

Основы туризма

Специальности 100400.62 “Туризм” и 1001100.62

“Гостиничное дело”

Институт сервиса, моды и дизайна

Кафедра туризма и гостинично-ресторанного бизнеса

Преподаватель:

Ильяшенко Елена Сергеевна

Тема 6

Питание в системе туристского обслуживания

План лекции

1. Предприятия общественного питания: понятие, типы, классификация .

Понятия: "предприятие общественного питания" и "услуга общественного питания" в российском законодательстве

[ГОСТ Р 50647-94](#) "Общественное питание. Термины и определения", (далее - ГОСТ Р 50647-2010),

Предприятие общественного питания - это предприятие, предназначенное для производства кулинарной продукции, мучных кондитерских и булочных изделий, их реализации и (или) организации потребления.

Услуга общественного питания - это результат деятельности предприятий и граждан-предпринимателей по удовлетворению потребностей потребителя в питании и проведении досуга.

Типы предприятий общественного питания

Тип предприятия общественного питания - это вид предприятия с характерными особенностями обслуживания, ассортимента продаваемой кулинарной продукции и номенклатуры предоставляемых потребителям услуг.

В соответствии с [ГОСТ Р 50762-95](#) "Общественное питание. Классификация предприятий", утвержденным Постановлением Госстандарта Российской Федерации 05.04.1995 г. N 198 (далее - ГОСТ Р 50762-95) установлена следующая классификация типов предприятий общественного питания:

Типы предприятий общественного питания

ресторан - предприятие общественного питания с широким ассортиментом блюд сложного приготовления, включая заказные и фирменные; винно-водочные, табачные и кондитерские изделия, с повышенным уровнем обслуживания в сочетании с организацией отдыха;

бар - предприятие общественного питания с барной стойкой, реализующее смешанные, крепкие алкогольные, слабоалкогольные и безалкогольные напитки, закуски, десерты, мучные кондитерские и булочные изделия, покупные товары;

кафе - предприятие, оказывающее услуги по организации питания и отдыха потребителей с предоставлением ограниченного, по сравнению с рестораном, ассортимента продукции. Реализует фирменные, заказные блюда, изделия и напитки;

Типы предприятий общественного питания

столовая - общедоступное или обслуживающее определенный контингент потребителей предприятие общественного питания, производящее и реализующее блюда в соответствии с разнообразным по дням недели меню;

закусочная - предприятие общественного питания с ограниченным ассортиментом блюд несложного приготовления из определенного вида сырья и предназначенное для быстрого обслуживания потребителей промежуточным питанием.

