

## Практичні рекомендації для учнів групи 24

Професія: Агент з організації туризму

Тема 2. Самостійне виконання робіт агента з організації туризму

2.23 Обслуговування туристів на маршруті.

### Мета уроку

**Навчальна:** навчити учнів процесу організації туристичних виставок, зустрічей, ярмарок та презентацій

**Виховна:** виховувати в учнів пунктуальність, організованість, відповідальність та креативність

**Розвивальна:** розвивати логічне мислення і пізнавальний інтерес учнів до обраної професії.

### Матеріал уроку:

#### ОСОБЛИВОСТІ ОБСЛУГОВУВАННЯ ТУРИСТІВ

Характеристика послуг харчування Харчування є одним із головних видів послуг, що надаються туристам, яке цілком або частково включається в їх обслуговування. Комплекс послуг харчування, які надаються іноземним туристам, залежить від типу тарифів (табл. 3.14).

Тариф	Послуги
"Лише номер"	Розміщення без харчування
"Ліжко та сніданок"	Розміщення та сніданок
Напівпансіон	Розміщення і дворазове харчування: сніданок та обід або вечеря
Повний пансіон	Розміщення і триразове харчування: сніданок, обід та вечеря
Усі послуги	Розміщення, харчування та напої, а також користування усіма наявними зручностями та послугами

Розміщення, харчування та напої, а також користування усіма наявними зручностями та послугами Особливу увагу слід приділяти сервісу сніданків, тому що зі сніданку починається день споживачів і від його організації багато в чому залежить їх самопочуття та настроїв. Розрізняють

наступні види сніданку: європейський (континентальний), розширений, буфетний ("шведська лінія"), повний (у т. ч. англійський, американський). Особливості цих видів сніданків описані в темі 3.3. Знання національних особливостей сніданків можуть бути корисними при плануванні виробничої програми підприємства (додаток 33). Витрати на харчування залежать від класу туристичних документів. Харчування туристів за здешевленими турами організують у кафе або їдальнях, в інших випадках - у ресторанах. Туристам, які подорожують групами, рекомендується повний раціон або напівраціон харчування, а хто подорожує індивідуально, заздалегідь оплачують тільки сніданок. Обід і вечеря дається їм за меню ресторану з розрахунком готівкою. Для індивідуальних і групових туристів у перший день заїзду пропонується єдиний європейський сніданок. У подальшому враховуються їхні побажання, зокрема національні уподобання.

Для організації харчування туристів використовують ресторани, їдальні, кафе при готелях, мотелях, кемпінгах. Якщо вони не можуть забезпечити харчуванням усіх проживаючих, туристичним фірмам слід запропонувати сусідні підприємства ресторанного господарства. Туристи, прийняті в умовах кемпінгу, розраховуються за харчування готівкою. Вони можуть харчуватися в підприємствах ресторанного господарства або готувати їжу самостійно. Для цього на території кемпінгу є кухня і торгові підприємства, в яких можна придбати необхідні продукти. 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. Заявки (замовлення) на обслуговування кожної групи туристів направляється виділеним для цієї мети ресторанам, кафе, їдальням не пізніше ніж за добу. У них вказується індекс групи, національність і кількість туристів, клас обслуговування, дата і час обслуговування, прізвище представника фірми, відповідального за обслуговування даної групи. Група туристів повинна прибути в заклад ресторанного господарства в точно призначений час. У разі затримки представник фірми, відповідальний за обслуговування туристів, має довести це до відома адміністрації закладу не пізніше ніж за 2 год. до початку обслуговування. В іншому разі туристична фірма зобов'язана відшкодувати ресторану, кафе, їдальні вартість (за цінами реалізації) готової продукції, яка не може бути реалізована. На цю продукцію складається акт у трьох примірниках, кожний із яких підписують директор закладу, представник фірми, санітарний лікар (якщо його немає у штаті підприємства,

