## ОРГАНІЗАЦІЯ НАДАННЯ ПОСЛУГ ХАРЧУВАННЯ В ТУРИЗМІ

### Загальна характеристика послуг харчування в туризмі

Однією з основних послуг в технології туристського обслуговування є харчування. Туристська індустрія харчування включає: ресторани, кафе, бари (гриль-бари, пивні бари, фітобари, коктейль-бари та ін.), столові, фабрики- кухні, буфети, шашликові, продовольчі магазини й кіоски.

При формуванні туру туристу пропонується вибрати один з трьох основ- них варіантів відносно послуг харчування:

* сплачене харчування – означає, що всі витрати на харчування включені у вартість туру або готельного номера;
* харчування не включається у вартість турпакету і надається за додат- кову плату в місці перебування;
* самообслуговування означає, що туристи або самі готує собі їжу, або харчуються в інших закладах харчування як звичайні відвідувачі.

Система забезпечення харчуванням вказується в путівці, договорі, ваучері.

При організації харчування в туризмі слід розрізняти наступні складові такої роботи:

* організація харчування під час транспортного обслуговування;
* організація харчування у транспортних турах;
* організація харчування в **дестинаціях** (населений пункт, регіон, країна, в якій формується потік туристів, тобто місце, де тимчасово про- живають туристи);
* організація харчування під час екскурсійного обслуговування

На рис. 22.1 наведено класифікацію схем харчування туристів. У наступ- них підпунктах даного підрозділу буде розглянуто характеристику основних схем харчування, яку складено на підставі відомостей з літературних джерел [64; 90 с. 235 – 237; 93 с. 255 – 277; 66 с. 192 – 219 ].

Забезпечення харчування туристів залежить від виду туру, категорії об- слуговування туристів, співвідношення місць розміщення до посадочних місць харчування та інших чинників.

### Режими харчування туристів

Дотримання режиму харчування туристом і його раціональна побудова готельно-ресторанним комплексом визначає умови повноцінного відпочинку в турі. Під **режимом харчування** маються на увазі регулярність, кратність і чер- гування приймання їжі. І режим харчування, і потреба в харчових речовинах і енергії залежать від віку людини, особливостей приготування блюд та їх енер- гетичної цінності.

У транспортному турі та при переїзді

По шляху до об’єкта огляду або відвідування

Під час екскурсійного обслу- говування

Поруч з об’єктом огляду або відвіду- вання

За місцем розміщення у транспортному засобі

У спеціалізованому приміщенні транспорт- ного засобу

Самостійно в пунктах хар- чування в дестинації

У дестинації

У ресторані готелю

Харчування туристів

У місці нетривалого перебування екскурсантів

441

Рис. 22.1 – Можливі схеми організації харчування туристів

441

У турах, як і в буденному житті, сніданок, обід і вечеря відносяться до основного приймання їжі, а ранішні чай, кава, вечірній чай, кисломолочні про- дукти та інше – до додаткового.

Існує ще інша періодизація приймання їжі з меню окремих раціонів. Пра- вильно побудоване в турі харчування (раціон) сприяє збереженню здоров'я, ви- ключає розлади і захворювання, сприяє нормальному відпочинку. Споживана туристами їжа повинна містити всі необхідні повноцінні харчові речовини.

Не менше важливі норми харчування в турі й споживання води. Її недо- стача шкідлива для організму, а надлишок (разом з вологою в їжі і рештою на- поїв більше 2 – 2,5 л на день) збільшуватиме навантаження на серце, нирки, шкіру.

На засвоюваності їжі організмом позначається і режим харчування. Їжа повинна прийматися вчасно і не менше трьох-чотирьох разів на добу.

Можливі варіанти режиму харчування показані на рис. 22.2.

При виборі раціону харчування туристу необхідно враховувати не тільки кількісний (для досягнення відчуття насичення), але і якісний склад їжі: багата білком їжа (м'ясо, риба, боби) повинна споживатися на сніданок або в обід, тоб- то в період найбільшої активності організму. Вечеря повинна складатися з їжі, що легко засвоюється організмом.

Таким чином, дотримання оптимального режиму харчування під час по- дорожі є необхідною умовою збереження здоров’я та активності туристів при відпочинку.

### Організація харчування туристів у дестинаціях

Приймаюча туристів сторона має підприємства і пункти організованого харчування як при готелях, так і на території дестинації.

Під час ознайомлювальної або інспекційної поїздки за програмами май- бутніх турів турфірма повинна вибрати не тільки місце розміщення туристів, але й оцінити можливості пунктів харчування із забезпечення туристів якісною їжею. Туристам необхідно надавати харчування як по відповідному раціону, так і у зв'язку з тривалою перервою в харчуванні, наприклад, під час переїзду між пунктами маршруту і при екскурсійному обслуговуванні.

Звичайно дестинації на своїй території мають підприємства ресторанного господарства різної спрямованості з обслуговування відвідувачів.

Ресторанно-готельні комплекси – найпоширеніша форма обслуговування туристів, що забезпечує одночасно розміщення, мешкання і харчування.

Ресторани при готелях надають широкий асортимент страв, приготованих за економічною, складною або фірмовою технологією приготування.

Зали прийому їжі в готелях високої категорії можуть бути розділені для подавання страв або фірмового приготування, або за економічною технологією.