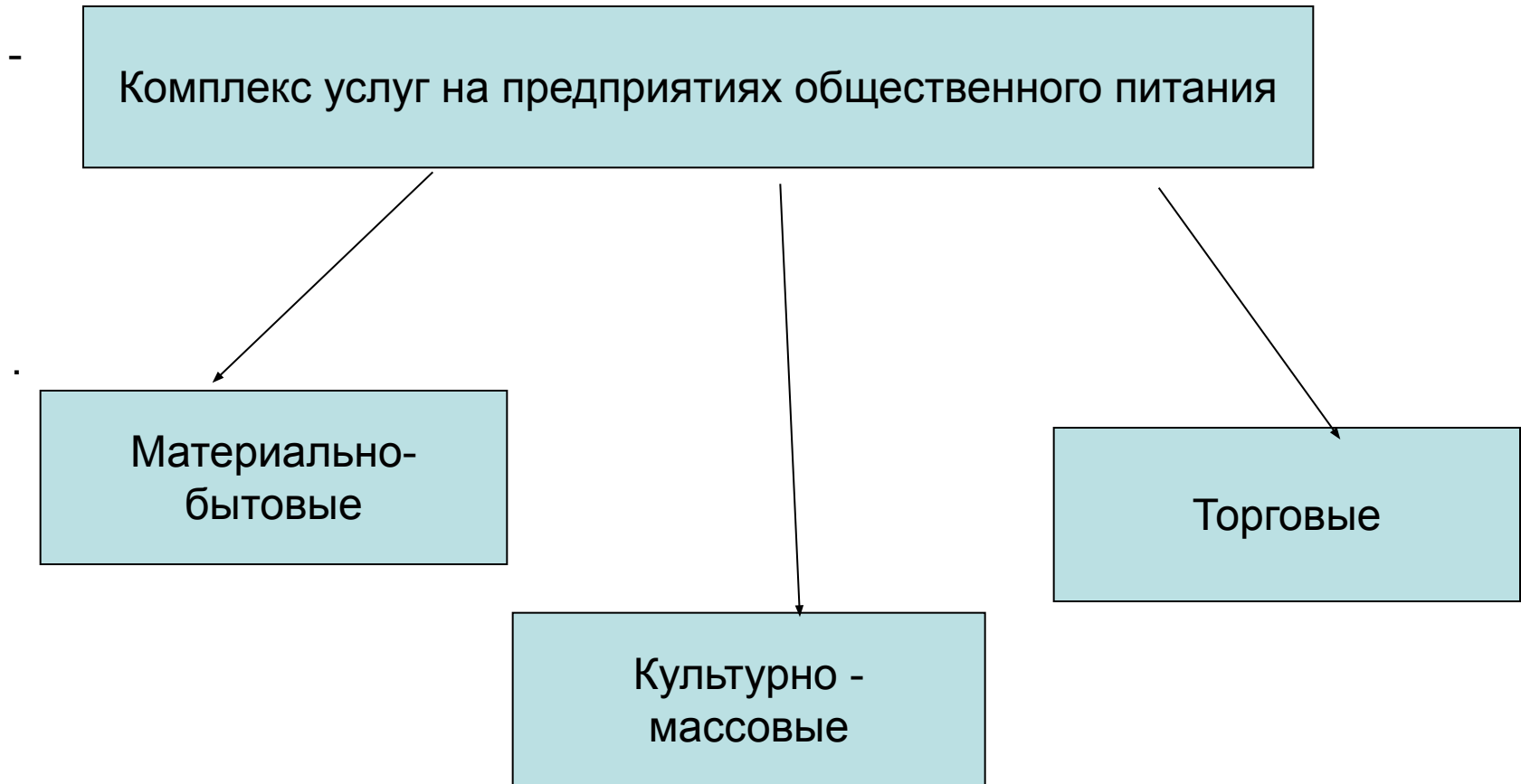
ГОСТ Р 50762-95 относит предприятие общественного питания тому или иному типу по следующим критериям:

- по технической оснащенности (архитектурно-планировочное решение, состав помещений, их оснащение и оформление);
 - методам обслуживания, форменной одежде, музыкальному обслуживанию;
 - качеству обслуживания (комфортность, эстетика и так далее);
 - ассортименту реализуемой продукции, ее разнообразию и сложности изготовления;
 - мебели, столовой посуде, приборам, столовому белью, номенклатуре предоставляемых услуг;
 - квалификации персонала.

Бары и рестораны по уровню обслуживания и видам услуг, предоставляемых посетителям, подразделяются на следующие классы:

- **класс люкс.** Для класса люкс характерны следующие особенности: изысканность интерьера, высокий уровень комфортности, широкий спектр услуг, предоставляемых посетителям, а также ассортимент оригинальных, изысканных заказных и фирменных блюд, изделий для ресторанов, а для баров - широкий выбор фирменных и заказных напитков и коктейлей;
- **высший класс**, который отличается оригинальностью интерьера, выбором услуг, разнообразным ассортиментом оригинальных, изысканных, заказных и фирменных блюд и изделий для ресторанов, широким выбором фирменных и заказных напитков и коктейлей - для баров;
- **первый класс**, которому соответствует гармоничность, комфортность и выбор услуг, широкий ассортимент фирменных блюд и изделий, а также напитков сложного приготовления для ресторанов, набор напитков, коктейлей несложного приготовления - для баров.

Виды услуг и обслуживания на предприятиях общественного питания



Виды услуг

Материально-бытовые услуги связаны с:

- реализацией блюд, напитков, кулинарных и кондитерских изделий;
- доставкой продукции по заказам потребителей;
- сервировкой и подачей блюд;
- сбором использованной посуды и ее мойкой