то завідувач виробництва, який не є матеріально відповідальною особою), матеріально відповідальна особа, продукція якої актується. Туристична фірма відшкодовує також закладу ресторанного господарства додаткові витрати, пов'язані з простоем місць через неявку туристів у призначений час. Більшість туристів харчується три рази на день: перший прийом їжі з 8.00 до 10.00 (може бути більш ранній - о 7.00), другий - з 12.00 до 15.00, третій - з 17.00 до 19.00, іноді до 20.30. Тривалість сніданку не повинна перевищувати 30 хв., обіду і вечері - 40 хв. Для групових туристів, які відвідують вечірні заходи, харчування організовується до їх початку, в окремих випадках - після заходу в межах режиму роботи ресторану, кафе, їдальні. У день приїзду груп туристів обслуговування харчуванням може провадитися тільки до закінчення роботи торгового залу. У ресторанах і кафе при готелях в першу чергу обслуговують індивідуальних іноземних туристів. Щоб не було зривів у роботі, через бюро обслуговування готелів їх інформують про час сніданку, обіду і вечері. У денні та вечірні години їх обслуговують за порційним меню страв. Метрдотель при зустрічі іноземних туристів з'ясовує, на якій мові вони говорять, і направляє їм офіціанта, який володіє цією мовою. Офіціант подає споживачам меню в розгорнутому вигляді, надруковане англійською, французькою, німецькою і російською мовами. Прийнявши замовлення, він відповідно доповнює сервірування. При обслуговуванні індивідуальних туристів застосовується переважно повне обслуговування офіціантами. При обслуговуванні групи адміністрація ресторану складає меню на харчування в день заїзду з урахуванням класу обслуговування і національних особливостей туристів. У день їх прибуття меню на наступні дні погоджують зі старшим групи через представника фірми. Меню обіду і вечері для групових туристів складається не менше ніж у двох варіантах на кожен день. Воно має бути різноманітним по днях тижня. За наявності туристів з дієтичним харчуванням погоджують їх раціон. У ліміт вартості харчування групових туристів не включають алкогольні напої і тютюнові вироби - їх туристи можуть купувати за готівку. В окремих випадках алкогольні напої і тютюнові вироби можуть відпускатися за рахунок ліміту на харчування за письмовим дозволом на це адміністрації туристичної фірми. Дітям від двох до десяти років харчування надається за спеціальним меню в межах 50 % лімітної вартості харчування дорослих туристів, тому що за їх обслуговування сплачено 50 % вартості повного туру. Відповідно до затвердженого меню до приходу туристів сервірують столи для сніданку, обіду або вечері. До сніданку на столи попередньо ставлять мінеральну та фруктову води, соки, хліб, джем, мед, молочні продукти і холодні закуски, до обіду і вечері - прохолодні напої, холодні закуски, хліб, солодкі страви (крім морозива). Гарячі страви і напої подають, коли відвідувачі цілком заповнили зал або його частину, відведену для туристів. Для іноземних туристів може бути рекомендоване обслуговування за типом "шведського столу" та іншими

прогресивними формами, що прискорює процес обслуговування і забезпечує високу його якість. За бажанням туристів (головним чином індивідуальним) харчування подається в номер готелю, за що стягується додаткова плата. Якщо туристи виїжджають за місто і не встигають повернутися до обіду, то за домовленістю з представником фірми їм може бути виданий дорожній набір, до якого входять продукти, які швидко не псуються, мінеральна або фруктова вода. При цьому враховують побажання туристів. У кожний пакет вкладають одноразовий стакан, серветку і ключ для відкривання пляшок. Вартість дорожнього набору повинна відповідати вартості визначеного виду харчування. У вечірні години туристи можуть скористатися послугами барів, коктейль-холів, подивитися концертно-естрадні програми, послухати музичні ансамблі. Після кожного сніданку, обіду і вечері метрдотель через представника фірми з'ясовує зауваження і побажання туристів, заносить їх до книги побажань і пропозицій. Ця книга має бути пронумерована, прошнурована, завірена печаткою і підписом керівництва. Зауваження і побажання метрдотель повідомляє директору закладу ресторанного господарства та представнику фірми. Їх обговорюють на виробничій нараді і вживають заходів щодо усунення недоліків в обслуговуванні туристів. При обслуговуванні груп туристів кожний офіціант повинен обслужити 10- 15 осіб, індивідуальних туристів - не більше 8. Персонал ресторану, який обслуговує іноземних туристів, повинен знати іноземні мови в межах мінімуму, необхідного для роботи.

**Обслуговування туристів у дорозі** Організація харчування туристів у дорозі здійснюється 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 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 вказується кількість туристів, їх національність, клас обслуговування, маршрут проходження, час обслуговування. Харчування для таких туристів надають у часи, погоджені з представником фірми. При цьому тривалість роботи закладу ресторанного господарства на транспорті не повинна перевищувати 14 годин на добу. Адміністрація ресторану по радіо інформує групових та індивідуальних туристів про час сніданку, обіду, вечері на українській та іноземній мовах. Меню сніданків, обідів та вечерь складають з урахуванням класу туристичних документів, потім його погоджують з представником фірми і

керівником групи. Відповідно до меню вагони-ресторани та інші заклади забезпечують необхідним запасом продуктів і напоїв. За необхідності додаткове їх постачання здійснюється на шляху проходження. Якщо у складі поїзда немає вагона-ресторану, то іноземні туристи забезпечуються дорожніми наборами. У заявці на їх комплектування представник фірми вказує індекс групи, національність і кількість туристів, клас обслуговування, дату і час обслуговування, прізвище представника фірми, відповідального за обслуговування даної групи.