Зали з подачею до столу страв тільки фірмового приготування відносять до фешенебельних залів, призначених для корпоративного або банкетного об- слуговування, в яких перебування відвідувачів супроводжується широкою ку- льтурно-розважальною програмою.

442



обід

у встановленому місці

у місці розміщення

у місцях відвідування чи тимчасового перебування

вечеря

Основний прийом їжі

Режим харчування

ранковий чай, кава

вечірній чай, кава

кисломолочні продукти та ін.

Додатковий прийом їжі

сніданок

443

Рис. 22.2 – Режими харчування

443

Пропоновані у фешенебельних залах блюда можуть бути продукцією пе- вної спрямованості (італійська, французька, китайська або філіппінська кухня). У залі, як правило, присутній метрдотель, офіціанти, а шеф-кухар виходить до відвідувачів і представляє свій ”кулінарний шедевр”, вислуховує прохання і побажання. Такі зали відмінно декоровані, а інтер'єр обіднього залу настроює на приємне проведення часу.

Зали з подачею до столу приготованих за економічною технологією страв призначаються для забезпечення харчуванням великих груп проживаючих. У подібному залі під час харчування присутні метрдотель, бригада офіціантів та їх бригадир, а шеф-кухар в залі з'являється не завжди – він вітає гостей тільки в день заїзду.

Готелі, як правило, мають бари, розташовані у вестибюлі, при ресторані, на поверхах, при басейні і в нічному клубі. Подібні пункти обслуговування мо- жуть спеціалізуватися на приготуванні різних напоїв: коктейль-бар, пивний бар, фітобар, винний та ін.

Бари своїм відвідувачам пропонують холодні закуски, десертні страви, прохолодні безалкогольні й алкогольні напої простого і складного приготування.

При готелі може розташовуватися і кафе, в якому відвідувачам пропону- ються страви обмеженого асортименту й прості в приготуванні.

За межами готелю, на території дестинації і на маршруті переїзду до місць огляду або перебування туристам зустрічатимуться літні кафе.

Буфети пропонують для споживання на місці або на виніс нескладні блюда з розігрітих напівфабрикатів, а закусочні – страви і закуски несклад- ного приготування.

Туристи, які вибрали тільки розміщення в готелі без обслуговування харчуванням, під час відпочинку відвідують їдальні для сніданку, обіду і вечері, де їм пропонується стандартне меню з холодних і гарячих страв не- складного приготування.

### Організація харчування туристів у засобах розміщення

При організації харчування в готелях залежно від того, чи входить вар- тість харчування разом з розміщенням до готельного тарифу, розрізняють чо- тири системи обслуговування:

* + - * **за європейським планом** (european plan, ЕР). Являє собою готельний тариф, обумовлений на основі вартості розміщення без урахування харчування. У цьому випадку точний час прибуття клієнта в готель не принциповий, тому що не потрібні додаткові витрати готелю;
      * **за американським планом** (american plan, АР). У готельний тариф входить вартість розміщення і вартість триразового харчування;
      * **за модифікованим американським планом** (modified american plan, МАР), при якому до готельного тарифу входять вартість розміщення і вартість дворазового харчування;
      * **за континентальним планом** (continental plan), при якому туристи можуть вибрати номер у комплексі відповідно до одноразового харчування.

Використання американського плану готельного обслуговування вимагає врахування ряду організаційних моментів. Так, у даному випадку важлива точ- на фіксація часу приїзду і від'їзду клієнтів, тому що від цього залежить здійс- нення розрахунків. Для цього на реєстраційних картках і готельних рахунках, крім часу прибуття і вибуття, проставляють спеціальні ”коди харчування”. На- приклад, код “У” означає, що клієнт прибув у готель до сніданку. Відповідно за часом у день прибуття він встиг одержати повне триразове харчування. “L”— прибув до ланчу, тобто одержав дворазове харчування; “D” – тільки вечеря; “R” – у день приїзду тільки номер без харчування. Використовується ще код “SL” (sleep – ночівля) – клієнт прибув пізно ввечері, – який, власне кажучи, рівноси- льний коду “R”.

Подібного роду інформація, що міститься в кодах, враховується при оста- точному розрахунку. Аналогічні коди використовують і при реєстрації часу ві- д'їзду: “У” — відбув після сніданку, “L” – після обіду, “D” – після вечері, спе- цифічний код “ВВ” – відбув до сніданку, тобто в день від'їзду харчування не одержував.

В усіх готелях особлива увага приділяється сервісу сніданків. Зі сніданку починається день гостей, від його організації багато в чому залежить, буде по- чаток дня для гостей гарним чи поганим. На відміну від обіду й вечері, на сні- данок приходять практично всі гості, які проживають у готелі. У зв'язку з цим необхідно приділяти увагу таким моментам:

* + - * приміщення, де організується сніданок, повинне бути чистим і добре провітреним;
      * незважаючи на ранній час (сніданок може починатися вже о 6.00),

співробітники повинні бути бадьорими й виявляти активність;

* + - * повинен бути забезпечений безперебійний процес обслуговування. Розрізняють такі види сніданків:

1. Континентальний.
2. Розширений.
3. Англійський.
4. Американський.
5. Сніданок із шампанським. Час подавання цього сніданку – з 10.00 до

11.30. Передбачається кава, чай, алкогольні напої (шампанське, вино), невеликі холодні закуски й гарячі страви, супи, салати, десерти. Форма пропозиції – бу- фет. Сніданок із шампанським подається, як правило, з офіційного приводу.

