

ОСОБЛИВОСТІ ОРГАНІЗАЦІЇ ОБСЛУГОВУВАННЯ ІНОЗЕМНИХ ТУРИСТІВ



- Більшість туристів харчується три рази на день: перший прийом їжі з 8.00 до 10.00 (може бути більш ранній - о 7.00), другий - з 12.00 до 15.00, третій - з 17.00 до 19.00, іноді до 20.30. Тривалість сніданку не повинна перевищувати 30 хв., обіду і вечері - 40 хв.



- Для групових туристів, які відвідують вечірні заходи, харчування організовується до їх початку, в окремих випадках - після заходу в межах режиму роботи ресторану, кафе, їдальні.



- У день приїзду груп туристів обслуговування харчуванням може провадитися тільки до закінчення роботи торгового залу.



- У ресторанах і кафе при готелях в першу чергу обслуговують індивідуальних іноземних туристів. Щоб не було зривів у роботі, через бюро обслуговування готелів їх інформують про час сніданку, обіду і вечері. У денні та вечірні години їх обслуговують за порційним меню страв. Метрдотель при зустрічі іноземних туристів з'ясовує, на якій мові вони говорять, і направляє їм офіціанта, який володіє цією мовою.



Один официант спрашивает другого:
- Ты знаешь, как по-английски будет
окрошка?
- Конечно - "O, baby!"



- Офіціант подає споживачам меню в розгорнутому вигляді, надруковане англійською, французькою, німецькою і російською мовами. Приймаючи замовлення, він відповідно доповнює сервірування. При обслуговуванні індивідуальних туристів застосовується переважно повне обслуговування офіціантами.



- При обслуговуванні групи адміністрація ресторану складає меню на харчування в день заїзду з урахуванням класу обслуговування і національних особливостей туристів. У день їх прибуття меню на наступні дні погоджують зі старшим групи через представника фірми. Меню обіду і вечері для групових туристів складається не менше ніж у двох варіантах на кожен день. Воно має бути різноманітним по днях тижня.



- За наявності туристів з дієтичним харчуванням погоджують їх раціон. У ліміт вартості харчування групових туристів не включають алкогольні напої і тютюнові вироби - їх туристи можуть купувати за готівку. В окремих випадках алкогольні напої і тютюнові вироби можуть відпускатися за рахунок ліміту на харчування за письмовим дозволом на це адміністрації туристичної фірми.



- Дітям від двох до десяти років харчування надається за спеціальним меню в межах 50 % лімітної вартості харчування дорослих туристів, тому що за їх обслуговування сплачено 50 % вартості повного туру.



- Відповідно до затвердженого меню до приходу туристів сервірують столи для сніданку, обіду або вечері. До сніданку на столи попередньо ставлять мінеральну та фруктову води, соки, хліб, джем, мед, молочні продукти і холодні закуски, до обіду і вечері - прохолодні напої, холодні закуски, хліб, солодкі страви (крім морозива). Гарячі страви і напої подають, коли відвідувачі цілком заповнили зал або його частину, відведену для туристів.



- Для іноземних туристів може бути рекомендоване обслуговування за типом "шведського столу" та іншими прогресивними формами, що прискорює процес обслуговування і забезпечує високу його якість. За бажанням туристів (головним чином індивідуальним) харчування подається в номер готелю, за що стягується додаткова плата.



- Якщо туристи виїжджають за місто і не встигають повернутися до обіду, то за домовленістю з представником фірми їм може бути виданий дорожній набір, до якого входять продукти, які швидко не псуються, мінеральна або фруктові вода. При цьому враховують побажання туристів. У кожний пакет вкладають одноразовий стакан, серветку і ключ для відкривання пляшок. Вартість дорожнього набору повинна відповідати вартості визначеного виду харчування.



- У вечірні години туристи можуть скористатися послугами барів, коктейль-холів, подивитися концертно-естрадні програми, послухати музичні ансамблі.



- Після кожного сніданку, обіду і вечері метрдотель через представника фірми з'ясовує зауваження і побажання туристів, заносить їх до книги побажань і пропозицій. Ця книга має бути пронумерована, прошнурована, завірена печаткою і підписом керівництва. Зауваження і побажання метрдотель повідомляє директору закладу ресторанного господарства та представнику фірми. їх обговорюють на виробничій нараді і вживають заходів щодо усунення недоліків в обслуговуванні туристів.



- При обслуговуванні груп туристів кожний офіціант повинен обслужити 10- 15 осіб, індивідуальних туристів - не більше 8.



- Персонал ресторану, який обслуговує іноземних туристів, повинен знати іноземні мови в межах мінімуму, необхідного для роботи.





**Дякую
за увагу**