

министерство образования и науки рф
Федеральное бюджетное государственное
образовательное учреждение высшего
профессионального о.....demo

Кемеровский технологический институт пищевой
промышленности
Среднетехнический факультет

**Конспект лекций
по дисциплине «КЕЙТЕРИНГ»**

специальности 100106 - «Организация
обслуживания в общественном п...demo
направления 100100 – «Сервис»
всех форм обучения среднетехнического
факультета

Разработал: преподаватель
кафедры «ТПОП»
_____ А.А. Ефимкин

Рассмотрено и утверждено
на заседании
кафедры «ТПОП»
протокол № _____ от
«___» _____ 2011 г.
Зав.кафедры «ТПОП»
_____.....demo

Кемерово 2011

ОГЛАВЛЕНИЕ:

Введение. Появление и развитие кейтеринга. Кейтеринг в России.

Лекция 1 Понятие кейтеринга.

Лекция 2 Структура кейтеринга.

Лекция 3 Сезонные особенности кейтеринга.

Лекция 4 Лидеры мировой кейтеринг индустрии.

Лекция 5 Виды кейтеринга

5.1 Приготовление пищи в помещении. Особенности.

5.2 Приготовление пищи вне помещения (выездное ресторанное обслуж....demo

5.3 Контракт на поставку. Особенности.

5.4 Социальный кейтеринг. Особенности.

5.5 Розничная продажа готовой кулинарной продукции. Особенности.

5.6 V.I.P. – Кейтеринг. Особенности. Меню. Уровень сервиса.

5.7 Кейтеринг напитков и коктейлей (выездной бар). Особенности.

5.8 Организация питания в номерах гостиницы.

Лекция 6 Услуги по организации питания участников съездов, конференций, фестивалей, форумов,demo

**Лекция 7 Виды выездного
ресторанного обслуживания.**

**Лекция 8 Ресторан выездного
обслуживания.**

Лекция 9 Барбекю.

Лекция 10 Пикник.

Лекция 11 Школьное обслуживание.

**Лекция 12 Отличие кейтеринга от
традиционного ресторана.**

**Лекция 13 Оборудование для
кейтеринга.**

Введение. Появление и развитие кейтеринга. Кейтеринг в России.

Это особый тип ресторанного бизнеса. В нашей стране он появился относительно недавно, а точнее, в 90-х годах прошлого столетия впервые был начат в Москве, несколько позже в северной столице нашей страны, а к началу 2000-х годов кейтеринг стал формироваться и в других регионах России и Союза Нез.....demo

Развитие этого вида бизнеса в России сперва носило хаотический характер. Кейтеринг был плохо налажен, качество оказываемых услуг оставляло желать лучшего. Позже он стал развиваться в нормальном русле, но кризис 1998 года остановил это. С 1999 года этот тип ресторанного бизнеса снова начал

динамично развиваться. К 2005 году сфера услуг расширилась (в частности проведение различных мероприятий), их качество стало нходиться на высшем уровне. 4 года назад состоялся первый кейтеринг-форум Catering Director, посвященный вопросам дальнейше.....demo

После форума стали проходить специальные выставки, среди которых “Кейтеринг Expo-Show 2008”, “Кейтеринг-2008”. В период с 2008 по 2010 год на российском рынке предоставления кейтеринг-услуг отмечалась повышенная конкуренция, также этот период отметился разнообразием цен на услуги, вследствие мирового финансового кризиса, в это время был совершен огромный скачок в прогрессе кейтеринг.....demo

Впервые о кейтеринг-услугах стало известно в начале XX столетия в США. Появление этого бизнеса связывают со временем строительства американских небоскребов, когда нужно было накормить огромное количество строителей. Кейтеринг-индустрия начала быстро набирать обороты и стала обслуживать рабочих крупнейших предприятий, сотрудников бизнес-центров в США и Европе. Эта услуга позволяет более эффективно и рационально распреде.....demo

Признанным лидером в этой отрасли является английская корпорация “Compass Group”. Эта компания работает на всех континентах, оказывает услуги VIP-кейтеринга, обслуживает аэропорта и даже армии двух десятков различных стран. Вторым после “Compass Group” следует международная компания “Sodexo”, в

которой находится более 380 тысяч сотрудников, трудящихся на более 33-х тысяч объектов в 80-ти странах мира. Это объединение организует питание для промышленных объектов, медицинских, образовательных, и.....demo

В России есть филиал “Sodexo” который имеет название – “Sodexo-ЕвроАзия”. Этот филиал начал свою работу в 1993 году, на сегодняшний день подразделение функционирует более чем в 20 городах России. В филиале работает 3700 специалистов, обслуживающие более 100 разнообразных объектов. Основным направлением компании в Российской Федерации является сфера услуг организации питания в крупнейших бизнес-центрах страны (ОАО “Политметалл”, ОАО “Камаз”, Hyundai, ООО “Хендэ Мотор Мануфактуринг Рус”, “X5 Retail Group и другие). В последнее время компания стала организовать питание для здра.....demo

В нашей стране есть также филиал и “Compass Group”. На настоящее время в этом подразделении находится более 600 сотрудников, которые каждый день обслуживают свыше 15 тысяч чел.....demo

Самой первой кейтеринг-компанией, появившейся на территории России была французская “Potel et Chabot”. Случилось это в 1986 году, с приходом этой компании в Россию, началось постепенное развитие этой сферы услуг в стране. Французы предоставили России свои кейтеринг-программы, показали качественное обслужив.....demo

