

ІНДИВІДУАЛЬНА САМОСТІЙНА РОБОТА З ДИСЦИПЛІНИ «ОРГАНІЗАЦІЯ ХАРЧУВАННЯ ТУРИСТІВ»

Пояснювальна записка

Основною *метою* рішення індивідуального завдання з дисципліни "**Організація харчування туристів**" є застосування студентами знань особливостей створення туристського продукту, а також взаємодія туристських підприємств з постачальниками туристських послуг в умовах функціонування туристської індустрії.

Основним *завданням* індивідуальної роботи є оволодіння студентами знань для раціонального процесу обслуговування відвідувачів у закладах ресторанного господарства при готелях та туристичних комплексах.

У процесі розв'язання завдань студенти повинні вміти:

- визначати загальну характеристику послуг харчування в туризмі, основні складові туризму, найбільші перешкоди на шляху розвитку туризму в сільській місцевості, основні принципи харчування туристів;

- раціонально вирішувати проблеми організації харчування туристів у транспортних турах і під час транспортного обслуговування, організації взаємодії туристських підприємств з підприємствами харчування;

- організовувати кейтерингове обслуговування споживачів у туристичних комплексах;

- підбирати послуги харчування в закладах ресторанного господарства, що обслуговують пасажирів на транспорті та на шляху їх слідування

Оцінювання виконаної роботи перевіряється викладачем та виставляються бали відповідно до кредитно-модульного системи.

I рівень складності – передбачає вирішення ситуаційного завдання;

II рівень складності – необхідно виконати творче завдання(створити презентацію).

Завдання, студент отримує за порядковим номером у списку академічної групи.

І рівень складності

Необхідно вирішити ситуаційне завдання

Ситуаційне завдання 1. Ви працюєте адміністратором ресторану при готельно-туристичному комплексі «Буковель». До вас завітали туристи із Східної України в кількості 18 осіб.

Необхідно організувати харчування туристам. Запропонувати додаткові послуги з харчування під час проведення виїзних екскурсій.

Ситуаційне завдання 2. Ви працюєте господарем залу ресторану при готельно-туристичному комплексі «Слобожанка». До вас завітали туристи із Західної України в кількості 20 осіб.

Необхідно запропонувати варіанти сніданку для харчування туристів, які включаються в путівку/ваучер.

Ситуаційне завдання 3. Ви працюєте господарем залу ресторану при готельно-туристичному комплексі. Туристи в кількості 12 осіб замовили харчування під час проведення пішохідної екскурсії.

Необхідно скласти меню повноцінного раціону харчування для туристів на пішохідному маршруті. Підібрати посуд, прибори, контейнери для перенесення, зберігання та вживання їжі.

Ситуаційне завдання 4. Ви працюєте господарем залу ресторану при готельно-туристичному комплексі «Моршин». Відпочиваючі замовили обід на 4 особи в номер готелю з дієтичним харчуванням.

Необхідно запропонувати меню обіду, враховуючи дієту №5. Організувати обід в номері готелю.

Ситуаційне завдання 5. Ви працюєте господарем залу ресторану при готельно-туристичному комплексі «Березівський». Відпочиваючі замовили сніданок на 6 персон в номер готелю з дієтичним харчуванням (дієта №2).

Необхідно організувати харчування в номері готелю. В меню сніданку були запропоновані биточки рибні з гарніром. При споживанні відпочиваючі виявили, що до складу биточків крім основних компонентів входить рис і пасерована цибуля. Туристи звернулися до офіціанта, який приніс замовлення, з проханням розповісти про склад биточків рибних із маси котлетної.

Якою повинна бути відповідь офіціанта на запитання відпочиваючих?

Ситуаційне завдання 6. Ви працюєте адміністратором ресторану при готельно-туристичному комплексі. До вас завітали туристи, в яких сніданок включений в путівку/ваучер, але відпочиваючі забажали додатковий сніданок з профілактичним харчуванням при захворюваннях нирок.

Якими будуть ваші дії в даній ситуації?

Ситуаційне завдання 7. Ви працюєте адміністратором ресторану при готельно-туристичному комплексі. Група туристів із двох осіб дорослих і двох дітей оформила у вас замовлення на 3-х разове харчування, але харчування для дітей віком 3-5 років не було враховано.