1. Пізній сніданок. Час подання – 10.00 – 14.00. Використовують складові елементи, що входять як у сніданок, так і в обід: гарячі й холодні напої, булоч- ки, масло, джем, ковбаса, сир, супи, гарячі м'ясні блюда, десерти. Форма пропо- зиції – буфет. Представляє альтернативу сніданку й обіду.

**Континентальний сніданок**, який в обмеженій кількості на стіл подає офіціант, може включати: чай, розчинну каву, шоколад з молоком або вершка- ми, фруктовий сік, тост, хліб, кекс, печиво, мед, масло, джем, шматочок ковба- си або шинки, шматочок сиру та інше.

У багатьох європейських готелях введений **“розширений континента- льний сніданок”**, який включає додатково до перерахованим вище продуктів

йогурти, різні пластівці і молоко. Ковбаса або шинка і сир пропонуються без обмежень.

**Англійський сніданок** складається з набору продуктів континентально- го сніданку плюс ще щось додаткове: суп, шинка, омлет, підсмажений бекон, шампіньйони, сосиски, нарізані помідори, салямі, яйця, сири та інше. Напри- клад, у британських і в деяких готелях Африки й Азії можуть запропонувати вафлі і чорний пудинг – різновид кров'яної ковбаси.

**Американський сніданок** пропонують туристам американські готелі й готелі в інших частинах світу, ”стилізовані під вестерн”. Туристам запропону- ють величезну порцію яєчні з сосисками, беконом і смаженою картоплею. До цих блюд додаються салати, сік, кава, корнфлекс з молоком.

При організації сніданків, обіду й вечері використовують різні форми обслуговування:

* ”а ля карт”;
* “а парт”;
* “табльдот’;
* шведський стіл;
* буфетне обслуговування.

При використовуванні форми обслуговування **“а ля карт”** гості з карти- меню блюд і напоїв вибирають те, що їм найбільше подобається. Замовлення передається на кухню і зразу починається приготування і сервіровка замовле- них блюд і напоїв. При такому обслуговуванні гість має нагоду отримати від офіціанта пораду, а офіціант, з свого боку, бере активну участь у виборі страв і напоїв.

**“А парт”**. При цьому методі обслуговування гості, заздалегідь зробивши замовлення, обслуговуються у встановлений проміжок часу. Часто зустрічаєть- ся в будинках відпочинку і курортних готелях.

**“Табльдот”** відрізняється від “а парт” тим, що всі гості обслуговуються в один і той же час і за одним і тим же меню. Часто використовується в пансіо- натах, будинках відпочинку та інших засобах розміщення, де виробничі потуж- ності й можливості кухні обмежені.

**Шведський стіл** представляє широкий вибір страв з вільним доступом: можна взяти все що завгодно в бажаній кількості з того, що запропоновано і ви- ставлено. Шведський стіл практично аналогічний буфетному обслуговуванню, яке припускає часткове самообслуговування гостей. Обслуговуючий персонал поповнює асортимент страв і закусок, приносить додаткові порції, дає гостям поради при виборі їжі, відкриває пляшки з напоями, готує чай або каву, приби- рає використаний посуд і прибори.

При **буфетному обслуговуванні** асортимент продукції залежить від умов її приготування і відпуску і може бути найрізноманітнішим: прохолодні й гаря- чі напої, хлібобулочні й кондитерські вироби, молочнокислі продукти, фрукти, бутерброди, закуски і т. ін. Останнім часом даний метод обслуговування став популярний при організації сніданків (так званий сніданок-буфет).

Слід зазначити, що крім триразового харчування в готелях може надава- тися чотириразове харчування.

Харчування за формулами **“все включено” (All inclusive), “ультра все включене” (Ultra All inclusive ) і “екстра все включено” (Extra All inclusive)** – чотириразове. Воно охоплює сніданок, обід, полудень і вечерю за типом шведського столу, додаткові закуски відповідно до ексклюзивного розкладу їх надання в обідньому залі.

Харчування за формулою **Ultra All inclusive** надають спеціалізовані рес- торани: ”а ля карт” (замовлення за меню) + алкогольні напої імпортного вироб- ництва без обмеження.

Під час їжі по формулі **All inclusive** (All і Аl) до безкоштовних напоїв мі- сцевого виробництва офіціант може запропонувати воду, чай, каву, прохолодні напої, а також вино і пиво.

Особливістю харчування по Аll і Аl можна вважати додаткове харчуван- ня: другий сніданок, полудень, пізня вечеря, легкі закуски, барбекю та інше в барах готелю.

Формула **All inclusive** в різних готелях різна, – окрім названих компонен- тів обслуговування в готелі може розповсюджуватися, наприклад, на оренду тенісних кортів протягом певної кількості годин, на безкоштовне користування джакузі та інше.

**Mini all inclusive** — це повний пансіон і напої місцевого виробництва як під час їжі, так і протягом дня, але в обмеженій кількості.

У меню харчування за формулами Ultra All inclusive (UAL) додатково включається пізній сніданок, широкий вибір солодощів, десертів, всіляких за- кусок, а також широкий вибір напоїв як місцевого, так і імпортного виробницт- ва (у тому числі спиртних).

