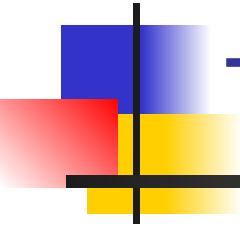
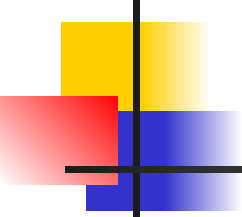
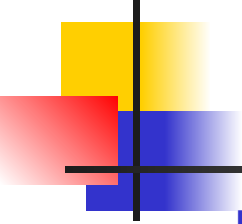


# Организация питания и формы обслуживания на объектах туризма.

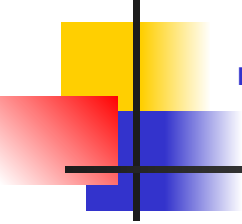


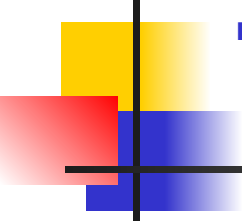
- 
- 
- Вкусная, доброкачественная пища в сочетании с высокой культурой обслуживания является одним из главных факторов достижения успеха в работе туристическо – оздоровительного учреждения.
  - Питание на объектах туризма должно соответствовать профилю туристической деятельности, его цели и задачам, в связи с чем в настоящее время используются многочисленные **виды питания: здоровое рациональное питание, детское питание, диетическое питание.**

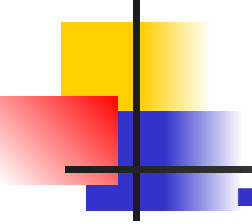
- 
- Общеизвестно, что основным критерием при выборе формы обслуживания на предприятии питания является стремление своевременно и в наибольшей степени удовлетворить потребности туристов в получении вкусной и доброкачественной пищи.
  - В любом случае, для выбора варианта организации питания и формы обслуживания следует уточнить место и время приема пищи. Следует отметить, что несмотря на обилие конкретных особенностей организации питания на объектах туризма, существуют **3 основных места проведения приема пищи: в гостиничном комплексе, в полевых условиях и в средствах передвижения во время туристических мероприятий.**

- 
- 
- При этом, первоначальным этапом является прогноз ситуации, определение перечня задач и разработка планирующей документации.
  - Естественно, **главными ориентирами** для проведения мероприятий по подготовке и организации питания следует считать: место приема пищи, характеристика объекта питания, количество довольствующихся, их возрастной и половой состав, национальная принадлежность и приверженность к национальным традициям в области питания, характер и продолжительность туристических мероприятий, экологические, климато – географические и погодные условия.

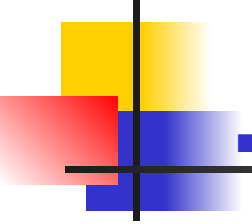
- 
- Немаловажную роль играет уровень квалификации работников питания, в частности, поваров.
  - Существуют и совершенствуются достаточно многочисленные **формы организации питания и формы обслуживания**. В гостиничном комплексе основными формами обслуживания являются: обслуживание официантами, обслуживание по вызову в номере, самообслуживание, обслуживание смешанного типа.
  - По ассортименту блюд можно выделить – комплексное питание, питание по выбору, предварительному заказу, обслуживание торжественных актов, приемов, банкетов, юбилеев.

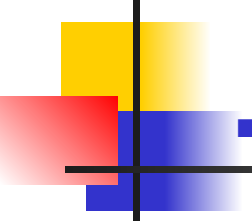
- 
- По времени обслуживания различают – круглосуточный режим работы объектов питания и с ограничением по времени.
  - В течении последних десятилетий применяются такие формы быстрого обслуживания как зал – экспресс, стол – экспресс, шведский стол(буфет), кейтеринг. Они используются при проведении совещаний, конгрессов, конференций, симпозиумов.
  - Зал – экспресс организуется для обслуживания посетителей с ограниченным запасом времени. Он проводится в помещении, имеющим 30 – 40 посадочных мест. Меню комплексного обеда включает 4 блюда: холодную закуску, суп, второе горячее блюдо и десерт.

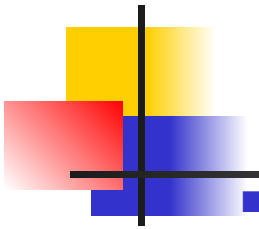
- 
- Зал – экспресс обслуживает бригада, включающая 4 официантов. Когда посетители садятся за стол, официант приносит закуску и сладкое блюдо(они могут быть поставлены заранее), затем приносят суп, а затем – второе горячее блюдо и десерт. На прием пищи уходит 15 – 20 мин.
  - Стол – экспресс может быть использован для обеспечения питанием примерно 20 человек. Обеденный стол, центральной поворотной частью, имеет круглую форму. Блюда, закуски, напитки ставятся на поворотную часть стола и используются посетителями.

