтобы форма организации питания и подачи не оставляла потребителей равнодушными.

Использованные источники:

1. Шорошнева, Т.Е. Организация питания в гостиничных комплексах: Учебно-методическое пособие. – Нижний Новгород: Нижегородский госуниверситет, 2014. – 21 с.
2. Джум, Т.А. Организация и технология питания туристов: учебное пособие/Т.А. Джум, С.А. Ольшанская,- М.: Магистр: ИНФРА-М, 2011.-320с.
3. Костов, И.Н. Обслуживание на предприятиях общественного питания: учебное пособие/И.Н. Костов, Л.Д. Попов.- М.:Экономика, 2009.- 372с.
4. Формы и методы обслуживания гостей на предприятиях общественного питания [Электронный ресурс]/ Информационный портал.- Режим доступа: <http://www.pitportal.ru/director/10905.html> свободный (дата обращения 10.06.2021г.).