

УДК 642.5; 796.5

ОСОБЛИВОСТІ ОРГАНІЗАЦІЇ ХАРЧУВАННЯ В РІЗНИХ ВИДАХ ТУРИЗМУ

О. Гаталяк

*Львівський національний університет імені Івана Франка
вул. Університетська, 1, м. Львів 79000 Україна,
тел.: (032)239-46-03 E-mail: oksana.hatalyak@gmail.com.ua*

Висвітлено специфіку обслуговування туристів у закладах ресторанного господарства, проаналізовано характерні особливості організації харчування у різних видах туризму.

Ключові слова: організація харчування, заклад ресторанного господарства, обслуговування в номері готелю.

Послуги закладів ресторанного господарства є важливим елементом обслуговування туристів. Ця сфера в комплексі туристичних послуг швидко розвивається і в майбутньому може стати важливим сектором туристичної діяльності.

Метою статті є аналіз організації харчування туристів у закладах ресторанного господарства. Проаналізовано літературні джерела, присвячені дослідженню організації харчування у різних видах туризму. На підставі аналізу сформульовано висновки про відмінності у наданні послуг харчування за різних видів туризму та про необхідність поглиблення спеціалізації закладів ресторанного господарства.

Із зростанням ролі туризму в житті суспільства зростає й інтерес до його всебічного вивчення. Проблеми розвитку ресторанного господарства та туристичної індустрії досліджували М.І. Кабушкін, В.А. Квартальнов, М.П. Мальська, Н.О.П'ятницька, Дж.Р. Уокер, А.Д. Чудновський та ін. Більшість публікацій стосуються специфіки організації туристичної діяльності загалом або того чи іншого аспекту розвитку ресторанного господарства. Проте мало дослідженими залишаються особливості організації харчування за різних видів туризму.

Харчування є однією із головних послуг, що надаються туристам, і включається в їх обслуговування цілком або частково.

При формуванні туру туристу пропонується обрати один з трьох основних варіантів отримання послуг харчування:

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

В організації харчування в туризмі слід розрізняти такі складові:

- організація харчування під час транспортного обслуговування;
- організація харчування у транспортних турах;

– організація харчування в DESTИНАЦІЯХ (населений пункт, регіон, країна, в якій формується потік туристів, тобто місце, де тимчасово проживають туристи);

– специфіка організації харчування окремих видів туризму.

Схема харчування туристів залежить від виду туру, категорії туристів, співвідношення місць розміщення і місць харчування та багатьох інших чинників. Система харчування вказана у путівці, договорі, ваучері.

Для організації харчування туристів використовують ресторани, їдальні, кафе при готелях, мотелях, кемпінгах. Якщо вони не можуть забезпечити харчуванням усіх гостей, туристична фірма повинна запропонувати сусідні підприємства ресторанного господарства.

Відносини між організаціями ресторанного господарства й туристичною фірмою визначаються договором, у якому вказуються період, протягом якого туристи харчуватимуться в підприємствах даної організації, умови забезпечення їх харчуванням, вартість денного раціону харчування, порядок розрахунку. За п'ять днів до початку обслуговування туристичні фірми надають графіки перебування туристів із зазначенням класу обслуговування та їх національності, дати прибуття, тривалості перебування, кількості туристів.

Заклади ресторанного господарства в туристичній індустрії найчастіше пов'язані з об'єктами розміщення туристів. При готелі може бути декілька ресторанів чи не бути ні одного, та й за типом ресторани теж можуть відрізнитися. У великих, що входять у відомі готельні мережі, зазвичай два ресторани - фешенебельний, фірмовий і невеликий, типу кафе. Вони обслуговують і проживають в готелі, і людей, що приходять з вулиці.

Послуги обслуговування номерів оплачуються згідно тарифів на додаткові послуги, що затверджені адміністрацією готелю. В окремих готелях, наприклад, у готелі "Sheraton Grand" у місті Торре-Пайнс (Каліфорнія, США), обслуговування офіціантами номерів здійснюється без додаткової оплати, ця послуга використовується як фірмовий знак компанії.

До сфери ділового туризму належить організація різних конференцій, семінарів, симпозіумів, "круглих столів", презентацій, тренінгів, майстер-класів, прес-конференцій тощо. Важливою складовою організації таких заходів є надання послуг харчування. Для цього за місцем проведення заходу можуть бути використані діючі ресторани, кафе, буфети при виставкових центрах, театрах, спортивних спорудах тощо. Крім того, за необхідності до обслуговування заходу може бути залучена кейтерингова компанія.

Адміністрацію закладу ресторанного господарства зазделегідь повідомляють про режим роботи заходів, кількість учасників, вартість денного раціону і порядок розрахунку. Меню складають зазделегідь.