Необхідно організувати повноцінне харчування, враховуючи дитяче харчування і вечерю в номері готелю.

Ситуаційне завдання 8. Ви працюєте адміністратором ресторану при готельно-туристичному комплексі. До вас завітала група туристів із 6 осіб, в яких сніданок включається в путівку.

Необхідно скласти меню сніданків (2-а варіанти). Запропонувати додаткові послуги відпочиваючим.

Ситуаційне завдання 9. Ви працюєте адміністратором ресторану готельно-туристичного комплексу. Під час сніданку офіціант подав омлет натуральний. Омлет подали политий маслом вершковим на тарілці мілкій столовій швом до низу. При споживанні відвідувач виявив в омлеті шкарлупу, тому звернувся з проханням замінити страву на іншу.

Як слід діяти офіціанту в даній ситуації? Яка роль адміністратора при ситуації?

Ситуаційне завдання 10. Ви працюєте офіціантом ресторану готельно-туристичного комплексу. Туристи звернулися до офіціанта з проханням подати їм на сніданок холодні страви та закуски з гострим смаком.

Необхідно запропонувати відповідний асортимент страв та закусок. Яка буде форма розрахунку за додаткові страви, які не включаються в меню сніданку за путівкою?

Ситуаційне завдання 11. Ви працюєте барменом фіто-бару при готельно-туристичному комплексі. Група туристів звернулася до Вас з проханням приготувати фіто коктейлі та приготувати натуральний базілічний охолоджений лимонад, який вони могли б взяти на екскурсію.

Необхідно запропонувати асортимент фіто-коктейлів. Приготувати та подати напої. Підібрати посуд та контейнери для транспортування та охолодження базілічного лимонаду.

Ситуаційне завдання 12. Ви працюєте метрдотелем ресторану в готельно-туристичному комплексі. Група туристів із Швейцарії замовила континентальний сніданок на 2 персони.

Необхідно запропонувати асортимент страв, виробів для континентального сніданку. Здійснити обслуговування континентального сніданку, використовуючи метод обслуговування а-ля карт.

Ситуаційне завдання 13. Ви працюєте офіціантом ресторану готельно-туристичного комплексу. Турист на розширений сніданок замовив омлет із сиром,

однак на тарілці з омлетом спостерігається виділення рідини, тому споживач звернувся з проханням замінити страву на іншу.

Як ви будете діяти в даній ситуації?

Запропонувати буфетний сервіс під час розширеного сніданку.

Ситуаційне завдання 14. Ви працюєте метрдотелем ресторану готельно-туристичного комплексу. Група туристів із чотирьох осіб замовили англійський сніданок в номер готелю.

Необхідно запропонувати асортимент страв, виробів, напоїв. Організувати обслуговування в номері готелю.

Ситуаційне завдання 15. Ви працюєте офіціантом в кафе курортно-туристичного комплексу. На американський сніданок споживач замовив відварену телятину. Офіціант приніс запечену яловичину. Проаналізувати дану ситуацію. Здійснити процес обслуговування методом а парт.

Ситуаційне завдання 16. Ви працюєте адміністратором ресторану оздоровчо-туристичного пансіонату. Відпочиваючі замовили обід на 6 персон.

Необхідно запропонувати меню комплексного обіду.

Здійснити процес обслуговування, використовуючи метод обслуговування табльдот.

Ситуаційне завдання 17. Ви працюєте господарем залу ресторану готельно-туристичного комплексу. До вас завітала група туристів із Великобританії в кількості 35 осіб в липні місяці.

Необхідно організувати харчування туристів за типом «шведський стіл» (літній) з організацією чайної церемонії.

Ситуаційне завдання 18. Ви працюєте адміністратором залу ресторану готельно-туристичного комплексу. Надійшло замовлення на обслуговування туристів в кількості 8 осіб – вегетаріанське харчування.

Необхідно організувати роботу салат-буфету. Розробити асортимент страв для відпочиваючих, враховуючи вегетаріанське харчування.

