

Курсова робота
на тему:
Організація харчування та обслуговування
пасажирів на автотранспорті та на шляху
слідування

Куліній Руслани група ТО-1



Особливості організації харчування та обслуговування пасажирів на автотранспорті

- На маршруті автобусного туру туристи харчуванням не забезпечуються, але можуть скористатися кухонним обладнанням в салоні автобуса. Склад і можливості обладнання кухні автобуса залежать від категорії і його класу:
- туристичний клас категорії 3*: на борту є міні-кухня (кавоварка, міні-бар), холодильник, термонагрівач для напоїв;
- класу «комфорт» 4*: міні-кухня, холодильник, термонагрівач для напоїв;
- «ексклюзивний» 5*: холодильник, кухня з грилем.
- дозатором гарячих і прохолодних напоїв, для раніше приготованих страв, підставки для стаканів, складні столики, пристрої для збирання відходів.

- Окремої уваги заслуговують заклади харчування, що знаходяться на межі міста та на відстані до 60 км від великого міста. Таке розташування дає змогу обслуговувати скоріше за все міських клієнтів, ніж туристів і подорожніх, хоча група останніх теж складає значну частину відвідувачів. Такі заклади, переважно типу ресторан та кафе з порівняно високим рівнем цін на продукцію, подобаються бізнесменам і часто слугують місцем для проведення ділових зустрічей та переговорів. Відповідно такі заклади харчування частіше розміщуються на такій відстані від траси, щоб вони не дуже проглядались серед дерев.

□ Невеличкі кафе при дорозі найбільше подобаються подорожнім, оскільки в них можна спробувати українську та європейську кухню за помірною ціною в приємному інтер'єрі чи в альтанці на лісовій галявині. На трасі Київ - Житомир таких кафе безліч, проте ціна майже всюди однакова - чашка кави коштуватиме 3-5 грн., а ціна на «домашню печеню» з м'ясом чи грибами знаходиться в межах 8-15 грн. Свою цінову особливість мають шашличні та вареничні, які дуже любляють подорожні. Залежно від видів турів та цільового призначення подорожі є можливість створювати пікніки та міні-фуршети в лісопарковій зоні. Цими питаннями активно займаються різноманітні кейтерингові організації, створюючи придорожнім закладам харчування конкуренцію.

- ▣ Особливої уваги заслуговують придорожні кафе-вагончики, які можна зустріти навіть в глухому лісі або на роздоріжжі, про якість їх послуг і продукції навіть не варто говорити, оскільки переважно вони пропонують бутерброди, чай та каву, а також алкогольні напої. Відвідувачами таких придорожніх вагончиків частіше за все є далекобійники.

***АНАЛІЗ РОБОТИ ГОТЕЛЬНО-РЕСТОРАННОГО
КОМПЛЕКСУ «ТРИО» ЩОДО ОРГАНІЗАЦІЇ
ХАРЧУВАННЯ І ОБСЛУГОВУВАННЯ СПОЖИВАЧІВ НА
АВТОТРАНСПОРТІ ТА НА ШЛЯХУ СЛІДУВАННЯ***







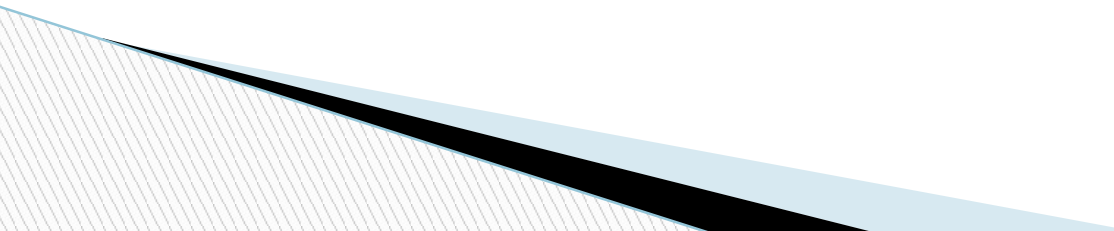
Організація харчування для туристів

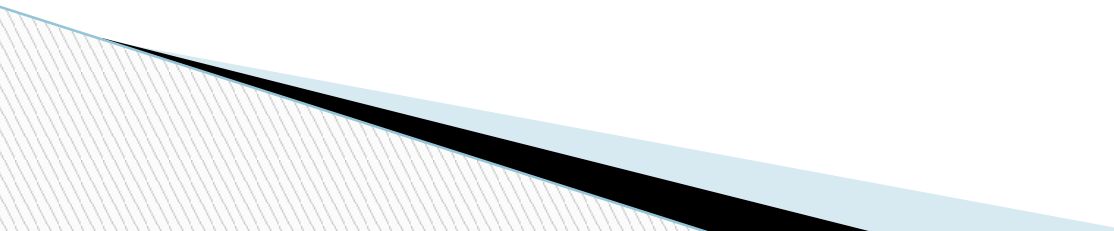
- При обслуговуванні групи адміністрація ресторану складає меню на харчування в конкретний день заїзду з урахуванням класу обслуговування і національних особливостей туристів. У день приїзду груп туристів обслуговування харчування може провадитися тільки до закінчення роботи торгового залу. У день прибуття туристів меню погоджують із старшим групи через супровідного представника фірми. Меню обіду і вечері для групових туристів складається не менше, ніж у двох варіантах. Для обслуговування інтуристів виділяють окремо зал або необхідну кількість столів у залі, на столи ставлять національні прапориці. Якщо в залі харчуються туристи різних класів, то їх розміщують за окремими столами.*