У перервах між засіданнями учасникам пропонується обслуговування в діючих і виносних буфетах з певним асортиментом закусок, кондитерських виробів, води, соків тощо. Крім того, в перервах широко використовуються такі форми обслуговування, як кава-брейк, бізнес-ланч, по завершенню основного заходу — бенкети з розсаджуванням (обід, чай, вечеря) і без розсаджування гостей (фуршет, коктейль); перед початком заходу, наприклад відкриття виставки, — денні прийоми: бокал шам-

панського, вина.

Робота із закладом ресторанного господарства за місцем проведення заходу, а за необхідності (наприклад, у виставковому центрі) з кейтеринговою компанією починається з формування замовником завдань, яких прагне досягти і вирішити замовник внаслідок проведення заходу. Згідно з концепцією і місцем проведення заходу розробляється його план. Складається меню і визначають вартість кавибрейк, бенкету (за столом або фуршет), кількість гостей. Узгоджуються форми запрошення, схеми розміщення сцени, столів для VIP-гостей та інших гостей по відношенню до сцени. Уточнюються дизайн приміщень, форми розставляння столів, їх сервірування, порядок розсаджування гостей, форма офіціантів.

Однією з важливих умов організації спортивних видів туризму є забезпечення нормального харчування.

Харчовий раціон визначається тривалістю та складністю виду спортивного туризму. Так, харчування в поході вихідного дня може бути без приготування гарячих страв. Харчування в тривалих походах може організовуватись як триразове (сніданок, вечеря – гарячі страви, обід – сухий пайок), так і чотириразове (сніданок, вечеря – гарячі страви, обід – сухий пайок та “кишенькове харчування”).

При складанні меню слід дотримуватись відповідних вимог:

- висока калорійність (2500–3000 ккал на одну людину в день пішохідних походів першої категорії складності);
- правильне співвідношення білків, жирів і вуглеводів (приблизно 1 : 1 : 4);
- наявність вітамінів;
- стійкість до псування за тривалого зберігання;
- відносно невеликі обсяг і вага;
- висока якість (дотримання контрольних термінів споживання продуктів, зазначених на упакованні).

На обід планують “сухий пайок” – сало, копченості, сир, рибні та овочеві консерви, халву.

Окрім продуктів, необхідних для триразового харчування, готують “кишенькове харчування”. Сюди входять: родзинки, сухофрукти, горіхи, льодяники, карамельки, полівітаміни. Ці продукти видають невеликими порціями кожному туристу, який самостійно визначає, коли і скільки з’їсти.

Харчування туристів, що подорожують з релігійною метою, чітко визначене і пропонується в спрощеному вигляді - часто харчування проходить в примітивних умовах. Однією з форм є купівля їжі в придорожніх магазинах з подальшим приготуванням страв у певний час доби. Іншою формою є використання гостинності місцевих жителів, які бажають годувати паломників. Паломникам пропонуються страви в придорожніх закладах ресторанного господарства та забезпечення водою з випадкових джерел, колодязів і тощо. Харчування паломників (особливо організованих груп) не розраховане на тривале сидіння за столом. Чато харчування проводиться у чітко визначений час та без можливості вибору страв. Особливістю організації харчування в релігійному туризмі є випадковість вибору місця харчування і купівля харчових продуктів та обмежене використання гігієнічних заходів. При організації харчування необхідно враховувати обмеження, що накладаються

церковним календарем. Домовляючись з монастирем про прийом групи, турфірми обумовлюють і можливості організації харчування.

Пізнавальні тури релігійної спрямованості, на відміну від паломницьких, коротші, не приурочені до релігійних свят. У пізнавальних релігійних турах використовують наявні елементи туристичної інфраструктури.

Туристи, що подорожують святими місцями, користуються послугами закладів ресторанного господарства. Це можуть бути ресторани, кафе, закусочні, а також монастирські храмові їдальні, в яких готується їжа для відвідувачів. У деяких випадках їжа може бути простішою, пісною, вегетаріанською.

Транспортні подорожі розглядають і як самостійний вид туризму, і як складову туристичного продукту.

Харчування туристів у дорозі організують у вагонах-ресторанах, ресторанах морських і річкових суден, ресторанах і кафе залізничних, морських і річкових вокзалів та аеропортів.

З підприємствами й організаціями ресторанного господарства, що обслуговують пасажирів, представники туристичної фірми укладають договір, в якому мають бути зазначені кількість туристів, ліміт вартості денного раціону харчування на одного туриста, режим роботи підприємств ресторанного господарства, порядок розрахунку.

Туристична фірма подає підприємству, яке обслуговує пасажирів, заявку на харчування окремих груп туристів не пізніше ніж за добу. Заявки на харчування туристів спеціальних поїздів рекомендується надавати за 72 години. У них вказують кількість туристів, їх національність, клас обслуговування, маршрут проходження, час обслуговування.