Завдання 19. В конференц-залі готельного комплексу проходить наукова конференція делегатів в кількості 150 осіб із Грузії і Вірменії.

Необхідно організувати каву-брейк в перерві між засіданнями.

Запропонувати асортимент виробів, напоїв для кави-брек.

Ситуаційне завдання 20. Ви працюєте господарем залу ресторану готельно-ресторанного комплексу. Для туристів в ресторані запропоновано ВВ- bed breakfast – в вартість проживання включається тільки сніданок (шведський стіл).

Необхідно організувати для туристів додаткове харчування за додаткову оплату. Запропонувати форми розрахунку за додаткове харчування.

Ситуаційне завдання 21. Для туристів залі ресторану готельно-ресторанного комплексу організовано харчування All-inclusive (сніданок, обід, вечеря –

шведський стіл).

Розробити асортимент страв, виробів, напоїв. Запропонувати додаткове харчування - барбекю в барі отелю.

Ситуаційне завдання 22. Для відпочиваючих в готельно-ресторанному комплексі в залі ресторану необхідно організувати сектор «експрес-сервіс». Розробити асортимент страв. Запропонувати продукцію для столу –буфету.

Ситуаційне завдання 23. Ви працюєте господарем залу готельно-ресторанного комплексу. В ресторані застосовується французький сервіс. Туристи в кількості 4 особи замовили обід з меню «а ля карт».

Необхідно розробити меню «а ля карт», запропонувати страви, вироби, напої. Здійснити процес обслуговування використовуючи французький сервіс.

Ситуаційне завдання 24. Ви працюєте адміністратором майдану харчування торгівельно-розважального комплексу «Караван». Група відвідувачів завітала у ресторан швидкого обслуговування «Пузата хата».

Необхідно скласти одноденне меню, вказати методи обслуговування.

Запропонувати розважальні заходи для відвідувачів в вихідні дні.

Ситуаційне завдання 25. У чайній «Склянка чаю» торгівельно-розважального комплексу група відвідувачів замовила чай зелений. Офіціант подав чай зелений у двох чайниках, а стіл за сервірував чайними чашками з блюдцями. До чаю зеленого офіціант подав східні солодощі (родзинки, урюк).

Проаналізувати подавання офіціантом гарячого напою відвідувачам та зробіть висновок.

Ситуаційне завдання 26. Ви працюєте адміністратором пі церії «Дольче- Віта» торговельно-розважального комплексу «Дафі». Відпочиваючі замовили піцу «сімейну». Офіціант подав піцу розділену на порції на закусочних тарілках. Чи вірна подача піци «сімейної» офіціантом? Організувати проведення майстер-класу по приготуванню піци в пі церії.

Ситуаційне завдання 27. Ви працюєте адміністратором ресторану вищого класу. Вам запропонували організувати харчування іноземних туристів із Європи в кількості 40 чоловік.

Необхідно організувати харчування. Прийняти замовлення, укласти договір-замовлення на організацію харчування погодивши особливості харчування з організаторами туру. Запропонувати варіанти харчування на сніданок, обід, вечерю.

Ситуаційне завдання 28. Ви працюєте господарем залу ресторану класу«люкс». Вам надійшло замовлення на організацію харчування делегації іноземних туристів з Великобританії.

Необхідно організувати харчування сніданку для туристів. Запропонувати меню (а ля-карт, а-парт, табльдот), скласти меню сніданку із вибраних варіантів. Організувати чайну англійську церемонію (English Breakfast – англійський сніданок,

ланч, tea-break – перерва на чай, five-o'clock – полуденний чай, high tea– високий чай).

Ситуаційне завдання 29. Ви працюєте господарем залу ресторану вищого класу «Ахпюр». Вам надійшло замовлення організувати розширений сніданок для групи іноземних туристів із країн Азії.

Необхідно прийняти замовлення, укласти договір замовлення на організацію сніданку, погодивши з організатором туру особливості харчування туристів країн Азії.

Скласти меню розширеного сніданку, організувати проведення розширеного сніданку.

Ситуаційне завдання 30. Ви працюєте адміністратором ресторану. Вам надійшло замовлення на організацію харчування групи туристів в кількості 25 осіб із Австралії.