Харчування для індивідуальних туристів

- *Для того, щоб не було зривів у роботі, через бюро обслуговування готелів їх інформують про час сніданку, обіду і вечері. У денний і вечірній час їх обслуговують за порційним меню страв. Метрдотель при зустрічі туристів з'ясовує, на якій мові вони говорять, і направляє до них офіціанта, що володіє цією мовою. Офіціант подає відвідувачам меню в розгорнутому вигляді. Після прийому замовлення він доповнює сервування відповідно до прийнятого замовлення. При обслуговуванні індивідуальних туристів застосовується головним чином, повне обслуговування офіціантами.*
- *Туристи, що мають індивідуальні туристичні документи, обслуговуються за готівку, а в підприємствах ресторанного господарства готелю - за готівкою і кредитними картками.*

Спеціальні форми обслуговування туристів у готельно-ресторанному комплексі «Тріо»

- При організації сніданків, обідів і вечерь використовуються різні методи обслуговування:*
 - обслуговування «а ля карт»;*
 - «а парт»;*
 - «табльдот»;*
 - шведський стіл;*
 - буфетне обслуговування;*
 - доставка їжі в номер;*
 - міні-бар.*
- 

- Обслуговування в номерах ведеться на замовлення мешканців готелю за додаткову плату. Зазвичай вона не перевищує 15% суми рахунка. Конкретний розмір (%) додаткової плати визначається торговельними організаціями. Приймання замовлень на обслуговування у номерах може проводитися:*
- у поверхових буфетах або спеціальних приміщеннях, де встановлюється телефон або обладнується сигналізація для виклику в номер чергового офіціанта;*
 - безпосередньо в ресторані через чергового адміністратора (по телефону);*
 - у спеціальних диспетчерських пунктах для обслуговування в номерах.*
- 

- ▣ *У готелі для замовлення на обслуговування у номерах приймаються безпосередньо у ресторані. Обслуговування у номері готелю здійснюється цілодобово.*
- ▣ *Меню сніданків друкується на аркуші цупкого картону з отвором для закріплення його на ручці дверей номера із зовнішнього боку. Там вказується термін здійснення замовлення до номера, тобто до певної години ночі мешканець повинен вивісити листок-замовлення на зовнішній бік дверей номера із зазначенням часу подавання сніданку до номера, його виду та усіх складових. Обслуговування споживачів у номерах готелю здійснюється офіціантами.*

Комплексне меню для туристів у готельно-ресторанному комплексі «Тріо»

КОМПЛЕКСНІ МЕНЮ ДЛЯ ТУРИСТІВ

СНІДАНОК | 22,00 грн./ос.

Вівсяна каша з медом 270г
Солодова булочка з джемом 50/25/25г
та маслом
Кава/чай

СНІДАНОК | 35,00 грн./ос.

Омлет з овочами, сметаною та грінками 250г
Бісквіт з яблуками та цукровою пудрою 100г
Кава/чай

СНІДАНОК | 35,00 грн./ос.

Яєшня з беконом, грінками 250г
та овочевим салатом
Медівник по-Львівськи 100г
Кава/чай



ОБІД | 45,00 грн./ос.

Салат з буряка з ароматною олією 150г
Бульйон курячий з фреш-пастою 250/50г
та куркою,
подається з пшеничною булочкою
Відбивна з курки 120г
Картопляне пюре 150г
Напій лимонний 250г

ОБІД | 50,00 грн./ос.

Салат з синьої капусти 150г
Борщ «Український» 250/50г
подається з пшеничною булочкою
Відбивна зі свинини 120г
Картопляні дольки з часником 220 г
Напій лимонний 250г

ОБІД | 50,00 грн./ос.

Салат «Віні-Гред» 150г
Суп помідоровий з рисом і сметаною
з пшеничною булочкою 250/50г
Плов зі свининою 350г
Напій лимонний 250г

ВЕЧЕРЯ | 50,00 грн./ос.

Салат з квашеної капусти 200г
М'ясні котлети-гриль 200г
Гречка з маслом 150г
Медівник по-Львівськи 100г
Кава/чай

ВЕЧЕРЯ | 55,00 грн./ос.

Салат з капусти з овочами 200г
Філе білої риби 200г
у золотистому вбранні
Рис з овочами 150г
Бісквіт з яблуками 100г
та цукровою пудрою
Кава/чай

ВЕЧЕРЯ | 65,00 грн./ос.

Салат з пекінської капусти з овочами 200г
Печена свинина з овочами 200г
Картопляний гратен із сиром 200г
Ванільні млинці 120г
з ягідним соусом «Джардіно»
Кава/чай

ВИСНОВОК

- Важливий елемент в обслуговуванні туристів — послуги ресторанного господарства. Підприємства ресторанного господарства обслуговують досить різноманітний контингент відвідувачів-туристів як вітчизняних, так й іноземних, як організованих, так й індивідуальних.
- Організація харчування туристів в даній роботі була розглянута на прикладі придорожнього готельно-ресторанного комплексу «Тріо». Придорожнє кафе, розташоване на жвавій трасі здатне приносити більший прибуток. Постійних клієнтів у придорожніх кафе небагато. Частіше це випадкові люди, зазирнули на вогник у вподобаний заклад.
- Нестачі в клієнтах у придорожньому ресторані немає, але не можна забувати про репутацію закладу. Вишуканими інтер'єром тут мало кого зацікавиш. Куди важливіше якісна їжа і добре навчений персонал, здатний швидко обслужити велику кількість відвідувачів.