Самой первой компанией в России, начавшей занимать кейтерингом, стала “КорпусГрупп”. Свою деятельность фирма начала в 1993 году. Она занимается услугами по обеспечению питания корпоративных и промышленных объектов. В 90-х годах активно начали развиваться рынки кейтеринга в Москве и Санкт-Петербурга. В новом тысячелетии этот бизнес получил возможность для развития в других городах России. У нас в стране на сегодняшний день функционирует более 80-ти компаний, предоставляющих кейтеринговые услуги. Если посчитать все кейтеринг – подразделения гостиниц, event-агенств, а также других структур – то число комп.....demo

Самым успешно развивающимся сектором кейтеринга сегодня является сектор доставки обедов, но а выездное ресторанный обслуживание – наиболее выгодно. Среди всех городов, где есть кейтеринг, Москва и Санкт-Петербург далеко ушли вперед по развитию в этой индустрии. Но аналитики прогнозируют, что в скором времени доля рынка Москвы начнет постепенно снижаться, вследствие роста рынков в Екатеринбурге, Самаре, Казани, Омске, Уфе, Новосибирске. К сожалению, пока в городах, с количеством проживающих 500-600 тысяч человек, эта индустрия находитс.....demo

Лекция 1 Понятие кейтеринга. Организация кейтеринга.

Услуги как Основателем данного направления считается Франсуа Ватель. Он устраивал приемы для королевского двора

Лю.....demo

В широком смысле под **кейтерингом** понимается оказание услуг по организации питания сотрудников предприятий, организаций, частных лиц; его приготовлению, доставке и обслуживанию клиентов. В целом кейтерингом можно считать обслуживание питанием на бортах самолетов, вагоны-рестораны в поездах, организацию питания в учебных заведениях, доставку п.....demo

По данным авторитетных маркетинговых исследований[8], рост кейтеринга в мире составляет около 13 % в год, российский рынок кейтеринга ежегодно увеличивается на 15–20 %. По словам экспертов, рынок кейтеринга сконцентрировался в большей степени в двух столицах – Москве и Санкт-Петербурге. Нестолличные регионы в совокупности составляют лишь 16 % от объема россий.....demo

К выездному ресторанному обслуживанию прибегают как предприятия, так и частные клиенты по самым разным поводам: начиная от корпоративных праздников, семинаров, презентаций и заканчивая приватными вечеринками и юбилеями. С другой стороны, в последние годы руководители многих компаний для повышения лояльности персонала стараются обеспечить корпоративное питание сотрудникам, безусловно, привлекая при этом кейтеринговые компании. Таким образом, рынок корпоративного питания сейчас является в большой степени перспективным и востребованным, и если в столичных городах существует жесткая конкуренция,

то на региональном рынке еще есть
.....demo

Для клиента преимуществами кейтеринга выступают, во-первых, избавление от всех забот, связанных с организацией фуршета или банкета. Во-вторых, разнообразие вариантов проведения торжественного мероприятия открывает простор для фантазии, тогда как вечер в кафе или ресторане достаточно предсказуем. В-третьих, заказчик получает возможность провести торжество практически в любом месте по своему выбору. Иногда корпоративным заказчикам бывает трудно подобрать заведение, где поместились бы все сотрудники. Выездное обслуживание при этом будет вполне л.....demo

Пример из региона. В Саратове с 2003 г. существует кейтеринговая компания MasterFood. На территории просторного банкетного зала, расположенного в здании на берегу Волги, проводятся мероприятия для частных и корпоративных клиентов. При желании организаторы обеспечивают выступления артистов, творческих коллективов, помогают с выбором тамады. Предусматривается и возможность организации и обслуживания банкета или фуршета в офисе компаний и производственных помещениях, на палубе теплохода.....demo

Различные виды выездного обслуживания для организаций и частных лиц

К выездному обслуживанию можно отнести следующие виды:

- корпоративное обслуживание на территории стационарного кафе (рес....demo

- корпоративное обслуживание на территории заказчика;
- контракт на поставку питания в офисы;
- социальный кейтеринг, предусматривающий использование оборудования за....demo
- розничная продажа готового питания на мероприятиях, включая н...demo

Кейтеринг становится привычным для многих крупных и средних организаций из разных отраслей экономики. Корпоративные мероприятия на свежем воздухе, разнообразные барбекю-пати и «шашлык-посиделки» способствуют укреплению.....demo

Можно выделить два основных направления кейтерингового бизнеса:

1) предоставление услуги ежедневного питания сотрудников организаций и учебных з.....demo

2) проведение разовых праздничных или официальных мероприятий.

Обеспечение корпоративного питания. Компании, которые работают на данном рынке, чаще всего либо открывают кафе-столовые в офисах предприятий-заказчиков, либо доставляют готовые горячие обеды на места. Данный сегмент признается экспертами достаточно перспективным, учитывая распространение в последнее время среди компаний социальных пакетов, в которые включается оплата пит.....demo

Сегодня многие компании стремятся обеспечивать свой персонал горячим полноценным питанием в рабочее время. Создание привлекательных условий

труда и повышение социальной обеспеченности сотрудников позволяет российским бизнесменам конкурировать между собой по привлечению ценных сотрудников. В среднем расходы компании на организацию питания одного сотрудника составляют отdemo

Говоря об обеспечении праздничных и торжественных мероприятий, можно выделить несколько видов организации м.....demo

Фуршет (в переводе с французского – «вилка») рассчитан на 1,5–2 часа и включает легкие закуски и напитки, которые расположены на красиво сервированных столах и на подносах официантов. Суть фуршета заключается в том, что гости от начала до конца кушают стоя, им предоставляется свободный выбор места в зале, блюд и напитков. Чаще всего на фуршетах представлены блюда, не отличающиеся большими размерами. Предпочтение отдается миниатюрным закускам. Все блюда помещаются на большой стол, к которому гости могут подходить неограниченное количество раз. Подобная непривязанность к определенному месту за столом дает простор для общения, завед.....demo