Необхідно скласти комплексне типове меню туристичних сніданків, обідів, вечерь. Вказати час харчування, інформуючи організаторів туру. Підібрати методи обслуговування.

Ситуаційне завдання 31. Ви працюєте метрдотелем ресторану. Вам надійшло замовлення організувати обід для іноземних туристів з Англії в кількості 4 особи.

Необхідно скласти меню комплексного обіду (2 варіанти), враховуючи особливості харчування та побажання туристів (туристи забажали другу м'ясну страву з ступенем просмажування «медіум»

Запропонувати методи обслуговування.

Ситуаційне завдання 32. Ви працюєте метрдотелем ресторану. Надійшло замовлення на організацію обіду «шведський стіл» для групи іноземних туристів із Франції в кількості 45 осіб.

Необхідно запропонувати асортимент страв, виробів, напоїв з урахуванням особливостей французької кухні. Підібрати персонал для обслуговування. Виконати процес обслуговування обіду за типом «шведського столу».

Ситуаційне завдання 33. Ви працюєте господарем залу ресторану. Вам надійшло замовлення на організацію харчування групи іноземних туристів із Китаю в кількості 20 осіб (бізнес-тур).

Необхідно скласти угоду на організацію харчування (сніданок, обід, вечеря). Розробити меню денного раціону, погодивши з організаторами ділового туру особливості харчування іноземних туристів із Китаю. Організувати чайну китайську церемонію.

Ситуаційне завдання 34. Ви працюєте метрдотелем ресторану класу «люкс». Надійшло замовлення на організацію харчування індивідуальних іноземних туристів із Англії в кількості 6 осіб.

Необхідно скласти меню (сніданок, обід, вечеря). Врахувати побажання

туристів з Англії (гості замовляли біфштекс з ступенем просмажування «ре» на обід). Підібрати прогресивні форми обслуговування. Здійснити розрахунок за харчування.

Ситуаційне завдання 35. Ви працюєте адміністратором ресторану «Зірка Сходу». Надійшло замовлення на організацію гала вечері для групи іноземних туристів в кількості 280 чоловік із Близького Сходу, які подорожують з діловою метою з програмою «Міста-побратими».

Необхідно укласти договір-замовлення на організацію обслуговування, погоджуючи з організаторами бізнес-туру особливості харчування туристів. Скласти меню гала-вечері. Підібрати обслуговуючий персонал. Організувати каву-брейк в перерві бізнес-форуму.

Ситуаційне завдання 36. Група іноземних туристів із Болгарії оформили у вас харчування, але виїхали за місто і не встигають повернутися на обід.

Необхідно запропонувати дорожній набір погоджуючи з представником тур фірми асортимент продукції, напоїв. Запропонувати комплекс послуг за одну вартість при паушальній формі організації туризму на автотранспорті.

Ситуаційне завдання 37. Ви працюєте адміністратором ресторану класу «люкс». До вас надійшло замовлення на організацію харчування іноземних туристів із Німеччини.

Необхідно укласти угоду з туристичною фірмою та скласти замовлення на обслуговування туристів із Німеччини, вказуючи клас обслуговування, форму розрахунку. Запропонувати меню німецького сніданку.

Ситуаційне завдання 38. В ресторані вищого класу необхідно організувати Європейський обід для групи іноземних туристів із Іспанії на 6 персон. Запропонувати асортимент страв для європейського обіду.

Ситуаційне завдання 39. Ви працюєте адміністратором ресторану. Вам замовили організувати харчування групи іноземних туристів із Італії. В жінки із групи туристів день народження.

Необхідно організувати харчування іноземних туристів. Запропонувати сніданок з шампанським з нагоди дня народження іноземної гості.

Ситуаційне завдання 40. Ви працюєте адміністратором готельно-ресторанного комплексу.

До вас звернулися з проханням організувати харчування учасників конференції на 300 осіб із Європи. 20 осіб із делегації потребують дієтичного харчування.

