

**МДК.02.01. Организация обслуживания
в организациях общественного питания**

Вид занятия:	практическое занятие (4 часа)
Тема занятия:	Изучение особенностей обслуживания иностранных туристов
Цель занятия:	закрепить знания по правилам порядка обслуживания иностранных туристов, правилам подачи блюд и напитков. Научить применять теоретические знания на практике. Воспитать культуру труда; формирование чувства ответственности специалиста за правильность организации работы и её результаты, влияющие на экономические показатели предприятия.

Инструкционная карта

Практическое занятие № 30 (15)

Тема занятия: Изучение особенностей обслуживания иностранных туристов

Цель занятия: закрепить знания по правилам порядка обслуживания иностранных туристов, правилам подачи блюд и напитков. Научить применять теоретические знания на практике. Воспитать культуру труда; формирование чувства ответственности специалиста за правильность организации работы и её результаты, влияющие на экономические показатели предприятия общественного питания.

Перечень информационных источников, используемых при выполнении работы:

- Закон ДНР «О государственном надзоре в сфере хозяйственной деятельности» №76-ИНС от 03.09.2015 г.
- Закон ДНР «О безопасности и качестве пищевых продуктов» 120-ИНС от 08.04.2016 г.
- Правила работы заведений (предприятий) ресторанного хозяйства (общественного питания) в Донецкой Народной Республике № 92/1 от 09 ноября 2015 года.
- ГОСТ 31984-2012. Услуги общественного питания. Общие требования.
- учебник Архипов В.В., Русавская В.А. Организация обслуживания в заведениях ресторанного хозяйства, учебное пособие. - М.: Центр учебной литературы, 2016. - 342 с.
- учебник Васюкова А. Т. Организация производства и обслуживания на предприятиях общественного питания: учебник/ А. Т. Васюкова, Т. Р. Любецкая. – М.: «Дашков и Ко», 2017.

Общие теоретические сведения:

Организация питания иностранных туристов осуществляется в ресторанах и кафе. За 5 дней до начала обслуживания предприятиям питания предоставляют графики прибытия иностранных туристов с указанием страны, из которой прибывают туристы, числа туристов, даты прибытия и продолжительности пребывания, а не позднее, чем за сутки – заявку на обслуживание каждой группы туристов.

В заявке указывают: фамилию представителя, ответственного за обслуживание иностранных туристов, индекс группы, номер извещения, страну, из которой прибыли туристы, число лиц, сопровождающих группу, для которых также необходимо организовывать питание, класс обслуживания, иды и часы предоставляемого питания (завтрак, обед, ужин), общую продолжительность пребывания, дату и часы первого и последнего обслуживания.

Если обслуживание осуществляется в ресторане течение нескольких дней, то рекомендуется закреплять за иностранными туристами определенные постоянные места в зале. При организации питания иностранных туристов из разных стран в одном зале на столы следует устанавливать флажки этих стран.

Рекомендуется следующие ориентировочные интервалы приема пищи: завтрак – с 8 до 10 ч, обед – с 12 до 15ч, ужин – с 17ч 30 мин до 20 ч.

Обслуживание групп иностранных туристов в торговых залах ресторанов заканчивается 20.00. Для групп туристов, посещающих зрелищные мероприятия, ужин организуется до начала мероприятия или после него по согласованию администрации с гидом-переводчиком.

Администрация ресторана, кафе или столовой обязана обращать особое внимание на четкость и быстроту обслуживания иностранных туристов. /Обслуживание во время завтрака не должно превышать 30 мин, обеда и ужина—40 мин./

При обслуживании *групп* каждый официант должен обслуживать не более 10-15 чел., при обслуживании *индивидуальных туристов* – не более 8 чел.

В целях ускорения обслуживания иностранных туристов и повышения производительности труда администрация предприятия общественного питания должна внедрять прогрессивные формы обслуживания (комплексное недельное меню туристских завтраков, обедов и ужинов, обслуживание в «обнос» или по типу «шведского стола» и др.).

Питание ин. туристов организуется в ресторанах при гостиницах, где туристы проживают в соответствии с договорами, заключаемыми отделениями или агентствами. В тех случаях, когда рестораны не могут обеспечить обслуживание всех туристов, для этой цели используются П.О.П., находящиеся поблизости, перечень которых обуславливается в договорах.

Питание ин. туристам предоставляется в соответствии с классом обслуживания.

Ин.туристы, совершающие поездки индивидуально, могут иметь туристские книжки с талонами на питание по классам обслуживания: люкс-апартамент, люкс, первый класс, туркласс. Туркнижки и талоны отличаются по цвету, штампу, надписям и обуславливают различную стоимость питания. Печатаются они на четырех языках: русском, английском, немецком и французском.