Обслуговування пасажирів авіатранспорту харчуванням здійснюється на борту літака за тривалості рейсу понад 1,5 год і в закладах ресторанного господарства, розміщених в аеровокзалах.

Страви подають у посуді, який не б'ється. Їжу приймають із таць, що прикріплюються за допомогою відкидних кронштейнів до спинки крісла перед пасажиром. По закінченні споживання їжі таці кладуть у спеціальний чохол, що знаходиться у спинці крісла.

Організація харчування та обслуговування пасажирів на автотранспорті значно відрізняється від харчування в інших закладах ресторанного господарства, частота та раціон харчування залежать від дальності автоперевезень: що триваліший рейс, то більше пасажир споживає продукції, різної за асортиментом, залежно від типу автотранспорту (його технічних можливостей та оснащення) в дорогу може бути надане харчування як у гарячому, так і холодному вигляді.

На самому маршруті автобусного туру туристи харчуванням не забезпечуються, але можуть скористатися кухонним обладнанням в салоні автобуса.

На території автовокзалу розташовуються заклади ресторанного господарства, які надають послуги харчування як на їх території, так і в дорозі.

У дорозі пасажири можуть харчуватись як під час руху транспорту, так і на зупинках, станціях, автовокзалах. Для цього автобуси обладнуються спеціальними термоапаратами, охолоджувачами, які дають змогу підтримувати температуру страв і напоїв у дорозі, а також автомобільними кавоварками тощо.

Харчування пасажирів залізничного транспорту організовують на залізничних вокзалах і в дорозі.

На вокзалах функціонують різного типу заклади: ресторан, кафе, їдальня, буфет. Останнім часом на вокзалах широко застосовують заклади швидкого обслуговування.

Харчування пасажирів у дорозі організовують у вагонах-ресторанах, вагонах із купе-буфетами, вагонах-кафе самообслуговування. Перші є в потягах, які перебувають в дорозі більше доби, а також у туристських потягах спеціального призначення; інші – якщо рейс триває менше доби. Якщо подорожують 400-450 туристів, то до складу потяга включають три вагони-ресторани.

При обслуговуванні туристичних потягів харчування організовують за меню денного раціону. Це сприяє прискоренню процесу обслуговування. Пасажирів забезпечують триразовим харчуванням. Додатково за готівку вони можуть придбати продукцію у буфеті. Під час стоянок за тривалих екскурсій туристам видається набір продуктів (дорожні набори).

Не менш популярними засобами переміщення туристів є теплоходи, пороми, яхти, човни, плоти, байдарки та інші плавальні засоби. Тут використовуються як внутрішні водні артерії, так і міжнародні морські та річкові лінії. Організація ресторанного господарства на водному транспорті має багато спільного з його організацією на інших видах транспорту і залежить від тривалості рейсу, типу і призначення судна (пасажирське або туристичне).

В Україні поширені круїзні подорожі. Це – морські (річкові) тури, у базову вартість яких включені комплексне обслуговування на борту судна, зокрема проїзд, проживання в каюті, харчування, розваги та інші спеціальні заходи.

Для туристів, які подорожують на суднах, харчування, що входить у вартість путівки, організовують за меню денного раціону.

Останнім часом у світі спостерігається зростання інтересу туристів до лікувально-оздоровчого туризму. Швидкий темп життя, безліч стресових ситуацій, зростання потоку інформації, несприятливий вплив навколишнього середовища в більшості країн змушує людей звертатися до цього виду туризму.

Харчування на оздоровчих турах повинно включати асортимент страв, який відповідає тій чи іншій дієті, рекомендовані лікарем-дієтологом.

Лікувальне харчування є обов'язковою частиною терапії в усіх лікувально-профілактичних закладах України. В основу харчування в санаторіях покладено групову систему лікувального харчування – розробку низки добових харчових раціонів (лікувальних столів), кожен з яких має клінічно перевірені властивості.

При призначенні лікувального харчування використовують дві системи: елементну та дієтичну. Елементна система передбачає розробку для кожного гостя індивідуальної дієти з конкретним переліком показників кожного з елементів добового харчового раціону. Дієтична система характеризується призначенням в індивідуальному порядку тієї чи іншої дієти з числа заздалегідь розроблених і апробованих.

У лікувально-профілактичних установах застосовується в основному дієтична система. У нашій країні отримали переважне поширення рекомендовані і затверджені Міністерством охорони здоров'я для повсюдного застосування дієти, розроблені в

клініці лікувального харчування Інституту харчування АМН СРСР, з номерною системою позначення за номенклатурою, запропоновано М. І. Певзнером. Ця система лікувального харчування, що раніше називалася груповою, передбачає 15 основних лікувальних дієт (столів) і групу контрастних, або розвантажувальних, дієт. Крім того, частина основних дієт має кілька варіантів, що позначаються великими літерами українського алфавіту, які додаються до номера основної дієти.