Необхідно укласти договір-замовлення з PR- менеджером туристичного яке спеціалізується на конферанс-сервісі. Запропонувати організацію обіду за типом «шведського столу». Розробити асортимент страв, виробів, напоїв для «шведського столу», в обідній час враховуючи дієтичне харчування. Підібрати персонал для обслуговування.

Ситуаційне завдання 41. Ви працюєте менеджером кейтерінгової компанії. Надійшло замовлення на організацію корпоративної вечірки з організацією квесторії після бізнес-форуму для іноземних делегатів із Японії.

Необхідно укласти договір-замовлення з PR-менеджером туристичного агентства на організацію корпоративної вечірки в залі ресторану готельно-ресторанного комплексу по закінченню бізнес-форуму. Запропонувати сценарій квесторії. Організувати бенкет-фуршет. Розробити асортимент страв, закусок, напоїв для фуршету, враховуючи особливості японської кухні.

Ситуаційне завдання 42. Ви працюєте адміністратором ресторану готельно-ресторанного комплексу. Вам надійшло замовлення на організацію семінару туристичних фірм України і Турції на 50 осіб.

Необхідно організувати фуршет під час перерви для учасників семінару. Запропонувати асортимент страв, закусок, виробів, напоїв для фуршету, враховуючи національні особливості приготування та споживання страв для учасників семінару.

Ситуаційне завдання 43. Ви працюєте офіціантом ресторану вищого класу. До вас завітала група іноземних туристів із Австралії в кількості 6 чоловік. Туристи замовили:

- рол-сендвічі з соусом «битрут».
- стейк з кров'ю із ягнятини
- м'ясний пиріг із шарованого тіста «Пай»
- десерт «павлова» (ківі з безе і свіжими вершками з шоколадом і кокосовою стружкою).

Необхідно виконати замовлення, здійснити процес обслуговування, попередити кухаря про ступінь просмажування стейків із ягнятини. Порекомендувати напої до страв.

Ситуаційне завдання 44. Ви працюєте адміністратором китайського ресторану. Надійшло замовлення на організацію вечері для групи іноземних туристів із Китаю в кількості 16 осіб.

Необхідно запропонувати асортимент страв для вечері. Додати рекомендації кухарю по арт-візажу (оформленню) страв з використанням елементів карвінгу. Порекомендувати напої з карти, напої до рекомендованого асортименту страв. Здійснити процес обслуговування.

Ситуаційне завдання 45. Ви працюєте адміністратором ресторану. Надійшло замовлення на організацію обідів для групи іноземних туристів. Які подорожують по Україні із Болгарії. Обід був запланований з 13⁰⁰ до 13⁴⁰ і туристи були повідомлені про час обіду, але в назначений час не з'явилися.

Які будуть ваші дії, як адміністратора залу ресторану?

Ситуаційне завдання 46. Ви працюєте адміністратором ресторану. Надійшло замовлення на організацію сніданків для групи туристів в кількості 30 осіб із Чехії.

Сніданок був запланований з 08⁰⁰ до 8³⁰, туристи були повідомлені про час сніданку. 5 осіб із туристичної групи на сніданок не з'явилися, за станом здоров'я залишились в готелі. Які будуть Ваші дії, як адміністратора залу ресторану?

Методичні рекомендації

Вирішуючи ситуації і завдання необхідно врахувати додаткові послуги готелю в туристично-ресторанних комплексах, які надаються туристам, а саме: Room-servise - замовлення страв із ресторану, доставлення замовлення в номер в самі короткі терміни не залежно від графіку роботи ресторану і бару. Бронювання і продаж авіа – ж/д квитків. Послуги пральної, хімчистки, замовлення таксі, організація екскурсії. Замовлення театральних і кіно квитків, замовлення і доставка квитків, організація свят оформлення номера готелю. Бізнес послуги (послуги ксерокса, факсу і оргтехніки).

Послуга «Будильник» (пробудження в певний час), замовленням трансфера (доставлення гостей із аеропорта до готелю), візова підтримка (допомога отримання туристичної візи для іноземних гостей), цілодобова міська автостоянка (поруч з отелем функціонує міський паркінг). Апарати по продажу напоїв і їжі (бізнес турист), виїзне обслуговування.

Особливу увагу в готелях приділяється організації сніданку.