Фуршеты проводятся в том случае, если неизвестно точное количество гостей. Во время подобных мероприятий царит неофициальная атмосфера, что позволяет разрядить обстановку, например, во время презента.....demo

Шведский стол является вариантом фуршета. Во время данного мероприятия происходит разграничение

между ресторанным залом и «линией самообслуживания». Обычно на шведском столе представлены самые разнообразные закуски, горячие блюда, салаты,.....demo

Гости могут воспользоваться столовыми приборами и закусочными тарелками, чтобы, наложив еды, сесть за отдельные столы и насладиться дружеской беседой или программой праздника; официанты в это время могут наполнять бокалы или приносить очередные блюда. Организация шведских столов становится популярным видом проведения.....demo

Кофе-брейк является

неотъемлемой частью пресс-конференций, семинаров или форумов, когда во время перерыва участники слегка перекусывают. Чаще всего под кофе-брейк отводится время в первой половине дня. В состав меню входят десерты, выпечка, канапе, безалкогольные напитки и, конечно, чай и кофе. Продолжительность такого мероприятия не более получаса; за это время участники мероприятия могут восстановить силы, сменить обстановку, продолжить разговор и обсуждение вопроса в неформальной обстановке. При этом исполнителем должно соблюдаться не только требование скорости, но и удовлетво.....demo

Пикник, или ***барбекю***, чаще всего проводится за городом, на свежем воздухе. Является неформальным мероприятием. Классические блюда: шашлыки или восточные кебабы, дичь или рыба, приготовленные на углях, реже овощные ассорти, приготовленные на гриле-шпажках.

Корпоративный отдых весьма популярен в настоящее время. Летний корпоративный праздник вполне уместно провести дружным коллективом на зеленой поляне за шикарно накрытым столом; здесь можно подвести итоги прошлогодних удач, поощрить самых лучших сотрудников и таким образо.....demo

Банкет проводится, если мероприятие должно быть торжественным, официальным, с большим количеством гостей, последние размещаются за столами. Обслуживание подразумевает сервированные столы и обязательное наличие официантов. Меню предусматривает наличие горячих блюд, салатов, закусок, элитного алкоголя и безалкогольных напитков. Кроме того, здесь присутствуют ключевые блюда (например, фаршированная щука, баранья нога с пряностями, поросенок на вертеле). Банкетный зал обычно украшается различными декорациями. Во время прохождения мероприятия звучит музыка. Преимущества банкета: великолепная кухня, высочайшее качество обслуживания.....demo

Помимо указанных видов выездного обслуживания некоторые кейтеринговые компании предоставляют коктейль, гала-ужин и др.....demo

Для подготовки праздничного мероприятия необходимо всегда быть на высшем уровне. Ведь завтра у вас может и не оказаться возможности что-то исправить, как при «офисном» обслуживании. Конечно, с опытом придут и навыки организации, и навыки наработки клиентской базы. Вы не только выстроите детальный список

необходимых предметов, куда будут входить продукты, бытовая техника, посуда и такие мелкие детали, как мусорные мешки и бумажные полотенца; вы научитесь понимать иdemo

вид человеческой деятельности имеют длинную историю. Однако только в 60-х годах 20 века в западном менеджменте им стали уделять внимание. Все больше людей трудится в сфере услуг. Практически все организации оказывают услуги в той или иной степени. Для организаций, занимающихся услугами, важно понимать природу и сущность услуг, учитывать их специфику. Любая организация, занимающаяся услугами, государственная или частная, большая или малая, должна понимать, как управлять такими специфическими их характеристиками, как неосязаемость, неспособность к хранению, изменчивость качества и взаимосвязь производства и потребления. Неуверенность потребителей и их участие в процессе приобретения услуги всегда будут объектами пристального внимания, наряду с определением того, что фактически предлагается под видом услуг. Ключевая проблема - возможный разрыв между ожиданием клиента и фактическим восприятием полученной услуги. Ее решение - огромная проблема для многих предприятий в сфере услуг. Поскольку всегда будут существовать элементы осознанного покупательского риска в потреблении услуг, то управление в сервисной организации должно быть направ.....demo

В борьбе за покупателями товаров зарубежные специалисты рекомендуют

руководствоваться правилом «внимание – интерес – желание – мотив – действие – завершение - сервис». Другими словами необходимо привлечь внимание покупателя, вызвать интерес, разбуди.....demo

В условиях современного развития российской экономики становятся все более необходимыми высококвалифицированные специалисты в области сервиса, осознающие, что главным ориентиром производства и продажи услуг становятся потребности и спрос конкретныхdemo

Специалист по сервису является производителем и продавцом товара особых свойств. Подобное совмещение функций специалиста и продавца в одном лице в рыночной практике встречается относительно редко. Вместе с тем, какой бы сложной и длинной ни была цепочка продажи, в ней обязательно присутствуют про.....demo

Производство, каких – либо благ, т.е. полезных и нужных товаров (услуг) для покупателя, делится на две сферы – сферу материального производства и сферу услуг. В первой сфере потребление созданного блага отделено от его производства, во в.....demo

Например, труд по производству буханки хлеба сам по себе не удовлетворяет каких-либо потребностей человека (за исключением потребности в труде), потребление хлеба будет происходить позже и в другом месте; зато чтение преподавателем лекции сразу же удовлетворяет потребность слушателей в знаниях. То есть удовлетворить потребность

– это ликвидировать отсутствие чего-либо, дать нужное. Структура потребности содержит два главных компонента –
 объе.....demo

Сложное отношение между объективной нуждой и субъективным пониманием этой нужды, которого придерживается человек, создает огромное поле для сервиснойdemo