Особливість організації харчування для туристів, які відпочивають з лікувальною метою, полягає з тому, що воно має бути організоване одночасно для різного контингенту з урахуванням особливого підходу до структури продуктового набору та забезпечення повноцінним харчуванням відповідно до фізіологічних вимог. Дієтичне харчування здійснюється під постійним контролем медичного працівника, посада якого вводиться в штат закладу ресторанного господарства.

Харчування в санаторіях здійснюється за 7-денним меню, яке складається з урахуванням дієтичних раціонів і середньодобових норм продуктів. Меню можна корегувати залежно від профілю санаторію, вартості харчування, сезонності. В основу меню покладено збалансованість добового раціону за білками, жирами, вуглеводами, амінокислотним, мінеральним і вітамінним складом.

При організації харчування туристів, які відпочивають з лікувальною метою, допускають розширений асортимент страв, комерційна система організації харчування на замовлення.

Дієтичні страви готують за спеціальними рецептурами та технологією.

При організації харчування для туристів, що подорожують з лікувально-оздоровчою метою слід суворо дотримуватися правил санітарії й гігієни. Дуже важливо, щоб меню певної дієти було різноманітним, а страви мали привабливий вигляд і збуджували апетит.

Сільський зелений туризм передбачає проживання та харчування у господарів садиб. При цьому використовуються продукти, вироблені господарями у власному господарстві.

Обсяг послуг харчування залежить від господарства. Смачне, здорове харчування є однією з переваг зеленого туризму. Як правило, кожна господиня має свої фірмові страви, які можуть стати візитівкою садиби. Раціон харчування в сільському туризмі збагачений лісовими ягодами, грибами, свіжою рибою, птицею домашнього приготування.

Форми організації харчування в зеленому сільському туризмі можна розділити на три групи:

- 1) повний пансіон – 3-4-разове харчування (сніданок, обід, полуденок, вечеря);
- 2) напівпансіон – 1-2-разове харчування (сніданок, вечеря);
- 3) самостійна організація харчування – надання туристам кухні обладнаної для самостійного приготування їжі.

Отже, заклади ресторанного господарства обслуговують досить різноманітний контингент туристів: групових та індивідуальних, вітчизняних та іноземних, які подорожують з різною метою. Для кожної категорії споживачів слід застосовувати особливі методи, прийоми обслуговування.

СПИСОК ВИКОРИСТАНОЇ ЛІТЕРАТУРИ

1. Джум Т.А., Ольшанская С.А. Организация и технология питания туристов: Учебное пособие / Т.А. Джум, С.А. Ольшанская. – М.: Магистр: ИНФРА-М, 2011. – 320 с.
2. Кабушкин Н. И., Бондаренко Г. А. Менеджмент гостиниц и ресторанов: Учебник. – Минск: Новое знание, 2003. – 368 с.
3. Мальська М.П., Пандяк І.Г. Готельний бізнес: теорія та практика. Навчальний посібник. – К.: Центр учбової літератури, 2009. – 472 с.
4. Організація обслуговування у закладах ресторанного господарства: Підручник / За ред. Н.О. П'ятницької – 2-ге вид. перероб. та допов. – К.: Центр учбової літератури, 2011. – 584 с.
5. Уокер Дж.Р. Введение в гостеприимство: Учебник.; Пер. с англ. – 2-е изд. – М.: ЮНИТИ-ДАНА, 2002. – 607 с.

*Стаття: надійшла до редколегії 28.05.2012
прийнята до друку 10.06.2012*

PECULIARITIES IN ORGANIZATION OF FOOD ESTABLISHMENTS IN DIFFERENT TYPES OF TOURISM

O. Gatalyak

*Lviv National University named after Ivan Franko
str. University, 1, Lviv 79000 Ukraine, tel.: (032) 239-46-03*

Peculiarities of service in restaurant industry establishments is elucidated, basic features of food establishments' organization in different types of tourism is analyzed.

Key words: organization of food establishments, restaurant industry establishments, service in hotel room.

ОСОБЕННОСТИ ОРГАНИЗАЦИИ ПИТАНИЯ В РАЗНЫХ ВИДАХ ТУРИЗМА

О. Гаталяк

*Львовский национальный университет имени Ивана Франко
ул. Университетская, 1, г. Львов 79000 Украина, тел.: (032) 239-46-03
E-mail: oksana.hatalyak @ gmail.com.ua*

Освещены специфику обслуживания туристов в заведениях ресторанного хозяйства, проанализированы характерные особенности организации питания в различных видах туризма.

Ключевые слова: организация питания, заведение ресторанного хозяйства, обслуживание в номере отеля.