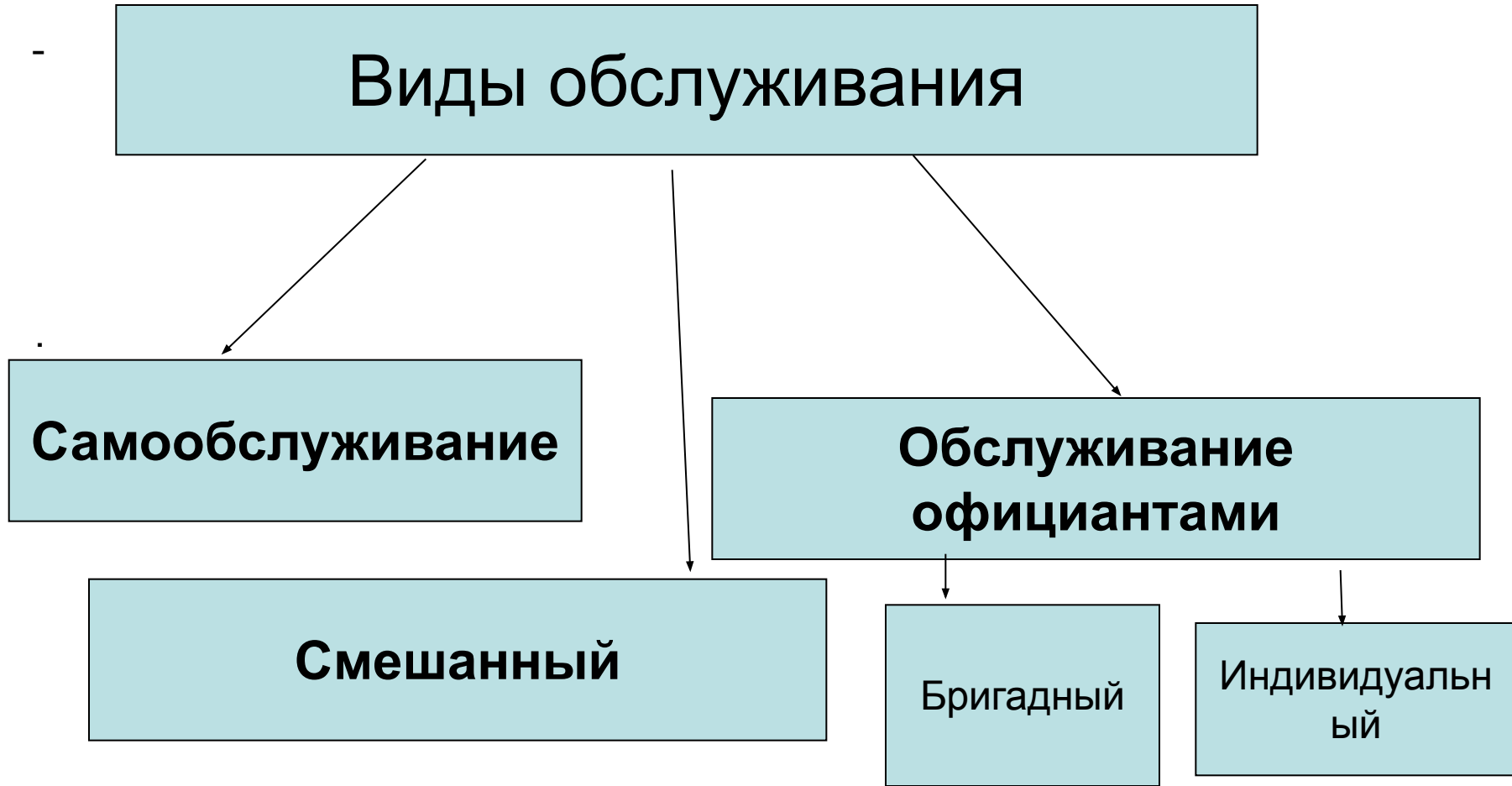
Торговые услуги:

- прием заказов на производство;
- передача заказов на производство;
- расчет с посетителями (подача счета);
- консультации покупателей (потребителей услуг) по вопросам свойств блюд и напитков, сервировки стола, приготовления блюд.

Культурно-массовые услуги:

- музыкальные программы;
- проведение концертов;
- организация вечеров-встреч.

Виды обслуживания



Вид обслуживания

Кейтеринг

По определению Р. А. Браймера, кейтеринг - это обслуживание чаще всего вне помещений предприятий питания.

В странах Восточной Европы ему соответствует комплексное обслуживание.

Различают кейтеринг в помещении, кейтеринг вне помещения, индивидуальный кейтеринг, разъездной кейтеринг, розничную продажу.

К кейтерингу можно отнести продажу прохладительных напитков и бутербродов на спортивной арене, а также продажу через автоматы сигарет, печенья, соков в пакетах и газированных напитков.