Можна відзначити ще наступні різновиди харчування за формулою UAL,

але вони не завжди є прийнятними для звичайних туристів:

* **Еlegance all inclusive** – “а ля-карт” + морозиво + напої в міні-барі + ал- когольні напої імпортного виробництва без обмеження + обслуговування в но- мерах + пральня + індивідуальні лікувальні процедури + інтернет-кафе + курси навчання грі в гольф
* **Elegance all inclusive – VC all inclusive** – “а ля карт” + морозиво + на- пої в міні-барі + алкогольні напої імпортного виробництва без обмеження;
* **Elegance all inclusive – VIP class all inclusive – hing class all inclusive** – “а ля кар”» + морозиво + напої в міні-барі + алкогольні напої імпортного виро- бництва без обмеження + обслуговування в номерах + масаж + пральня + боу- лінг + курси навчання грі в гольф;
* **Excellent all inclusive** – “а ля карт” + морозиво + напої в міні-барі + алкогольні напої імпортного виробництва без обмеження + обслуго- вування в номерах;
* **Superior all inclusive** – “а ля карт” + напої в міні-барі + алкогольні на- пої імпортного виробництва без обмеження;
* **Extended all inclusive** – “а ля карт” + морозиво + алкоголь ні напої імпортного виробництва без обмеження;
* **Max all inclusive** – “а ля карт” + морозиво + напої в міні-барі + напої імпортного виробництва без обмежень + масаж + Інтернет-кафе + курси на-

вчання грі в теніс;

* **НСАL (hing class all inclusive)** – туристу всі блюда представляються безкоштовно, за винятком тих, що купувалися в магазинах. З платного обслуго- вування виключаються також користування телефоном, візит до лікаря, обслу- говування в перукарні, заняття деякими видами спорту і підводним плаванням;
* **De luxe all inclusive, Vip all inclusive? MEGA all inclusive, Superior all inclusive, VIP Service, Royal Class all inclusive, Ultra de luxe all inclusive, Imperial all inclusive.**

**Оскільки формула “все включено” відрізняється в різних країнах і навіть готелях, то при бронюванні туру необхідно розкривати цю формулу саме для того готелю, в якому розміщуватимуться туристи в турі.**

* + 1. **Організація харчування в готельних номерах**

Поняття ”обслуговування в номерах” якийсь час вживалося стосовно різ- ного обслуговування гостевих кімнат готелю. Тепер його використовують як більш вузьке поняття – подача їжі і напоїв у номери. Бажаючи конкретизувати цей вид обслуговування, окремі готелі використовують і такі поняття, як ”сні- данок у номері”, “обід у номері”, “вечеря у номері”.

Обслуговування в готельних номерах потребує особливої підготовки пер- соналу. Воно пов'язане не тільки з виконанням побажань гостей, сервіровкою столу, послідовністю подачі страв, технікою обслуговування, а й з правилами поведінки персоналу в номері.

Клієнти готелів роблять замовлення по телефону безпосередньо метрдо- телю, а також покоївкам, які підтримують з метрдотелем постійний зв'язок. У великих готелях замовлення може приймати офіціант.

При прийнятті замовлення в обов'язковому порядку необхідно врахувати і зафіксувати такі дані:

1. номер кімнати, в яку слід подати сніданок, обід чи вечерю;
2. кількість гостей, які обслуговуються;
3. докладне найменування і кількість замовлених страв, закусок, напоїв;
4. час подачі замовлення.

Прийнявши замовлення, метрдотель передає його безпосереднім вико- навцям: офіціанту, працівникам кухні.

Для обслуговування в готельних номерах використовують спеціальний столовий посуд і прибори.

Існують спеціальні правила обслуговування гостей у номерах:

1. Замовлення (сніданок, обід, вечеря) повинні подаватися або на таці, або на пересувному сервісному візку чи столику. У разі використання таці офі- ціант має нести її в лівій руці. Права рука повинна залишатися вільною, щоб ві- дкрити чи закрити двері, переставити який-небудь предмет на таці і т. ін. Під час руху по коридору чи переходами таці тримають біля плеча і тільки перед входом у номер його опускають на рівень грудей.
2. У номер необхідно попередньо постукати і ввійти після одержання дозволу.
3. Слід привітатися з гостем (гістьми).
4. Якщо гість збирається снідати в ліжку, тацю йому необхідно подати з боку. Якщо в ліжку снідають дві особи, то для кожної з них подають окре- му тацю.
5. При сервіровці замовлення (сніданку, обіду, вечері) для однієї особи усе ставиться на тацю в такому самому порядку, як на столі в ресторані.
6. Якщо гість збирається їсти за столом у номері чи на балконі, то стіл ва- рто застелити скатертиною. Тацю можна поставити на стіл чи переставити усе з таці на стіл.
7. У номері офіціант не повинен затримуватися довше, ніж потрібно. Ро- змовляти з гостем можна тільки в тому випадку, якщо він про що-небудь запи- тає сам. У будь-якій ситуації офіціант повинен дотримуватися делікатності.

### Самостійне відвідування об’єктів харчування

Для туристів, які вибрали розміщення і мешкання в дестинації без хар- чування, туроператор або турагент повинні підготувати рекомендації, що по- легшують пошук пунктів харчування і його організацію в ресторанах, кафе, барах та в інших місцях, враховуючи місцеві умови. Приблизний перелік ві- домостей на які слід звернути увагу при виборі об’єктів харчування, наведе- но на рис. 22.3.