Однако вплоть до 20 в. сфера услуг вообще исключалась из сферы производства. Так, знаменитый английский экономист Адам Смит прямо указывал, что богатство общества зависит лишь от производительного труда – работы по созданию материальных благ. К непроизводительным занятиям, когда ничего не производится, а лишь потребляется ранее созданное общественное богатство, он относил услуги таких профессий, как «священники, юристы, врачи, писатели... актеры, паяцы, музыканты, оперные.....demo

В развитых странах уже в 19 в. начали понимать, что сфера услуг хотя и не производит непосредственно материальных благ, однако создает основополагающие условия для этог.....demo

Таким образом, наряду с сельскохозяйственными и промышленными предприятиями, производящими материалы и готовые изделия, существуют организации, повышающие стоимость нашей личной жизни посредством нематериальных активов, которые они представляют. Продукция этой группы и н.....demo

Ошибочно рассматривать сферу производства и сфер услуг ка две разные

альтернативы. Некоторые услуги не могли бы существовать без товаров. Аналогично некоторые товары не могут существовать при о.....demo

Некоторые из услуг являются внутренней составляющей производства товаров (бухгалтерский учет, реклама, юридические услуги), другие являются внешней составляющей (банковские операции, транспортировка, охрана, обеспечение противопожарн.....demo

Функции сферы услуг

1. Экономические функции:

- Обслуживание процесса производства материальных благ. Предполагается предоставление различных услуг сфере материального производства, которая нуждается в услугах транспорта и связи, правовых консультациях или услугах технического обслужив.....demo
- Воспроизводство рабочей силы, осуществляется посредством услуг, предоставляемых населению, например, услуги образовательны.....demo
- Создание материальных благ путем производства на заказ предметов длительного пользования или путем восстановления ранее утраченных ими потребитель.....demo

2. Социальные функции:

- Удовлетворение потребностей населения в различных видах обслуж...demo
- Снижение затрат и улучшение условий труда в домашних хозяйствах благодаря деятельности организаций сфер.....demo
- Рациональное использование высвобождающегося свободного времени.
- Обеспечение безопасности.

Таким образом, сфера услуг – это система отраслей народного хозяйства,

продукты, потребительская стоимость которых выражается в предоставлении удобств. В сфере услуг труд не материализуется.....demo

Сфера обслуживания – совокупность отраслей народного хозяйства, продукция которых выступает вdemo

Сервис (сервисная деятельность) – это работа по оказанию услуг, т.е. по удовлетворению чужих – либо потребностей. Так, сервисное обслуживание современного оборудования позволяет покупателю выбрать для себя оптимальный вариант приобретения и потребления технически сложного изделия, а также экономически выгодно эксплуатировать его в течение разумно обусловленного срока, диктуемогоdemo

Сервисная деятельность генерируется, т.е. производится, реализуется специализированными структурами обслуживания, которые выступают ее субъектами. В качестве субъектов выступают конкретные предприятия (предприниматели), коллективы серви.....demo

Субъекты сервисной деятельности, взаимодействуя и дополняя активность друг друга, создают сервисные продукты. Сервисный продукт складывается из действия таких важных ко.....demo

Труд всех субъектов сервисной деятельности, причастных к генерации данной разновидности услуг (работников конкретного сервисногоdemo

Функционирование вспомогательных механизмов, технического оборудования, задействованных в

созданы.....demo

Используемые в услуге материальные вещества, предметы, товары.

Сервисный продукт представляет собой завершенное единство целого ряда взаимосвязанных технологий обслуживания и процессов сервисного производства, направленных на оказание комплексной, сложной по характеру услуги рыночного типа, свойства которой определяются общественными и личными запросами, сформированными в современном обществе. Кейтеринг, организация выездного питания, одно из новых направлений общественного питания на российском рынке. Для организации выездного питания, прежде всего, требуется транспортировка готовых блюд, при которой должна быть обеспечена санитарная безопасность и сохранены основные параметры готовых блюд. Применение полипропиленового материала идеально для транспортировки пищи, поскольку он обладает хорошими свойствами теплоизоляции и высокой гигиеничностью. Термоконтейнер из полипропилена легко очистить, есть возможность применения чистящих средств. Термоконтейнеры пригодны для мытья в посудомоечной машине. Стенки толщиной 30 мм гарантируют хорошую изоляцию. Очень легкие, обладают широким спектром: хранения охл.....demo

Контейнеры из пластика широко применяются в кейтеринговых системах, когда необходимо довести готовую кулинарную продукцию заказчику, сохранив ее внешний видdemo

Важным фактором в этом процессе, конечно же, является время: чем

дольше пища находится в термоконтейнере, тем больше изменяется ее температура. Но контейнеры BLANCO показывают достаточно высокие результаты. Так при загрузке в контейнер продукта с температурой 75°C, через 3 часа его температура упадет всего на 2-9°C. В то же время, если загрузить в контейнер BLANCO продукт с температурой 3°C, то спустя 3 часа она измени.....demo

Немецкая компания BLANCO предлагает широкий ассортимент контейнеров из пластика (22 модели) и аксессуаров к ним, вот лишь неко.....demo

Лекция 2 Структура кейтеринга.

Организация фуршетов, выездные банкеты и прочие подобные сервисы сегодня предоставляют кейтеринговые компании. Услуги кейтеринговых компаний сегодня очень актуальны для предприятий, которые не могут позволить себе содержать собственную столовую. Вместе с тем, доставка обедов в офис – это отличная возможность сэкономить денежные средства и увеличить эффективность работы служащих предприятия. Основным направлением работы кейтеринговых компаний является организация крупных торжеств, например свадьбы или корпоративного праздника. Спрос на услуги кейтеринговых компаний так велик, что за последние несколько лет число таких компаний выр.....demo

Многие известные кейтеринговые компании предлагающие организацию

фуршетов и доставку обедов в офис сегодня вынуждены уступить свою нишу более сильным и серьезным кейтеринговым компаниям. Постепенно рынок кейтеринговых услуг набирает обороты, что естественно провоцирует жесткую конкуренцию в данной области. Для того чтобы удержать свои позиции на рынке, многие кейтеринговые компании предлагают не только проведение банкетов и выездные фуршеты, но и совершенно новые, эксклюзивные сервисы. Одновременно с этим кейтеринговые операторы применяют новейшее оборудование и технологии для изготовления и доставки блюд ресторанного качества.