- 
- Шведский стол используется для ускоренного обслуживания больших групп посетителей в гостиничных комплексах. Данный метод получил название «шведский», однако исторически не связан со Швецией. Применяется для обеспечения питанием (во время завтрака, обеда, ужина) участников научных конференций, симпозиумов, совещаний. На проведение, с использованием, данного способа завтрака уходит, в среднем 15 – 20 мин., обеда, ужина – 25 – 30 мин.
  - Ассортимент шведского стола зависит от времени приема пищи, однако, в любом случае представляет собой широкий выбор блюд.

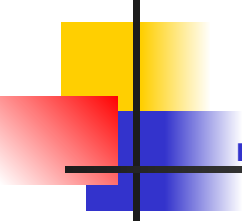


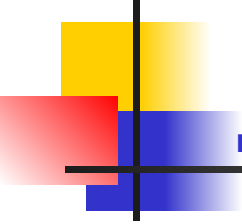
- 
- Для организации шведского стола используется торгово – технологическое оборудование: прилавок для подносов, охлаждаемый прилавок для холодных и сладких блюд, прилавки – мармиты для супов и основных горячих блюд, прилавок для горячих напитков, тележки с выжимными устройствами, прилавок для столовых приборов и другие.
  - Шведский стол может быть смонтирован из специальных складных столов высотой 750 – 900 мм, шириной 1500 – 2000 мм прямоугольных или квадратных. Для увеличения полезной площади стола используется горка.

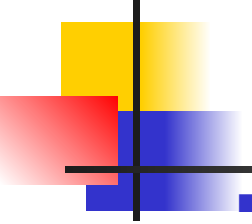
- 
- Рекомендуемая длина одной линии стола – 3 – 4 м. Стол покрывают белой или цветной скатертью. Для организации шведского стола создается бригада официантов во главе с бригадиром или шеф – поваром. По просьбе посетителей с учетом возраста, физического состояния может быть использован специальный стол. Кроме того, можно организовать диетический стол. При необходимости в работе шведского стола может оказывать помощь повар – консультант.
  - В гостиничном комплексе могут быть организованы дни национальной кухни с учетом национальной принадлежности или пожеланий посетителей.

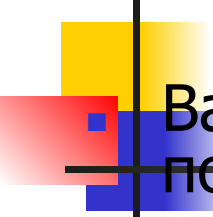


- В постоянном режиме может быть организована работа диетического или вегетарианского стола.
- Кейтеринг – форма обслуживания посетителей чаще всего вне помещений: организация пикников, банкетов, фуршетов, свадеб или других мероприятий. Возможен вариант организации питания вне гостиничного комплекса, когда приготовлением индивидуальных блюд занимаются сами посетители.

- 
- Индустрия гостеприимства представляет собой отрасль с весьма широким спектром возможностей. Для классификации предприятий питания на объектах туризма имеет ряд критериев.
  - Первый из них – место расположения предприятия питания: в здании гостиничного комплекса, в составе других зданий, помещений или отдельно.
  - Другие критерии: по способу обслуживания – обслуживание с участием официантов, самообслуживания, смешанная форма обслуживания. По ассортименту – блюда широкого выбора, комплексные блюда, блюда национальной кухни, экзотические блюда. По режиму питания – завтрак, полупансион, полный пансион.

- 
- Чаще организуется полный пансион, возможна организация шведского стола, специального питания (спортивного, детского).
  - По классности различают: люкс, высший и первый класс.
  - Важной задачей, которая влияет на возможность достижения успеха, является постоянное изучение вкусов и пожеланий потребителей. Оно может осуществляться непосредственно в процессе обслуживания туристов. Кроме того, для этих целей могут использоваться возможности средств массовой информации. Возможна организация специальных научных исследований.

- 
- Как свидетельствуют источники массовой информации, актуальными формами обслуживания на предприятиях питания является организация интересных встреч с обсуждением вопросов литературы, искусства, профессиональных проблем, организация развлечений, активного досуга, концертов.
  - Важное значение для создания благоприятной атмосферы имеет создание соответствующего интерьера, меблировка помещения, использование столовой посуды, приборов, музыкальное сопровождение приема пищи.



Важным элементом для достижения успеха является постоянный поиск новых технологий приготовления пищи, организации питания и форм обслуживания, которые должны соответствовать пожеланиям и потребностям отдыхающих, конкретным условиям отдыха и оздоровления.

- В обеденном зале должен поддерживаться благоприятный микроклимат и, следовательно, оптимальный воздухообмен. Необходимо обеспечить достаточное освещение и звукоизоляцию помещения для приема пищи.
- Необходимо организовать и поддерживать соблюдение правил техники безопасности, включая определение маршрутов движения официантов и посетителей.