Туристу, зокрема, можуть бути корисними такі рекомендації:

* + - * чи приймає ресторан в готелі відвідувачів (у тому числі і проживаючих в ньому) із замовленням їжі з меню і самостійними розрахунками за страви го- тівкою або кредитними картками;
      * якщо ресторан готелю приймає відвідувачів, то з якої і до якої години можна приймати в ньому їжу, а також о котрій годині закривається його кухня;
      * чи є серед сторонніх відвідувачів представники місцевої еліти, на яких мовах виконаний текст меню і чи проставлені ціни на страви;
      * назви ресторанів у більшості випадків (порядка 7 з 10) не гарантують національний асортимент страв і прийнятні ціни.

У подібних ситуаціях краще орієнтуватися на відомості в путівниках по місту, які, як правило, містять перелік ресторанів, барів і кафе з короткою хара- ктеристикою кухні, розважальних заходах і цін.

Інший шлях дізнатися про особливості кухні в місці, яке планується від- відати, – це заздалегідь уважно ознайомитися з меню, вивішеним біля входу до закладу.

Більшість ресторанів у дестинаціях своїм постійним відвідувачам нада- ють знижки, якщо після перших відвідувань даний заклад сподобався своєю кухнею, інтер'єром і розвагами, то можна зажадати дисконтну картку, що за- безпечує стандартний розмір знижок (від 3 до 5%, іноді й до 10%).

Якщо самостійне харчування все таки групове, то потрібно пам'ятати, що в ресторані з французькою кухнею будуть маленькі порції, а в китайській кухні – порції дуже великі.

Об’єкт харчування туристів



Тематичні столи: елітні сири, кисломолочні продук- ти, випічка, кондитерські вироби та ін.

Немає продуктів з групи ри- зику: сирий фарш, десерти з сирих яєць тощо

Свіжі (не зацукровані) продукти на вітрині

(в дистанції за місцем розміщення та проживання)

Кількість залів прийому їжі, число посадочних місць

Чистота у залі й всіх примі- щеннях без винятку

Зовнішній вигляд офіціантів і поварів: охайна форма, прибране волосся, чисті нігті

Наявність банкетних залів та число посадочних місць у них

Відсутність домашніх тварин у залі й на кухні

Організація харчування:

«шведський стіл» за вибором і т. ін.

Рис.22.3 – Приблизний склад даних для оцінки якості облаштування і обслуговування на об’єкті харчування

Інші зали обслуговування: зал фуршетів, коктейлів, ка- фе-хол, корпоративні вечір- ки, святкові обіди й вечері, пивний бар

Наявність системи знижок

В Європі за добре обслуговування в ресторані прийнято дякувати обслу- говуючому персоналу за допомогою чайових (близько 10% від суми рахунку), але є одне обов'язкове, хоча й неписане правило, – розмір чайових в ресторані не може бути менше номіналу найдрібнішої паперової купюри. Відвідувачем чайові даються лише після перевірки рахунку, а здача отримана. Якщо відвіду- вач розраховується кредитними картками, то чайові даються тільки готівкою і після підписання рахунку.

До необхідних умов, на які туристу треба звертати увагу при виборі і від- відуванні ресторану в дестинації, відносяться:

* + - * крутизна сходів, освітлення, зручність крісел або стільців;
      * різноманітна, автентична і якісна кухня;
      * чи буде вартість страв у меню відповідати смаковим та іншим їх параметрам;
      * привітний, ввічливий, дбайливий, але не нав'язливий і кваліфікований обслуговуючий персонал на вході й в залі ресторану;
      * чистота скатертин, серветок, столових приборів, чарок-келихів і посу- ду, відповідного стравам і напоям, що замовляються;
      * зручність транспортного сполучення (можливість швидко доїхати або дійти) від місця тимчасового розміщення;
      * чи передбачається замовлення половинних порцій або тільки гарнірів;
      * чи є в меню страви для дітей, чи є для них ігрові майданчики, меблі;
      * загальна заборона на куріння або тільки в одному із залів ресторану;
      * постійно чисті чоловічі й дамські кімнати.

Слід звертати увагу на інтер'єр, наявність окремих кабінетів, него- лосний музичний супровід, відсутність за сусідніми столиками галасли- вих відвідувачів.

Незалежно від вибраної туристом організації свого харчування турфірма повинна давати рекомендації і поради з національних особливостей їжі в при- ймаючій їх країні (місцевості).

І турфірма, і туристи при виборі об'єкта харчування в турі повинні мати чітке уявлення про показники якісного облаштування підприємства харчування і можливу якість страв, що готуються в ньому.

Для визначення відповідності об'єкта харчування певному рівню часом достатньо співробітникам турфірми і туристу проявляти спостережливість. На- приклад, атмосфера ресторану на відвідувача діє на двох рівнях, – свідомому і підсвідомому. Якщо подразниками на свідомому рівні можуть бути розміри за- лу, розміщення меблів в залі і розташування кухонних, буфетних і підсобних приміщень по відношенню до обіднього залу та інше, то на підсвідомому рівні подразниками можуть виявитися тип меблів, освітленість залу, колірна гамма стін, розважальна музика, поведінка відвідувачів і т. ін.