Одним из наиболее действенных способов в конкурентной борьбе является разнообразное меню. Такое меню должно включать блюда разных кухонь, при этом учитываются вегетарианские, постные и диетиче.....demo

Вы можете удивиться, но в борьбе за «пьедестал» кейтеринговые компании предлагают такие сервисы, как точный расчет калорий в пище, а также изготовление блюд на основе группыdemo

Организация выездных фуршетов сегодня по плечу любым кейтеринговым компаниям, но на каком уровне она будет проведена? Это зависит от экипировки компании. Самые крупные кейтеринговые компании не жалеют денег на приобретение дорогой и функциональной мебели, складной посуды и других принадлежностей, которые просто необходимы чтобы организовать фуршет.

Малые семейные кейтеринговые компании сильно уступают профессиональным компаниям, как по мобильности, такdemo

Крупные кейтеринговые компании вкладывают деньги в качественные, а порой и редкие продукты, чем и завоевывают внимание тысяч клиентов. Доставка горячих обедов в офис осуществляется при помощи специальных термических контейнеров, а разовая пластиковая посуда используется лишь небольшими кейтеринговыми операторами. Остальные компании давно отказались от этой затеи и вложили свои деньги в гастрономические емкости, которые просты иdemo

Успех кейтеринговой компании чаще всего зависит от долгосрочных договоров. Постоянные клиенты получают хорошую скидку, а кейтеринговая компания тем самым обеспечивает себя постоянной работой, а значит и прибылью. Блюда, изготовленные шеф-поварами кейтеринговых компаний, отличаются своей питательностью иdemo

Выездной кейтеринг – это комплекс услуг, позволяющий любому предприятию наладить собственную систему качественного питания всех сотрудников. Популярность кейтеринговых компаний растет, а значит, конкуренция будет еще более жесткой. В итоге потребители кейтеринговых услуг могут ожидать появления новых сервисов, а также снижения цен на доставку горячих обедов в офис и проведения торжеств любого типа. Структура кейтеринга включает эксплуатационный, административный иdemo

Эксплуатационный

отдел осуществляет управление всеми структурами, занимается закупками оборудования, продуктов, напитков. Он же обеспечивает и контролирует работу системы на всех этапах выполнения заказа, привлечение клиентов, разработку меню, оформление зала, производство, доставку оборудования, декораций и еды клиенту, безопасность мероприятия, его техническое обес.....demo

Административный

отдел осуществляет координацию деятельности производственной и эксплуатационной служб, выполняет секретар.....demo

Производственный

отдел занимается контролем за производством и организацией обслуживания потр.....demo

Лекция 3 Сезонные особенности кейтеринга. Преимущества кейтеринга.

В кейтеринговом бизнесе существуют такая особенность как **сезонность**. Например, с конца октября и по январь планируются корпоративные и частные новог.....demo

Февраль и март – время семейных торжеств и частных вечеринок, посвященных множеству праздников, приходящихся на данный период. С апреля по сентябрь распространены мероприятия с выездом на природу, это период большого количества презентаций, кор.....demo

Наибольшая **конкуренция** существует среди кейтеров в сегменте банкетного обслуживания. В демократичном сегменте

выездного обслуживания конкуренция менее острая и здесь ставка делается не на высокий чек, а на оборот. Но **прибыль**, получаемая игроками, организующими корпоративное питание, вполне сопоставима с прибылью от.....demo

Доставкой обедов в офисы занимаются преимущественно небольшие кейтеринговые компании, при этом существует **два подхода к доставке**. Либо пища доставляется в индивидуальных боксах с последующим разогревом в микроволновых печах, либо она доставляется в больших термостояках и расфасовывается на территории заказчика. Многие новички в сфере кейтеринга сталкиваются с проблемой организации **логистики**. Не все справляются с технологией массовой готовки блюд и дост.....demo

Крупные операторы кейтерингового рынка организуют питание только в бизнес-центрах с числом служащих более 1 тыс. человек, где функционируют столовые. При меньшей численности работников, по мнению экспертов, точка может не выйти на уровень.....demo

Расчет цены кейтеринговых компаний зависит от множества факторов: помимо количества гостей учитываются месторасположение площадки, приглашение конференсье, меню праздника и т. д. Стоимость питания на одного человека при организации кейтеринга примерно в 1,7–2 раза ниже, чем в ресторане. Конечно, при увеличении числа присутствующих гостей, итоговая стоимость может быть

существенно снижена; однако, если по поводу встречи важных персон предполагается «царский» стол и VIP-программа, конечная стоимость может оказаться «королевской». Распространено мнение, что кейтеринг является сегментом ресторанного бизнеса, в котором заказчик тратит достаточное количество средств. По поводу праздничных событий люди больше тратят денежных ср.....demo

В России кейтеринг появился сравнительно недавно, но, несмотря на это, к ресторанам выездного обслуживания уже применяются **высокие требования**. Поэтому, заняв эту «питательную» нишу, необходимо еще сохранить качество пищи и обслуживания. В большинстве случаев через 3–4 месяца обедающие в офисах жалуются на однообразное меню, маленькие порции и качество пищи в целом. Чтобы не терять клиентов, опытные кейтеринговые компании постоянно ведут борьбу с так называемой **«кейтеринговой усталостью»**, которая возникает, когда блюда в меню долго не меняются и просто-напросто приедаются. Чтобы клиент не ушел к другому поставщику питания, кейтеринговые компании должны использовать циклическое меню, которое повторяется через определенный промежуток времени – две, три или четыре недели. В то же время кейтеринговым агентствам необходимо дополнять.....demo

