

# **Организация и технология обслуживания предприятий питания гостиничного комплекса**

Презентацию подготовила  
Студентка 2 курса ЗФО  
Кафедры туризма  
Грабко Наталья

# Особенности организации питания в гостиницах

Питание является одной из основных услуг в технологии тур обслуживания. Большинство ресторанов «встроено» в гостиницу и являются их частью, реже данные предприятия работают в автономном режиме.

По режиму питания туристов предприятия питания предоставляют услуги в виде завтрака, полного пансиона, полупансион, спецпитания, питания для детей и т.д.

По ассортименту питания туристов данная услуга подразделяется на:

- 1) комплексное питание;
- 2) питание по выбору;
- 3) питание по предварительному заказу;
- 4) банкеты, торжества.

# Требования к туристским предприятиям питания

1. Территория должна быть тщательно убрана, снабжена необходимым асфальтовым или декоративным покрытием.
2. Все помещения должны быть оборудованы указателями, помогающими потребителями ориентироваться в туристско - гостиничном комплексе.
3. В вестибюле на видном месте должны быть вывешена копия сертификата данного предприятия питания, свидетельствующая о присвоении ему определенного класса. Среди дополнительных требований можно выделить следующее:
  - при обслуживании организованных туристских групп по безналичному расчету рекомендуются на завтрак, обед или ужин предлагать скомплектованные рационы питания, составленные с учетом возраста групп, национального состава и т.д.
  - предварительная сервировка столов приборами, столовой посудой с хлебом, холодными закусками и специями может быть использована во всех типах и классах предприятий только при обслуживании организованных групп по безналичному расчету;
  - продукты, используемые для приготовления блюд, должны иметь сертификат, подтверждающий отсутствие вредных веществ, загрязнении и т.д.

В гостиницах с количеством мест 200 и более проектируется еще столовая для питания сотрудников гостиницы.

Количество мест в залах блока питания должно соответствовать количеству мест в гостинице.

Ресторан - это предприятие общественного питания повышенного типа по уровню обслуживания с разнообразным, широким ассортиментом блюд, закусок, кондитерских, винно-водочных изделий, фруктов и других покупных товаров.

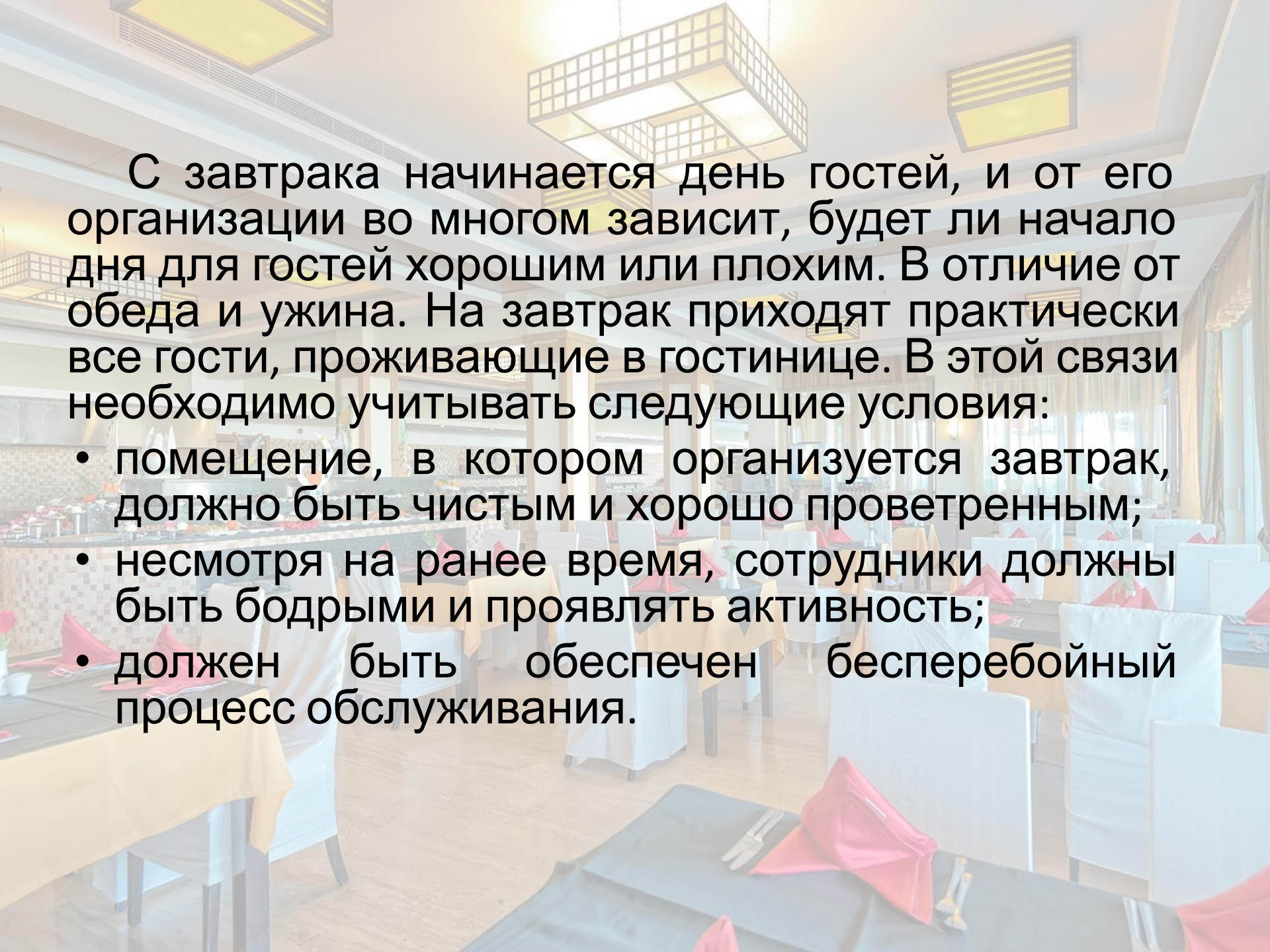
В вечернее время обслуживание потребителей в ресторане сочетается с организацией эстрадных выступлений, танцев. Рестораны работают с 11.30 – 23.30 ч. при наличии нескольких залов целесообразно работу залов начинать в разное время. В дневное время ресторан высшего класса может работать по типу столовой. Для быстрого обслуживания потребителей в дневное время практикуется комплексное питание.