Континентальний сніданок (Continental breakfast –європейський). В меню сніданку входить кава, чай, гарячий шоколад, молоко, цукор, вершки, лимон, джем, повидло, асортимент свіжовипечених виробів із шарованого тіста і хлібобулочних виробів в плетеній корзині, масло вершкове, свіжо вичавлений апельсиновий сік. В неділю меню поповнюється стравами з яєць.

Розширений сніданок – в меню включаються соки, порційні гастрономічні вироби страви з яєць готуються по індивідуальному замовленню.

Англійський сніданок – має два варіанти перший – класичний (High Tea) або короткий сніданок (Short breakfast) передбачає чай, каву, гарячий шоколад, цукор, булочні вироби, тости, вершкове масло варення

Другий варіант - повний англійський сніданок (English Breakfast) – в додаток до першого варіанту включається страва з яєць, риби, зернових.

Англійський сніданок передбачає додатково до меню звичайну питну воду з кубиками льоду, фруктові соки, свіжі фрукти, ягоди, страви з зернових, невелика порція м'яса.

Пізній сніданок – характеризується термінами організації. Час проведення 10⁰⁰ – 11⁰⁰. цей вид сніданку є альтернативою сніданку і обіду. В деяких отелях він трансформується як «бранч».

Експрес сніданок використовується при організації харчування в номерах готелю.

При організації сніданків, обідів, вечерь використовують різні методи

обслуговування:

- обслуговування «а ля карт»;
- «табльдот»;
- шведський стіл;
- буфетне обслуговування.

Обслуговування «а ля карт» (ala carte) – гості із карти меню вибирають те, що їм подобається. Офіціант активно приймає участь в виборі страв і напоїв.

«А парт (a part) гість попередньо робить замовлення, обслуговується в певний час. Використовується в курортних готелях.

«Табльдот» (tabled'hote) – споживачі обслуговуються в певний час і по певному меню. Використовується в пансіонатах будинках відпочинку.

Шведський стіл - широкий вибір закусок страв з вільним доступом.

Буфетне обслуговування. Буфет – вид самообслуговування для сніданків (сніданок – буфет). Використовується при обслуговуванні учасників конференцій, симпозіумів, переговорів.

Кава-брейк – ідеальний варіант харчування гостей на конференціях, семінарах, тренінгах. На каві-брейк гості вживають гарячі напої з свіжою випічкою, сандвічами, бутербродами виставленими на фуршетній лінії.

Оптимальна кількість кави-брейків – 3-4. Перший – зустріч гостей, 2-3 під час конференцій, семінарів, тренінгів. 4-й завершальний кави-брейк.

У торговельно-розважальних комплексах заклади швидкого харчування функціонують зі спільним закладом. Така послуга харчування називається «Майдан харчування»(Food court).

Необхідно розглянути єдиний блок закладів ресторанного господарства звернути увагу на особливості їх розташування, дизайн, інтер'єр, меню.

Вирішуючи ситуаційні завдання необхідно враховувати, що адміністрація ресторану, кафе для обслуговування груп іноземних туристів виділяє окремі зали або необхідну кількість столів в загальному залі. Індивідуальні туристи харчуються не в один час тому підприємства повинні мати в резерві декілька обідніх столів або окремий зал. Бюро обслуговування інформує туристів. Для груп іноземних туристів необхідно дотримуватись певного режиму харчування. Сніданок з 8⁰⁰-10⁰⁰, обід з 12⁰⁰-14⁰⁰, вечеря з 17³⁰ - 19³⁰. Для груп туристів, які відвідують заходи, вечеря організовується до початку заходу або після по узгодженню з гідом-перекладачем інтуриста.

Обслуговування під час сніданку повинно бути не більше 30 хвилин, обіду і вечері – 40 хвилин.

Кожен офіціант обслуговує при груповому обслуговуванні не більше 10 – 15 туристів, при індивідуальному – не більше 8 туристів.

Для прискорення процесу обслуговування іноземних туристів використовують

прогресивні форми обслуговування (комплексне типове меню туристичних сніданків, обідів, вечерь, обслуговування в «обнос», за типом «шведського столу»).