Очень важным при функционировании компаний, специализирующихся на выездном обслуживании, является вопрос соблюдения

санитарных норм. От этапа закупки сырья до стола заказчика проходит множество стадий. Поэтому, если вы дорожите своим клиентом, вы должны обеспечить контроль качества на каждой стадии. Наилучшим вариантом будет прохождение добр.....demo

Большинство владельцев крупных кейтеринговых компаний склонны думать, что именно из-за недобросовестности мелких компаний страдает репутация российского кейте.....demo

Наиболее «опасным» продуктом, доставляемым на дом, в настоящий момент являются суши. По результатам исследований Ростеста, большая часть данного продукта не проходит по микробиологическим показателям. Подобных «левых» цехов в России тысячи, контроль качества за производителями в данной отрасли затруднителен. Ведь чтобы провести проверку, необходима санкция прокуратуры. Единственным выходом для потребителей является ознакомление с документацией продавца, на эт.....demo

О каких бы компаниях мы ни говорили: малых или крупных, начинающих или зрелых – все операторы кейтерингового рынка сходятся во мнении, что ключевым условием рентабельности компании является **постоянное расширение клиентской базы**, обслуживание большего числа заказов. Это то, к чему должны стремиться все компании, заняты.....demo

Кейтеринговый бизнес по доставке обедов должен основываться на **маркетинговых исследованиях**

конкурентного окружения. Самыми перспективными считаются офисные здания, в районе которых не функционируют заведения доступного общественного питания (бистро, демократические кафе), работающие в вашей.....demo

На региональном рынке общественного питания количество обращений к услугам кейтеринговых компаний, предлагающих выездное обслуживание, значительно ниже, чем на столичном. Психология потенциального заказчика такова, что лучше обратиться к услугам ресторана (кафе), где практически всегда в спектр услуг входит корпоративное обслуживание, чем пригласить кейтера «на свою территорию». Именно этот фактор замедляет стремительное развитие кейтеринговых услуг в регионах. И для того, чтобы снизить влияние данного фактора, необходимыdemo

Образцы для подражания

В 1996 г. в столице появилась компания «Бризоль» [9]. Самому комбинату питания, на базе которого учреждено коммерческое предприятие, больше 20 лет. До 1996 г. он кормил исключительно персонал Курчатовского института, в советское время его численность превышала 10 тыс. человек. В результате реформ она сократилась в два раза и мощности предприятия оказались нереализованными при переизбытке персонала. Поэтому руководство компании приняло решение об освоении внешнего рынка сбыта. В настоящее время доставка еды в офисы обеспечивает льви.....demo

Клиентскую базу компании

«Бризоль» составляют отечественные как небольшие, так и крупные организации. В ежедневном обслуживании задействованы 300 сотрудников-кейтеров, из автотранспорта – 14 «Газелей», в результате чего 5 тыс. клиентов по.....demo

Большая часть организаций, которые обслуживает кейтеринговая компания, имеет в своем штате не менее 20 сотрудников. Если, к примеру, обслуживать компанию из пяти человек, каждому клиенту придется заплатить за обед 10 долларов. Ведь минимальная сумма заказа, которую согласны обсуждать в компании, составл.....demo

Как объясняет Тамара Решетникова, директор по маркетингу и продажам, больше всего конфликтных ситуаций возникает с крупными клиентами – они требуют особых условий, льгот, скидок и поэтому обходятся дороже. От сотрудничества с ними кейтер по.....demo

Доставка готовых блюд по месту назначения также относится к кейтеринговым услугам. Некоторые специалисты называют данный вид обслуживания экспресс-кейтерингом. Представим читателям наиболее интересные и перспективные варианты организации д.....demo

При доставке на дом или в офис горячей еды освобождается время для полноценного отдыха, что особенно актуально для женщин. В дни праздников такая помощь значительно экономит время для того, чтобы сходить в салон красоты, пораньше встретиться с гостями и т. д. Но обеспечение праздника или просто обеда

питанием не сводится просто к доставке, приготовление блюд является для вас как компании важным этапом, а для клиента – основным критерие.....demo

Доставка товаров на дом в настоящее время становится актуальным предложением компаний, работающих в различных сферах деятельности: компьютеры, мебель, одежда и т. д. Сфера питания также не осталась в стороне: в крупных российских городах появились фирменные сетевые предприятия, занимающиеся доставкой продуктов на дом. Например, сеть магазинов «Утконос»[10], существующая в Москве и Туле, предлагает своим клиентам принципиально новые схемы доставки товаров со склада покупателю. Необычная схема работы построена по принципу: «Предварительное резервирование товаров – Доставка – Ознакомление покупателя с товарами и принятие р.....demo

Определение задач

Как и в любом бизнесе, предприятия по доставке продуктов на дом сталкиваются с определенными трудностями. Но, как говорится, «зная брод, можно и в воду». Воспринимайте трудности как задачи, решение которых приблизит вас к намеченной цели. Наверняка, этой целью является пр.....demo

Во-первых, это соблюдение требований санэпидемстанций по санитарной гигиене, соответствию пищевых продуктов требов.....demo

Во-вторых, это требование высокой скорости доставки, необходимость доставлять товар в предельно короткие сроки. Быстрота является существенным

конкурентным преимуществом организаций по доставке продуктов. Так, например, приготовленная пицца должна быть доставлена клиенту в течение получаса, иначе изменяются ее гастрономические свойства. А учитывая автомобильные пробки в крупных городах, не всегда получается реализовать свои «конкурентные преимущества». Поэтому чаще всего приходится организовывать дополнительные точки, что влечет.....demo