В тех случаях, когда при гостинице имеется кафе или закусочная, их работу удобнее начинать с 7-8 ч. до 22ч.

Буфеты, расположенные на этажах гостиниц, должны работать с 7 до 22 ч., чтобы обеспечить проживающих завтраками и ужинами.

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

- Особые условия питания создаются в отелях, работающих в системе клубного отдыха (крене 3-х разового питания, в течении всего дня предлагается большой выбор бесплатных закусок, алкогольных и иных напитков) – All Inclusive (все включено в стоимость).
- .полный пансион, то есть трехразовое питание (завтрак, обед и ужин) – Full Board (FB);
- .полупансион, то есть двухразовое питание (завтрак плюс обед или ужин) – Half – Board (HB);
- только завтрак, то есть одноразовое питание – Bed & Breakfast (BB).



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 учитывать следующие условия:

- помещение, в котором организуется завтрак, должно быть чистым и хорошо проветренным;
- несмотря на раннее время, сотрудники должны быть бодрыми и проявлять активность;
- должен быть обеспечен бесперебойный процесс обслуживания.

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

- **«A la carte» (а ля карт)** - гости из карты меню блюд и напитков выбирают то, что им больше всего нравится и имеет возможность получить от официанта совет, а официант со своей стороны активно участвует в выборе блюд и напитков;
- **«A Part» (а парт)** - гости, предварительно сделав заказ, обслуживаются в установленный промежуток времени; очень часто встречается в домах отдыха и курортных гостиницах;
- **«Tabled' Hot» (табльдот)** - 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;
- **шведский стол**;
- **буфетное обслуживание** - предлагает самообслуживание гостей; 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 испорченные продукты и приборы;

# Секция обслуживания номеров

Работа менеджера по планированию действий секции может выглядеть следующим образом:

- 1) Заказать необходимое количество оборудования, например сервировочные тележки, подносы, посуду с крышками и специальными колпаками для сохранения температуры подачи, столовые принадлежности;
- 2) Составить график работы служащих, чтобы избежать крайностей, зачастую наблюдаемых в гостиницах, когда люди или сбиваются с ног, или слоняются без дела;
- 3) Особая предусмотрительность требуется при планировании меню. Заготовленная впрок пища должна и выглядеть аппетитно, и не терять своей доброкачественности;
- 4) Назначение доступных цен;