Ин.туристы, путешествующие группами, обеспечиваются питанием по классам: полулюкс — групповой, первый и туристический. Индивидуальных книжек и талонов на питание они не имеют. Отпуск питания группам туристов независимо от класса обслуживания производится по подтверждениям исполнения заказов, которые предъявляются сопровождающими группы.

В целях лучшей организации обслуживания отделения и агентства заранее, в начале каждого года, сообщают организациям и предприятиям общественного питания данные о предполагаемом приезде ин.туристов в течение года, а впоследствии доводят до сведения предприятия ежемесячные графики прибытия с указанием класса обслуживания.

Кроме того, не позднее, чем за сутки до прибытия туристов предприятиям сообщаются заявки, в которых указывается не только класс обслуживания, но и количество туристов, национальность, дата прибытия, количество дней, в течение которых туристы будут питаться, наименование первого приема пищи (завтрак, обед, ужин). На основании этих данных в ресторанах, кафе, столовых для обслуживания ин. туристов выделяются отдельные залы или необходимое количество столов в общем зале, на столы ставят национальные флажки. Если в зале питаются туристы разных классов обслуживания, то их рассаживают за отдельными столами.

Меню завтрака, обеда, ужина составляется в двух вариантах и накануне предлагается для выбора руководителю группы. Учитывая, что для туристов, путешествующих индивидуально, не устанавливается время прибытия в ресторан, для них резервируют столики. При обслуживании туристов, прибывающих группами, предусматривается один официант на 10-12, а туристов, путешествующих индивидуально, - на 8-10 человек. Для ускорения обслуживания групп туристов за 10-15 мин до их прихода на сервированные столы ставят минеральную и фруктовую воду, а в жаркое время и кипяченую воду со льдом; хлеб, булочки, джем, холодные закуски, сладкие закуски, сладкие блюда. Первые блюда целесообразно приносить в зал в супницах и разливать в тарелки на подсобных столиках. Для доставки блюд используются тележки. Время обслуживания не должно превышать для завтрака и ужина - 30 мин и для обеда - 40 мин.

Метрдотели и официанты на П.О.П., выделенных для обслуживания ин. туристов, должны владеть иностранными языками (английским, немецким, французским) в объеме, необходимом для исполнения своих обязанностей. Они должны уметь приветствовать туристов на иностранном языке, оказать помощь в выборе блюд и напитков, указанных в меню, ответить на вопросы, касающиеся порядка обслуживания, объяснить порядок расчета, сообщить о стоимости выбранных блюд и напитков. По желанию ин. туристов, путешествующих индивидуально, обед, завтрак, ужин могут быть поданы в номер гостиницы, при этом взимается дополнительная плата в размере 10% предъявленного счета. Больным туристам пища в номера доставляется бесплатно.

Ин.туристам, выезжающим в длительные загородные поездки или на экскурсии и не успевающим вернуться к обеду или ужину, по договоренности с представителями «Интуриста» может быть отпущен сухой паек. Сухие пайки отпускаются и в тех случаях, когда туристы едут поездом, в котором нет вагона-ресторана каждому туристу в отдельности. Они должны состоять из высококачественных и нескоропортящихся продуктов, минеральной или фруктовой воды (с ключом для бутылок), стаканчиков одноразового пользования.

Питание ин.туристов в пути осуществляется в вагонах-ресторанах, ресторанах морских и речных судов, в ресторанах и кафе железнодорожных, морских и речных вокзалов, аэропортов. Ин.туристам предоставляется кредит в пределах установленных лимитов для каждого класса обслуживания, оплата может осуществляться и за наличный расчет. За питание групп ин. туристов представители «Интуриста» оставляют администрации П.О.П. подтверждение исполнения заказа, которое выписывается после предъявления меню, подписанного директором, зав. производством и калькулятором. Оно является документом для отчета за отпущенные блюда.

Этапы выполнения работы:

Задание 1. Опишите особенности обслуживания иностранных туристов

Задание 2.

2.1 Составьте меню для питания иностранных туристов, учитывая национальные особенности.

2.2 Составьте меню комплексного рациона питания для иностранных

туристов с учетом национальных особенностей (3 вида национальных кухонь).

Задание 3. Предложите мероприятия по улучшению организации обслуживания иностранных туристов

Контрольные вопросы

1. Что необходимо учитывать при организации обслуживания иностранных туристов?
2. Опишите этапы организации питания иностранных туристов.
3. Опишите отличия организации обслуживания и питания иностранных туристов?

Вывод

Преподаватель

Логвина Л. А.

Выполнить практическую работу, ответить письменно на контрольные вопросы и записать вывод в тетрадь.

Выполненную работу прислать на эл. почту:

larisalogvina@mail.ua или https://vk.com.l_logvina