Вид обслуживания

Кейтеринг

(англ. *catering* от *cater* — «поставлять провизию») — отрасль общественного питания связанная с оказанием услуг на удалённых точках, включающая все предприятия и службы, оказывающие подрядные услуги по организации питания сотрудников компаний и частных лиц в помещении и на выездном обслуживании, а также осуществляющих обслуживание мероприятий различного назначения и розничную продажу готовой кулинарной продукции.

На практике под кейтерингом подразумевается не только приготовление пищи и доставка, но и обслуживание, сервировка, оформление и тому подобные услуги.

Виды кейтеринга

различают по месту, способу оказания услуг и их стоимости:

событийный кейтеринг, питание на транспорте (в том числе авиационный кейтеринг или бортовое питание), социальное питание (образовательные и медицинские учреждения, корпоративное питание, в исправительных заведениях, армии и т. д.)

- приготовление пищи в помещении;
- приготовление пищи вне помещения (выездное ресторанное обслуживание);
- контракт на поставку (доставка в офис);
- социальный кейтеринг;
- розничная продажа готовой кулинарной продукции;
- VIP-кейтеринг
- кейтеринг напитков и коктейлей (выездной бар)

Классификация туристских предприятий питания

По типу предприятия: рестораны, бары, кафе, столовые, закусочные, фабрики-кухни.

По виду собственности: собственные и арендованные.

По месту расположения: в составе туристского гостиничного комплекса; в составе гостиниц; в составе других средств размещения; автономные.

По способу обслуживания: обслуживаемые официантами; самообслуживания; смешанного обслуживания.

По классности: "люкс"; "высший"; "первый"; "вне категории".

По ассортименту: блюда широкого выбора; комплексные блюда; блюда национальной кухни; экзотические блюда.

По режиму обслуживания: завтрак; полупансион; полный пансион; шведский стол (буфет); специальное питание (диетическое, вегетарианское и т. д.); детское питание категории

Типы и характеристика предприятий общественного питания в США

Ресторан с полным обслуживанием
Ресторан с тематическим обслуживанием
Ресторан с банкетным обслуживанием
Ресторан со «шведским столом»
Кафетерий
Кофейня
Кофе-шоп
Кейтернг
Столовые в организациях и предприятиях

(Ю. А. Алексанрова Международный туризм)

«Планы питания туристов в гостиницах»

Американский план (American Plan, AP) - стоимость проживания включает завтрак, обед и ужин. В Европе этот план также называют полным пансионом. Полный пансион распространен на круизных судах, в "туристских деревнях" и аналогичных курортах.

Как правило, Бермудский план и Модифицированный американский план предлагаются на популярных курортах. Европейский план чаще используется в гостиницах, рассчитанных в основном на транзитных пассажиров и деловых людей. В некоторых гостиницах на проживающих по Модифицированному американскому плану распространяются определенные ограничения в выборе блюд из меню. При этом за экзотические или дорогостоящие блюда, например, омаров, приходится доплачивать.

«Планы питания туристов в гостиницах»

Бермудский план (Bermuda Plan, BP) - гостиничный тариф, включающий в себя стоимость размещения и полного завтрака, который называется еще английским завтраком и включает в себя фруктовый сок, овсяную кашу или мюсли, яичницу или омлет с ветчиной, гренки, масло, джем и кофе или чай. В стоимость проживания включает полный "американский" завтрак в гостинице. Все остальные трапезы не включены. В последние годы бермудский план получил широкое распространение; чаще всего он организуется по типу "шведского стола".

Модифицированный американский план (Modified American Plan, MAP) - стоимость проживания включает завтрак - "континентальный" (в Европе) или полный и еще одну трапезу, как правило, ужин. Этот план широко распространен на курортах Багамских и Бермудских островов, Карибского бассейна и Мексики. В Европе этот план обычно называют полупансионом.

«Планы питания туристов в гостиницах»

Европейский план (European Plan, EP) - гостиничный тариф, включающий в себя только стоимость размещения (без стоимости питания). В этом случае туристы самостоятельно выбирают предприятие общественного питания, кухню и заказываемые блюда. В настоящее время используется не так часто. Распространен в США и ряде крупнейших городов мира.