Відзначимо особливості вибору і оцінки об'єкта харчування в дести- нації туристом самостійно або за рекомендацією супроводжуючого групу в місцях тимчасового перебування або під час екскурсійного обслуговування в місцях відвідування. Така оцінка повинна ґрунтуватися на врахуванні на- ступних чинників:

* + - * на який характер відвідувань розрахований об'єкт (пункт) харчування;
      * який рівень якості їжі можливий залежно від характеру відвіду- вань і приналежності відвідувачів, – тільки приїжджі або разом з місце- вими жителями;
      * особливості початкових інгредієнтів і технології приготування страв, вказаних в меню, та ін.

### Особливості організації харчування туристів у транспортних ту- рах і під час транспортного обслуговування

Тури, в програму яких входить повний комплекс обслуговування – роз- міщення і переїзд, мешкання і харчування в транспортному засобі, називають транспортними. Хоча серед туристів немало туристів, що подорожують авто- транспортом, все таки самими відомими транспортними турами є річкові й мор- ські круїзи і тури по залізниці в пасажирських вагонах туристського потягу спеціальної схеми формування його складу.

Учасники автобусних турів і члени групового перевезення харчуються в ресторанах, кафе і буфетах, розташованих на території автовокзалів і автостан- цій по маршруту туру.

На самому маршруті автобусного туру туристи харчуванням не забезпе- чуються, але можуть скористатися кухонним обладнанням в салоні автобуса. Склад і можливості обладнання кухні залежать від категорії і класу автобуса:

* туристський 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 і мікрохвильовою піччю, дозатором гарячих і прохолодних напоїв, термошафа для раніше приго- тованих страв, підставки для стаканів, складні столики, пристрої збирання від- ходів. Повноцінним харчуванням учасників автобусних турів можуть забезпе- чити придорожні підприємства харчування на маршруті, а також ресторани (кухні) в місцях зупинок туристів на ночівлю.

При авіаперельотах туристів тривалістю понад 4 години стюардеси на мі- сце розміщення однократно доставлять гаряче харчування, а при тривалості польоту понад 6 годин пасажирів двічі забезпечують гарячим харчуванням.

На круїзних суднах туристи звичайно забезпечені триразовим харчуван- ням, але нерідкі й схеми харчування за системою «все включено» або «ультра

* все включено» [24,26].

На додаток до повного пансіону на борту судна організовуються різнома- нітні нічні буфети або снек-столи.

Кухня і ресторани на круїзному судні розташовують на головній або шлюпочній палубі в носовій або кормовій частині судна, де в штормову погоду менше відчувається сила колихання. Кухню розміщують в центрі, а посадочні зали ресторану розташовують навколо неї, чим забезпечується і зручність об- слуговування, і огляд моря під час харчування.

Число посадочних місць в ресторанах на судні звичайно в 1,5-1,7 рази менше кількості туристів, що приймаються на борт, що зручно для організації харчування у дві зміни.

Черги на вході в зал ресторану і тривалі очікування обслуговування за столом виключаються тим, що на судні може бути декілька ресторанів (2-3) з двома-трьома ізольованими один від одного входами в один і той же обідній зал.

Функціонування декількох ресторанів на борту судна дозволяє організу- вати обслуговування туристів за різними схемами харчування (”шведський стіл”, ‘а-ля карт”). Разом з тим туроператори, які працюють з круїзними компа- ніями, відзначають дискомфорт двозмінного харчування, особливо при збігу часу харчування з часом приходу судна до порту – хто харчується в другу змі- ну втрачають частину екскурсійного часу.

Організація харчування туристів у потягах при груповому перевезенні має певні особливості. У вагоні роздачу чаю, кави, кондитерських виробів, мі- неральної води та інших продуктів проводить провідник, обов'язково в спеціа- льному одязі (куртка або фартух) для цієї роботи.

У потягах дальнього сполучення є вагони-ресторани, які забезпечують харчуванням в дорозі прямування і пасажирів, і туристів. Розглянемо викорис- тання вагонів-ресторанів у тривалих турах і при групових перевезеннях турис- тів. У швидкісних і фірмових поїздах регулярного сполучення до складу поїзда включається один вагон-ресторан. Іноді для забезпечення продуктами і харчу- ванням невеликих груп туристів на маршрутах середньої протяжності та з ін- ших причин до складу замість вагонів-ресторанів включають вагони-буфети.

Залежно від категорії потягу забезпечується різний рівень обслуговування у вагонах-ресторанах, зокрема на маршруті:

– у потягах міжнародного сполучення зал приймання їжі відрізняється вишуканістю інтер'єру, рівнем комфорту, асортиментом кулінарної продукції,

* замовлені й фірмові страви, напої, кондитерські та інші вироби, винні, горіл- чані й безалкогольні прохолодні напої;
  + у фірмовому поїзді зал приймання їжі має оригінальне оформлення ін- тер'єру, яке відповідає вимогам комфортності, а меню відповідає за асортимен- том замовленим і фірмовим стравам і різноманітності кулінарних виробів;
  + у поїзді регулярного пасажирського сполучення зал приймання їжі від- повідає єдності стилю, а асортимент страв включає не менше двох найменувань як фірмових, так і замовлених.