В-третьих, это грамотно разработанная концепция взаимодействия рекламно-информационных каналов с потенциальным потребителем. Заказ чаще всего осуществляется по телефону (в среднем 70 % клиентов пользуются данным средством связи) или с помощью сети Интернет. Исходя из этого, необходимо организовать многоканальную телефонную систему, облегчить поиск информации о вас в Интернете: идеально было бы создать собственный сайт с качественным контентом. В отличие от стационарных кафе, фирмам по доставке продуктов приходится регулярно напоминать о себе клиентам и тратиться,demo

Мы остановимся на ключевых моментах развития бизнеса по доставке горячегоdemo

Особенности доставки и взаимодействия с клиентом

Как и при кейтеринге, горячие блюда могут доставляться либо в индивидуальных емкостях, предназначенных для последующего разогрева в микроволновых печах, либо в термоконтейнерах, сохраняющих пищу в

горячем виде. Блюда корпоративных обедов доставляются в одноразовых полистироловых ланч-боксах.....demo

Заказ блюд происходит либо по телефону, либо по Интернету. Поэтому данные каналы вашей компании должны работать идеально. Только в этом случае вы сможете построить успешный бизнес по доставке.....demo

Телефон, как правило, является многоканальным и круглосуточным.

В сети Интернет необходимо иметь сайт, где будет оформлена удобная для клиента форма заказ.....demo

Интернет, безусловно, является самым удобным способом информирования клиента о ваших услугах, условиях доставки и оплаты. Здесь вы можете выложить меню, прайс на блюда, разъяснить скидочную.....demo

Это может быть документ html, doc, xls и т. д. В формате html вы самостоятельно периодически можете менять информацию, добавлять визуальные образы блюд. В формате doc, xls и им подобных клиенту необходимо сохранить документ на персональный компьютер. В этом случае вам необходимо будет периодически заменять документ для скачивания. В нем могут быть изложены все предлагаемые блюда, сформированы готовые комплексные обеды на определенную сумму, отдельно предоставляться меню на неделю и т. д. Однако не во всех регионах население является интернет-активным. В Саратовской области, по результатам авторского исследования, интернетом пользуются для поиска информации о товарах и услугах

лишь 57 % населения. При всем при этом сайт должен грамотно продвигаться и выходить на первыеdemo

Для клиентов, которые не пользуются Интернетом, имеются другие способы получения информации: промоакции с раздачей флаеров, адресная рассылка, наружная реклама. Для компании, конечно, эти способы будут более затратными, чем Интернет. Реклама компаний по доставке горячих блюд встречается в печатных СМИ, однако здесь вы лишь можете заявить о компании и изложить ключевые позиции меню, наиболее интересные клиенту и указывающие на ваши ко.....demo

Доставкой блюд на дом или в офис занимаются также стационарные кафе и рестораны, для них это является дополнительной услугой. Безусловно, самым эффективным рекламным решением для таких компаний являются фирменные буклеты, распространяющиеся среди клиентов кафе или ресторана. Посетители заведения знакомы с кухней и поэтому те, кто из них лояльны, вероятнее всего, могут заказать для себя пищу домой или в офис. Высокое качество пищи кафе или ресторана будет повышать лояльность ваших клиентов не только в самом завед.....demo

Если вы собираетесь специализироваться на доставке обедов в ассортименте, вы должны иметь различные виды салатов и холодных закусок, несколько видов гарнира, первых блюд, вторых блюд, рыбные блюда, 1–2 десерта, 3–4 напитка, разнообразные виды выпечки, а также, по возможности, учитывать пожелания вегетарианцев (особенно в пост),

любит.....demo

Удачный пример. В Екатеринбурге активно функционирует система заказов готовых блюд через Интернет. В данной системе задействованы 8 кафе и ресторанов города. «Ресторан Online» [11] предлагает большой выбор блюд различных национальных кухонь, включая доставку пиццы. За каждой разновидностью кухни закреплен ресторан или кафе, указаны часы работы. Удобная навигация по сайту и включение в программу многих известных в городе заведений способствуют распространению услуги по доставке питания.....demo

Среди блюд японской кухни: роллы, идзумо-пицца, сэты, суши, сасими, гунканы, салаты, пасты.....demo

Армянская кухня представлена следующими блюдами: шашлык, люля-кебаб, горячие блюда из мяса и рыбы, лаваш, соусы, холодные закуски, салаты, холодные напитки, армянск.....demo

Предлагаются блюда китайской кухни: фирменные блюда из утки, блюда на чугуне, закуски из морепродуктов и рыбы, закуски из мясопродуктов, закуски из овощей и фруктов, блюда из курицы, рыба, блюда из овощи.....demo

Среди блюд узбекской кухни: холодные закуски, весовой шашлык, гарниры, соусы, хлебны.....demo

Русская кухня представлена холодными закусками, салатами, блюдами из говядины, свинины и рыбы, омлетами, блинами и.....demo

Также предлагаются блюда европейской кухни: холодные закуски и салаты, горячие вторые блюда, паста,

мучные изделия, горячие закуски, супы, горячие блюда из мяса и рыбы, гарниры, омлеты, хлебы, соус.....demo

Стоимость доставки колеблется в зависимости от места жительства и цены заказа. Город разделен на 4 зоны и с помощью удобной системы калькуляции клиент может самостоятельно рассчитать стоимость доставки. Максимальная стоимость – 300 рублей, при этом доставка еды осуществляется в течение 1,5 часов в любую точку города. После размещения заказа на сайте заказчик получает уведомительное SMS и с ним связывается о.....demo