Континентальный план (Continental Plan, CP) - гостиничный тариф, включающий в себя стоимость размещения и континентального завтрака. Континентальный план также называется "постель и завтрак" (Bed and Breakfast, BB). В соответствии с таким планом туристу предоставляется континентальный завтрак - легкий завтрак, состоящий из кофе или чая, булочки, масла и джема. В некоторых странах он может быть дополнен стаканом сока (в Италии), сыром (в Голландии), рыбой (в Норвегии).

Варианты организации питания и их международное обозначение

Варианты организации питания	Международное обозначение
Размещение без питания	RO
Размещение + завтрак	BB (гарни)
Размещение и двухразовое питание (завтрак + обед или завтрак + ужин)	HB (полупансион)
Размещение и трехразовое питание (завтрак + обед + ужин)	FB (полный пансион)
Бесконечно много разных блюд, в почти неограниченные сроки организации приема пищи – стоимость данной услуги включена в стоимость тура	All inclusive (AI – все включено)
Предоставление постояльцу четырехразового питания и возможности употребления закусок, включая безалкогольные напитки и алкогольные напитки местного производства в течение светового дня (до 24.00 ч)	Ultra all inclusive (UAI – ультра все включено)
Предоставление постояльцу четырехразового питания и возможности употребления закусок, включая безалкогольные напитки и алкогольные напитки в течение светового дня (до 24.00 ч)	Extra all inclusive (EAI – экстра все включено)

Основные виды меню, связанные в формой обслуживания

- «**А ля карт**» - меню, в котором каждое блюдо указано со своей отдельной ценой. Использование такого меню практикуется в дорогих ресторанах с французским сервисом. Такие рестораны работают при дорогих гостиницах. Система обслуживания "а ля карт" предполагает свободный выбор клиентом блюд из предлагаемого рестораном меню.
- «**А парт**». При данном методе обслуживания гости, предварительно сделав заказ, обслуживаются в установленный промежуток времени. Очень часто встречается в домах отдыха и курортных гостиницах.
- "**Табльдот**" - меню, блюда в котором предлагаются по единой комплексной цене. В цену включается все - от закуски до десерта, причем на выбор предлагаются несколько вариантов по разной комплексной цене и с разным набором блюд. Система обслуживания "табльдот" предполагает обслуживание по единому для всех клиентов меню без права выбора блюд.
- Принцип "**шведского стола**" - свободный выбор выставленных на общий стол блюд и самообслуживание.

Производственно-торговая структура предприятий общественного питания



- **Складская группа помещений** – предназначена для приема и хранения пищевого сырья и включает в себя помещения с низкой температурой (холодильники) и обычные, сухие, хорошо вентилируемые помещения для хранения «сухих» продуктов.
- **Производственная группа** – включает в себя производственные помещения для обработки сырья (цехи) – овощной, мясной, рыбный, кулинарный, кондитерский, горячий (цех по производству всех горячих блюд) и холодный (для производства холодных блюд и закусок).
- **Торговая группа** представлена помещениями для отдыха и обслуживания потребителей. Сюда входят: вестибюль, аванзал, торговый зал. При самообслуживании посетителей сюда добавляются раздаточная и буфет. Особые требования предъявляются к уровню комфорта.
- **Бытовая группа** объединяет помещения, обеспечивающие внутрихозяйственную деятельность предприятия и включает душевые, туалетные комнаты, бельевую и помещения психологической разгрузки.
- **Технологические службы** (вентиляционные, электрощитовые, тепловой узел) обеспечивают слаженную и бесперебойную работу всех групп помещений.
- Возглавляет предприятие директор (административная служба). Заведующий производством организует процесс производства кулинарных изделий и блюд. Администратор (метрдопел) организует работу в зале для посетителей. В производстве заняты повара разной квалификации, кондитеры, буфетчики, официанты, уборщики зала и другой персонал.

Задания на семинар

Использование материалов презентации

Использование данной презентации, может осуществляться только при условии соблюдения требований законов РФ об авторском праве и интеллектуальной собственности, а также с учетом требований настоящего Заявления.

Презентация является собственностью авторов. Разрешается распечатывать копию любой части презентации для личного некоммерческого использования, однако не допускается распечатывать какую-либо часть презентации с любой иной целью или по каким-либо причинам вносить изменения в любую часть презентации. Использование любой части презентации в другом произведении, как в печатной, электронной, так и иной форме, а также использование любой части презентации в другой презентации посредством ссылки или иным образом допускается только после получения письменного согласия авторов.