У вагонах за місцем їх розміщення туристам реалізується кулінарна про- дукція, прохолодні та інші напої, кондитерські вироби, а відвідувачам вагону- ресторану надається організоване харчування і дозвілля. У багатоденних пере- їздах в пункти туристського інтересу і залежно від чисельності мандрівників до складу поїзду регулярного сполучення разом з орендованими для переїзду вагонами додатково причіплюють один – два вагони-ресторани. У швидкісних і фірмових поїздах пропонується сервіс підноса їжі в купе вагонів. Служба ор- ганізації харчування в пасажирських поїздах дальнього сполучення поступово стає схожою на аналогічну службу повітряних перевізників. У вартість

проїзду, особливо для нічних поїздів, включається компактне харчування (ве-

черя або сніданок).

Для пакування харчування застосовують легкі й міцні пластикові, спеціа- льні пластмасові пакети, вкладають прибори одноразового користування уніфі- кованих розмірів і форм міжнародних стандартів і зручні для використовування в дорозі.

Якщо чай, кава, кондитерські вироби в дрібній розфасовці, дорожні набо- ри харчування (ланч-бокси), що подаються у вагоні, не включені до числа за- здалегідь сплачених послуг, то туристи їх оплачують як додаткові послуги.

Обсяг і частота подачі харчування залежать від тривалості рейсу і класу обслуговування.

Кратність харчування (кількість їжі) і загальні умови забезпечення харчу- ванням в залізничному турі визначаються самими туристами при укладенні до- говору на туристське обслуговування. Заявка на число вагонів-ресторанів тур- оператором формується виходячи з кількості туристів, які харчуються у вагоні- ресторані, і на підставі відомостей за умов харчування групи в поїздці, вклю- чаючи туристів, які приймають їжу у вагонах-салонах або у вагонах бізнес- класу.

При укладанні договорів з туристами на подорож з наданням послуг хар- чування систематизуються запити членів групи до:

* + складу продуктів – споживання борошняних, м'ясних і рибопродуктів;
  + споживання овочів, соків і фруктів, кондитерських виробів;
  + меню (європейська кухня, східна (японська, китайська або інша) кухня) з вказівкою видів страв і їх кількості;
  + кухонного і столового посуду, столових приборів;
  + режиму харчування (2-х або 3-х, або 4-х-разове харчування);
  + потреби в хлібобулочних виробах на одну людину.

До інших відомостей, що з'ясовуються туроператором, відносяться по- треба у вагоні-барі й потреба у вагоні-відеозалі (вагоні-клубі).

Вагон-ресторан при прийомі харчових продуктів з метою засвідчення га- рантованої якості і безпеки перевіряє:

а) їх відповідність вимогам державних стандартів або технічним умовам; б) наявність санітарно-епідеміологічного висновку, сертифікату відповід-

ності, посвідчення про якість.

У тривалих залізничних турах кількість вагонів-ресторанів у схемі тури- стського поїзду визначається чисельністю мандрівників і може досягати двох, а іноді й трьох на поїзд, що перевозить 200—400 туристів.

Схемою туристського поїзду може бути передбачена наявність одного або декількох вагонів такої спеціалізації:

* + вагон-ресторан;
  + вагон-кафе;
  + вагон-бар;
  + вагон-буфет.

Відмінності між вказаними вагонами визначаються не тільки числом поса- дочних місць в залі приймання їжі, але і складом обладнання для обслуговуван-

ня продуктами харчування. Вагон-ресторан – це пересувний об'єкт харчування з системою обслуговування на основі використання розфасованих страв, можли- во навіть з одноразовим посудом.

У стандартному вагоні-ресторані є кухонне відділення, мийна столового посуду, сервізна, буфетне відділення, комори для зберігання продуктів, обідній зал з відкидними столиками на 4-х чоловік і стільцями (лавами) з напівм'якими спинками і сидіннями, а також інші підсобні приміщення.

Туристам можуть бути надані страви різноманітного асортименту, у тому числі складного приготування, включаючи замовлені й фірмові, а також алко- гольні напої, тютюнові й кондитерські вироби.

За аналогією з популярною концепцією ”все включено”, прийнятої в за- рубіжних готелях, можливе обслуговування туристів за цією схемою в ході по- дорожі. Для них може бути організовано триразове харчування, без додаткової оплати, алкоголь і безалкогольні напої місцевого виробництва, легкі закуски протягом дня, надання інших послуг може змінюватися в широкому діапазоні.

Допустимі параметри температури й вогкості повітря в обідньому залі вагону-ресторану забезпечуються системою кондиціонування повітря або системою вентиляції. Столові прибори вагону-ресторану виготовлені з не- іржавіючої сталі, а посуд може бути металевим, фарфоро-фаянсовим або сортовим скляним.

Столи обіднього залу покривають білими або кольоровими скатертинами, забезпечують полотняними серветками індивідуального користування і паперо- вими серветками.

У вагонах-ресторанах обслуговування туристів в обідньому залі здійсню- ється офіціантами (у форменому одязі й взутті), що пройшли професійну підго- товку, а у вагоні-барі – барменом за барною стійкою і офіціантом.