Кращий метод обслуговування туристів – бригадний. В процесі обслуговування метрдотель повинен знаходитись в залі.

Для індивідуальних і групових туристів сніданок повинен бути єдиним для всіх класів обслуговування.

Якщо туристи виїжджають за місто і не встигають повернутися на обід, то по домовленості з представником фірми їм видається дорожній набір в який входять продукти, які не швидко псуються, мінеральна або фруктована вода. При цьому враховують побажання туристів. В кожен пакет кладуть одноразовий стакан, серветку, ключ для відкривання пляшок.

Після кожного сніданку, обіду, вечері метрдотель через представника фірми з'ясовує зауваження і побажання туристів.

В залежності від форми організації розрізняють паушальний (представлення комплексу послуг за одну вартість) та індивідуальний туризм.

Сніданок з шампанським (10⁰⁰ - 11³⁰) складається з гарячого напою шампанського, вина, холодних закусок, гарячих страв, десертів. Подається з нагоди деякої події.

Австрійський, англійський, американський, німецький, голандський і т.д. це види національних сніданків. Необхідно врахувати особливості харчування та асортимент страв та напоїв.

Європейський обід за часом приймання їжі відповідає нашій вечері і включає гарячі і холодні закуски, основну другу страву, легкий десерт. Перші страви як правило не пропонують.

Необхідно мати на увазі, що в західно-європейських традиціях вживають гарячу закуску після перших страв, а не перед ними, як це прийнято в слов'янських країнах.

Розрахунок за послуги харчування при обслуговуванні груп туристів як правило ведеться між туристичною фірмою і ресторанним закладом.

В ресторанах, де здійснюється обслуговування повинні бути журнали реєстрації відпуску харчування з датою, країною з якої прибули туристи, класу обслуговування, виду харчування (сніданок, обід, вечеря) кількості туристів, вартість харчування.

За харчування групи туристів представник туристичної організації видає метрдотелю, адміністратору, офіціанту, підтвердження замовлення встановленої форми.

Воно є документом строгої відповідальності і віддається метрдотелем в бухгалтерію замість грошей за відпуск сніданку, обіду, вечері на певну суму.

Туристи самі можуть купувати харчування, купувати додаткові страви і напої за власний рахунок. В залах ресторану можуть бути організовані буфетна продукція

(борошняні кондитерські вироби, прохолодні напої, соки, пиво, цукерки, фрукти) з таць.

Корпоративна вечірка – організовує і об'єднує працівників.

«Хто гарно працює той гарно відпочиває» - це гасло японських бізнесменів.

При організації корпоративних вечірок для іноземних туристів пропонують квесторії (не звичне свято в рольовій формі).

Група туристів повинна прибути в підприємство ресторанного господарства в точно назначений час. В разі затримки представник тур фірми повинен повідомити адміністратора не пізніше чим за дві години до початку обслуговування. Якщо туристи не з'явилися на обід, то тур фірма зобов'язана відшкодувати коштовність продукції, яка була реалізована. Турфірма повертає кошти за додаткові витрати, пов'язані з простоем місць із-за неявки туристів в певний час.

При організації харчування іноземних туристів необхідно по можливості врахувати їх історичні особливості харчування, гастрономічні переваги, обумовлені географічним положенням, традиціями і віруваннями.

II рівень складності

Необхідно виконати творче завдання (створити презентацію)

Тематика:

1. Історія готельної справи в Україні. Готельне господарство України на сучасному етапі
2. Загальна характеристика послуг харчування в туризмі
3. Режими харчування туристів
4. Організація харчування туристів у дестинаціях
5. Особливості організації харчування туристів у транспортних турах і під час транспортного обслуговування
6. Організація взаємодії туристських підприємств з підприємствами харчування
7. Класифікація підприємств розміщення за рівнем комфорту
8. Основні служби готельно-туристського підприємства
9. Обслуговування гостей у житловій частині готелю
10. Технологія та організація прийому-розміщення-виїзду гостей у готелях і туркомплексах
11. Служби обслуговування в готелі та технологія надання додаткових послуг

12. Організація прийому-розміщення-виїзду гостей у готелях і туристичних комплексах