**Розрахунок за харчування** Туристи, які мають індивідуальні туристичні документи, у ресторанах і кафе обслуговуються за готівку, а в підприємствах ресторанного господарства готелю - за готівкою і кредитними картками. Розрахунок за кредитними картками здійснюється за наявності касових апаратів з пристроєм для зчитування основних даних кредитної картки. Порядок розрахунків за харчування визначається Інструкцією про порядок торговельного обслуговування власників кредитних карток. Перед тим як виписати рахунок, офіціант надає метрдотелю рахунок, оформлений згідно з діючими правилами. На рахунку офіціанта має бути відмітка "оплата кредитною картою". В кінці робочого дня на виписані рахунки складаються описи із зазначенням дати та видів рахунків, суми за надане харчування. Описи з двома екземплярами рахунків здаються до бухгалтерії ресторану. Сніданок у ресторанах надається індивідуальним іноземним туристам за пред'явленими ними візитними картками готелю. Вартість послуги "замовлення за телефоном" на сніданок до номера оплачується готівкою за рахунком. Обід та вечеря за індивідуальним замовленням іноземних туристів оплачуються готівкою або за кредитними картками. Туристи, які прибувають на відпочинок індивідуально, поселяються в готелі і відразу оплачують вартість проживання і сніданку. Враховуючи, що під час відпочинку вони здійснюють екскурсії, обід і вечерю вони можуть оплачувати щодня. Якщо спеціальних касових апаратів немає або у гостя відсутня кредитна картка, розрахунок за харчування він здійснює за виписаним офіціантом чеком через бухгалтерію. Такий спосіб розрахунку створює для туристів певні незручності. Груповим туристам послуги харчування надаються за безготівковим розрахунком. При обслуговуванні групи туристів у ресторанах та кафе метрдотель або офіціант одержують від супроводжуючого групу представника фірми письмове підтвердження про виконання замовлення. Його виписують у двох примірниках (під копірку), оригінал передають метрдотелю або офіціанту, копія залишається у представника фірми. У верхній частині оригіналу підтвердження розміщується відрізна грошова сітка вартості послуг, яка відрізається метрдотелем або представником фірми відповідно до суми замовлення. Ця ж сума для полегшення контролю проставляється цифрами в нижній частині підтвердження. Під грошовою

сіткою на всіх аркушах замовлень книжки при її видачі проставляється термін її дії, прізвище супроводжуючого, номер його службового телефону або довідки про відрядження і зразок підпису. Крім того, вказується, кому вона виписана, назва країни, номер сповіщення, індекс групи, клас обслуговування, кількість людей у групі й отримані послуги. У нижній частині підтвердження ставиться штамп (печатка) фірми. Контроль за дотриманням лімітів на харчування здійснює гід-перекладач, який супроводжує групу. Письмове підтвердження виконання замовлення на харчування є документом, яким метрдотель або офіціант звітують за відпущене харчування. Підтвердження виконання замовлення повинно бути чітко, без виправлень заповнене. Якщо ж вони внесені, то це обов'язково має бути обговорено і підтверджено представником фірми. До виписки підтвердження виконання замовлення адміністрація ресторану чи кафе подає представнику готелю меню, в якому вказується найменування страв, їх вихід і ціна. Меню разом із замовленням і підтвердженням його виконання здається в бухгалтерію підприємства. Підприємства ресторанного господарства після обслуговування виставляють рахунки туристичній фірмі, додаючи документи на оплату вартості харчування туристів, підтвердження виконання замовлення, рахунки за кредитними картками, а також акти на не реалізовану з вини туристичної фірми продукцію і рахунок на відшкодування фактичних збитків. Оплату вартості харчування іноземних туристів відділення або агентства туристичної фірми роблять плановими платежами відповідно до договорів, укладених із закладами (підприємствами) ресторанного господарства. У договорах обумовлюються терміни і суми платежів з урахуванням графіків перебування туристів, порядок оплати фактичних витрат, пов'язаних з їх обслуговуванням, а також збитки, спричинені простоем місць через їх неявку в призначений час.

#### ПЕРЕВІР СЕБЕ:

1. Розрахуйте вартість харчування для туристів на 7 днів
  - А) три разове харчування;
  - Б) сніданок +вечеря
  - В) тільки сніданки
2. Правила обслуговування туристів у дорозі та під час пересування.

Відповіді та конспекти надсилайте на адресу: [sanya1bufz@gmail.com](mailto:sanya1bufz@gmail.com)

**З повагою Руда Вікторія Василівна!**