Забезпечення харчуванням здійснюється з дотриманням заходів безпеки: – сировина для приготування кулінарної продукції і умови її виробницт-

ва, зберігання і організації споживання відповідають нормативній і технологіч- ній документації (стандартам, збіркам рецептур страв і кулінарних виробів та іншим правилам і нормам) і встановленим санітарно-гігієнічним, мікробіологі- чним і медико-біологічним показникам;

* + водою для приготування їжі та інших потреб вагони-ресторани забез- печуються тільки від водозабірних колонок у пунктах екіпіровок пасажирських поїздів або на шляху їх прямування;
  + двері тамбурів вагонів-ресторанів під час руху поїзду закривають, а торцеві двері відкриті для проходу відвідувачів. Фартухи перехідних майданчи- ків опущені в зимовий час їх очищують від снігу і льоду;
  + персонал має спеціальну підготовку, дотримує санітарні вимоги і пра- вила особистої гігієни при виробництві, зберіганні, реалізації і організації спо- живання кулінарної продукції.

У подорожі забороняється придбавати для вагонів-ресторанів м'ясо та ін- ші продукти у приватних осіб, птицю в непотрошеному вигляді, сирі качині й гусячі яйця, кондитерські вироби із заварним і вершковим кремом, субпродукти усіх категорій.

Приготування їжі виконують відповідно до встановленого в поїзді роз- кладу її прийому, а роздачу готової їжі здійснюють безпосередньо з плити.

Термін реалізації приготованих страв не повинен перевищувати 3 годин. Перші страви повинні мати температуру не нижче +75°С, другі – не нижче

+65°С, холодні закуски –+7—14°С. Холодні закуски з моменту їх приготування зберігають не більше години в холодильнику, а приготовані бутерброди – 30 хв. Не дозволяється приготування холодців, заливних страв, паштетів, мака-

рон з м'ясним фаршем, млинців з м'ясом і вінегретів. Забороняється приготу- вання блюд з варених м'ясних продуктів.

При доставці в купе хворому туристу укомплектованих раціонів харчу- вання може використовуватися посуд разового користування.

Включаються в схему поїздів і інші спеціальні вагони для швидкого хар- чування, наприклад, вагон-кафе, вагон-буфет або вагон-бар, призначений для швидкого обслуговування відвідувачів.

Асортимент кулінарної продукції у вагоні-кафе обмежений в порівнянні з вагоном-рестораном, але є широкий асортимент купувальних товарів і напоїв. У вагоні-кафе є кухонне відділення для приготування страв з напівфабрикатів і швидко заморожених кулінарних виробів високого ступеня готовності, мийна столового посуду, сервізна, комори для зберігання продуктів, барна стійка.

Вагон-бар – спеціалізований пасажирський вагон для організації дозвілля у тривалих переїздах і подорожах, проведення презентацій, прийомів, зустрі- чей. У салоні такого вагону є: барна стійка, обідній і танцювальний зали з дива- ном і зручними м'якими кріслами, великим числом дзеркал; 2 монітори для пе- регляду відеопрограм, записаних на відеомагнітофоні.

До салону примикає кухня-роздатна з електроплитою, двома холодильни- ками, столами і мийкою.

У вагоні-барі туристам реалізуються змішані, міцні алкогольні, слабкоал- когольні й безалкогольні напої, закуски, десерти, борошняні, кондитерські, бу- лочні вироби й куповані товари.

У залі вагону-бару можна організувати дозвілля туристів: проводити ви- ступи фольклорних ансамблів, концертних бригад, танцювальні вечори, пере- гляду відеофільмів і телепередач.

Вагон-буфет обладнується і у вагоні з місцями для сидіння 2-го класу, в якому замість трьох купе розміщений бар-буфет на 15—20 місць, турист має нагоду придбати обмежений набір кулінарних виробів нескладного приготу- вання, у тому числі куповані товари і напої.

Отже обслуговування харчуванням у туристських потягах полягає в наступному:

* + готується кулінарна продукція і створюються умови для її реалізації і споживання, у тому числі приготування страв усіх основних груп (включаючи і перші страви при тривалості подорожі більше доби) з різних видів сировини і купованих виробів;
  + організовується споживання і обслуговування – подавання приготова- них страв на столи обіднього залу, прибирання використаного посуду і самого залу, а можливо, комплектація наборів кулінарної продукції для пасажирів ту-

ристського потягу і доставка в купе скомплектованих раціонів харчування;

* + організовується дозвілля туристів у вагоні-барі, обладнаному відповідним інвентарем і апаратурою, з оформленим інтер'єром і освітленням залу, з місцями біля барної стійки.

Для вищих класів і люкс-обслуговування у фешенебельних туристських поїздах передбачається поліпшений (іноді навіть вишуканий) асортимент харчування і напоїв.

### Організація взаємодії туристських підприємств з підприємствами харчування

Взаємодія туристських підприємств і підприємств, які забезпечують харчування здійснюється на договірній основі.

Якщо харчування організується зовні засобів розміщення, то туристське підприємство укладає договір з окремими закладами ресторанного господарства. У такому договорі повинні бути вказані:

* кількість туристів, які одночасно обслуговуються;
* регулярність і величина замовлень;
* вид харчування;
* приблизні варіанти меню;
* знижки;
* терміни подачі заявок на харчування;
* граничні терміни зняття замовлення без пред’яви штрафних санкцій;
* матеріальна відповідальність за зриви обов’язків, тощо.

У випадку, коли харчування організується у ресторані, який є підрозділом готелю, питання, пов’язані з організацією харчування, визначають при укладанні договору між туристським підприємством і готелем.