**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.



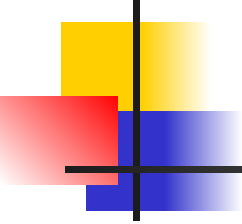


---

## **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.

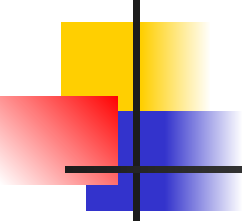
- 
- 
- Обеспечение безопасности на предприятиях питания начинается с момента проектирования кухни и других технологических помещений. Без создания нормальных условий для работы персонала кухни нельзя гарантировать качественную обработку продуктов и последующее приготовление блюд.
  - Особые требования 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.

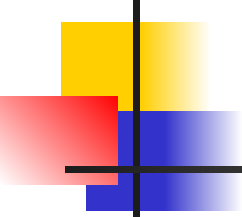


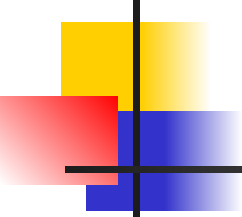
---

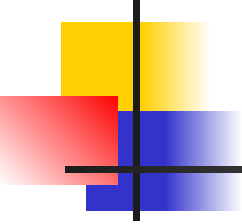
**Эстетика интерьера, создание комфортных условий обслуживания.** Интерьер представляет собой внутренне организованное пространство помещений предприятий питания, одновременно выступающее средой действия (в нем осуществляется технологический цикл обслуживания гостей) и средой восприятия (обладает способностью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

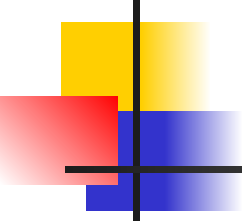
- Особое значение для оформления интерьера помещений питания имеет решение вопроса цвета и оформления. Цвет и свет должны быть подчинены процессу обслуживания клиентов. Научно доказано, что цветовое окружение в значительной степени влияет на эмоциональное состояние человека, его настроение, самочувствие и работоспособность.

- 
- 
- 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.

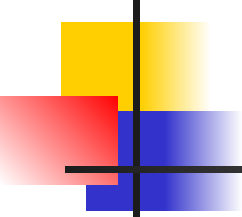
- 
- 
- Рестораны и бары по уровню обслуживания и номенклатуре предоставляемых услуг подразделяют на три класса – люкс, высший, первый, которые должны соответствовать следующим требованиям:
  - *“люкс”*- изысканность интерьера, высокий уровень комфортности, широкий выбор услуг, ассортимент оригинальных, изысканных заказных и фирменных блюд, изделий для ресторанов, широкий выбор заказных и фирменных напитков, коктейлей – для баров;
  - *“высший”*- оригинальность интерьера, выбор услуг, комфортность, разнообразный ассортимент оригинальных, изысканных заказных и фирменных блюд и изделий для ресторанов, широкий выбор фирменных и заказных напитков и коктейлей – для баров;
  - *“первый”*- гармоничность, комфортность и выбор услуг, разнообразный ассортимент фирменных блюд и изделий, напитков сложного приготовления для ресторанов, набор напитков, коктейлей несложного приготовления, в т.ч. заказных и фирменных – для баров.

- 
- 
- Туристская индустрия включает: рестораны, кафе, бары, столовые, фабрики – кухни, фабрики – заготовочные, буфеты, шашлычные, производственные магазины, киоски кулинарии и другие предприятия питания.
  - Перспективными предприятиями питания в настоящее время считаются – рестораны национальной кухни и концептуальные рестораны.
  - Общеизвестно, что основным планирующим документов на предприятиях питания является меню – раскладка пищевых продуктов. В гостиничных комплексах она как правило разрабатывается на недельный период.

- 
- 
- В ее составлении участвуют – шеф – повар, заместитель руководителя по хозяйственной части и диетсестра. Меню – раскладка утверждается руководителем туристическо – оздоровительного учреждения. Оформляются 3 экземпляра меню – раскладки: одним из них руководствуется повар, занимающийся приготовлением пищи, экземпляр меню – раскладки вывешивается в вестибюле предприятия питания, третий экземпляр хранится в документах предприятия.

- 
- 
- При организации питания во время туристических походов и экскурсий питание туристов может быть организовано на предприятиях общественного питания в соответствии с предварительной договоренностью или путем развертывания полевого продовольственного пункта собственными силами и средствами.
  - Для успешного выполнения данной задачи необходимо наличие технических средств транспортировки, хранения пищевых продуктов и приготовления пищи. Требуется также специальная подготовка и опыт работников питания. Как и в стационарных условиях, в обязательном порядке составляется меню - раскладка пищевых продуктов.



- 
- 
- В ходе туристической поездки питание туристов организуется путем выдачи сухого пайка или использования бортовых комплексных наборов готовых блюд.
  - Туристическо – оздоровительное учреждение может иметь подсобное хозяйство, включающее молочный скот, птицеферму, прудовое, тепличное хозяйство и огород. Наличие подсобного хозяйства позволит в значительной мере улучшить качество и разнообразить питание.
  - Питание является одной из основных услуг в индустрии туризма. Учитывая высокий уровень конкуренции для его успешной организации требуются новые концептуальные решения.



**СПАСИБО ЗА ВНИМАНИЕ !**