# Порядок составления меню

При составлении меню требуется большой практический опыт и учет разнообразных факторов, к которым, прежде всего, относятся:

- 1) предпочтения потребителей - меню должно соответствовать профилю и концепции ресторана;
- 2) численность и квалификация персонала - учет данного фактора позволяет решить следующие вопросы:
  - достаточна ли численность персонала для того, чтобы справиться с потоком заказов в часы пик;
  - соответствует ли профессиональное мастерство персонала ожиданиям гостей;
- 3) наличие разнообразного кухонного оборудования и его мощность - проблема учета мощностей обусловлена широким разнообразием блюд и меню, приготовление которых требует сложной технологии и соответствующего оборудования;
- 4) наличие и свежесть необходимых ингредиентов.



Меню должно быть составлено так, чтобы равномерно задействовать имеющиеся мощности.

Меню является основным документом предприятия питания и выполняет оценочную, аналитическую и стимулирующую функции.

Меню разрабатывают, исходя из ассортимента минимума – минимального количества блюд, которые должны быть в реализации. Чрезмерно обширное меню усложняет обслуживание потребителей, требует большего количества сырья, полуфабрикатов, больших площадей и различного оборудования для приготовления пищи.

При расчете меню ориентируются на вместимость зала и количество потребителей.

# Оформление меню. Карта ВИН

При составлении карты вин учитывают следующие правила:

- разливные вина из бочек записывают перед винами в бутылках;
- отечественные вина должны располагаться перед иностранными;
- белые вина указывают перед розовыми;
- розовые вина помещают перед красными;
- марочные и коллекционные вина должны располагаться перед молодыми и дешевыми;
- тихие вина перечисляют перед игристыми.

Карта вин должна легко читаться и быть оригинально оформленной.

Возникающие трудности с характеристиками вина и соответственно с личным выбором посетителя должны разрешаться с помощью специалиста по винам – сомелье.

# Оформление карты пива и бара

При составлении карты пива учитывают сложившуюся последовательность и указывают следующие характеристики:

- безалкогольные виды пива ставят в меню перед пивом, содержащим алкоголь, и крепкими сортами пива;
- отечественные сорта пива размещают перед иностранными;
- разливное пиво указывают перед пивом в бутылках;
- специальные сорта пива размещают в конце карты;
- кроме названия пива необходимо указывать страну – производитель и содержание в пиве алкоголя.
- **Карта бара.** Естественным и популярным является размещение стойки бара в ресторанном зале. Примерное содержание карты бара:
- аперитивы (шерри, портвейны)
- предобеденные коктейли – аперитивы (коктейли из сладкого )или сухого шампанского;
- послеобеденные коктейли (безалкогольные и алкогольные коктейли на основе цитрусовых соков;
- десертные коктейли;
- десертные вина;
- виски в ассортименте , коньяк, бренди, ром;
- пунши, ликёры, водка, джин, текила;
- безалкогольные напитки и минеральная вода.

# Оформление карты чая

С помощью карт чая посетителей информируют о наличии сортов чая, подаваемого к столу. Такие карты удобны во время презентаций новых сортов чая, при проведении дегустации чая, а также необходимы заведениям, специализирующимся на подаче этого напитка. При составлении карты чая необходимо указать наименование продукта и число порций (чашек, стаканов) в чайнике.

Составление карты чая ведется в следующей последовательности.

- Листовой чай;
- Гранулированный чай;
- Чайная смесь (восточная смесь, английская смесь);
- Ароматизированные чаи (с бергамотом, апельсиновый и т.д.);
- Плодовые и лекарственные чаи (ромашка, шиповник);
- Чайные напитки горячие (гrog, пунш);
- Чайные напитки холодные (чай со льдом).

# Составление карты кофе

При составлении карты кофе рекомендуется не забывать указывать название сорта кофе. В начале карты следует размещать горячие кофейные напитки без содержания алкоголя:

- малый кофе мокко, большой кофе мокко;
- малый черный кофе, большой черный кофе;
- кофе черный со взбитыми сливками;
- кофе капучино;
- кофе по-восточному;

Затем указывают горячие кофейные напитки с добавлением алкоголя, например кофе по-парижски, кофе по-ирландски, после чего следуют холодные кофейные напитки без содержания алкоголя, например кофе-гляссе по-венски, кофе – глянсе по-американски и т.д.

Завершают кофейную карту холодные кофейные напитки, содержащие алкоголь.