В интернет-пространстве существует множество подобных сетей для различных городов. В целом такая система может быть очень удобной для клиента: не нужно искать и запоминать телефоны кафе и ресторанов города. Объединение заведений общественного питания в единую информационную сеть позволяет экономить время, делать заказ еды удобным, а доставку – быстрой. Информация рассортирована по кухням и категориям и постоянно находится на сайте. Но и здесь существуют недостатки: так, при оформлении заказа из нескольких ресторанов стоимость доставки из каждого ресторана может рассчитываться отдельно, что, ко.....demo

Составление предложения для клиентов

Важным этапом вашей работы будет грамотное составление предложения для клиентов. Каждый ваш потенциальный потребитель должен понимать: в каком виде он получит блюдо, сколько он должен будет заплатить, какие он преимущества получит

при обращении имен.....demo

Вы можете предложить клиентам как комплексные обеды, так и возможность самим составить комбинацию блюд. Иногда компании принимают заявки за день до выполнения. Чтобы соблюдать принцип рентабельности бизнеса, многие компании в данном секторе обозначают стоимость минимального заказа для клиента. В Москве эта сумма колеблется от 500 до 800 рублей. Помимо этого, клиент должен быть информирован о стоимости и сроках доставки. Некоторые мобильные организации включают стоимость доставки, одноразовой посуды, приборов, салф.....demo

Если блюдо будет доставлено в контейнерах, предназначенных для СВЧ, обязательно проинформируйте об этом клиента. Дома у клиента может не оказаться микроволновой печи, и, таким образом, вы лишь приобретете недовольного клиента, который будет распространять о вас нег.....demo

При составлении предложения для клиентов обязательно продумайте, какие конкурентные преимущества имеет ваша компания. Это.....demo

- разноплановый ассортимент блюд для разных потребительских групп (по цене и....demo

- скидки корпоративным клиентам, подарки постоянным клиентам, дополнительные блюда или напитки при заказе больше определ.....demo

- круглосуточный прием заказов; оперативность доставки;
- постоянный контроль со стороны санэпиднадзора: микробиологические

исследования помещений, сырья и готовой продукции, включая суточные.....demo

- экологически чистые продукты высшего качества;

- наличие сертификатов и договоров с компаниями по доставке мясных, рыбных и овощных продуктов с хладокомбинатов и ов.....demo

- предоставление рекламных материалов и консультационных услуг постоянным партнерам. Это актуально для фирм-п.....demo

Пример онтента на сайте:
«Большую часть времени трудящийся человек проводит на работе, однако не во всех офисах есть столовые или кафе. Как сделать так, чтобы обеденный перерыв принес сотруднику полноценное питание и отдых? Компания «Перекусим. ру» поможет решить эту проблему: 9 лет мы выполняем заказы на доставку обедов в офис и на дом, организуем общественное и корпоративное питание. Целых 9 лет мы помогаем расти бизнесу наших клиентов, каждый день доставляя вкусную горяч.....demo

Вкусные домашние обеды в офис мы готовим утром. В меню ежедневно входят: 10 салатов и холодных закусок, 4–5 вариантов первых блюд, 10–12 вторых блюд, разнообразные гарниры и диетические блюда, свежая выпечка собственного приготовления, блюда корейской и японской кухни отdemo

Мы предлагаем также комплексные обеды; они состоят из салата, первого блюда, второго блюда с гарниром, сока, хлеба. Заказав обед в офис, вы получите хлеб, салфетки и одноразовые

приборы бесплатно. При заказе на сумму свыше 1,5 тыс. рублей доставка обеда входит в стоимость. Еда упаковывается в специальну.....demo

Лекция 4 Лидеры мировой кейтеринг индустрии.

Корпорация «*Compass Group*» (Великобритания) — по всему миру предоставляет услуги VIP-кейтеринга, осуществляет организацию питания в аэропортах и организацию социального питания (обслуживает 23 армии различных государств). Второй по величине лидер мировой кейтеринг индустрии — международная группа «*Sodexho Alliance SA*» (Франция) имеет представительства в 76 странах мира. Основное направление «*Sodexho Россия*» — предоставление услуг корпоративного питания и организация стационарных объектов питания в бизнес-центрах (в России сотрудничает с ОАО «КАМАЗ», *Hyundai* (ООО «Хендэ Мотор Мануфактуринг Рус»), *X5 Retail Group*, «Сахалин Энерджи» (*Sakhalin Energy*), ОАО «Политметалл», Цирк д.....demo

Российский рынок кейтеринг индустрии

«*Compass Group Rus*» (Eurest) — подразделение *Compass Group* (мирового лидера в сфере оказания услуг общественного питания). Сегодня в EUREST работает более 600 сотрудников, которые ежедневно обеспечивают питанием более 15 000 пос.....demo

«*Potel et Chabot*»^[3] (Франция) — первая иностранная кейтеринг-компания,

открывшая своё представительство в России в 1986 году и положившая начало развития российского кейтеринга, специалисты которой привнесли французские кейтеринг технологии и традиции в каноны современного российского событийного кейтеринга.....demo

«КорпусГрупп»^[4] (Россия) – первая российская национальная сервисная компания, работающая на рынке кейтеринга с 1993 года, предоставляющая услуги по организации корпоративного и индустриального питания («Фигаро – первый ресторан выездного обслуживания в России», «*PARAD catering*», «Ресторан выездного о.....demo

Московский рынок кейтеринга начал активно развиваться с начала 1990-х, в Санкт-Петербурге с середины 1990-х, в крупнейших городах России только с 2000-х. На российском рынке событийного кейтеринга в настоящее время действуют более 80 кейтеринговых компаний, не считая кейтеринг-подразделений гостиничных операторов, кейтеринг-компаний, работающих в связке с ресторанами и предоставляющих услуги по организации выездных мероприятий, а также банкетных залов и ресторанов выездного обслуживания в структуре *event*-агентств. Самым крупным и наиболее развитым сектором российской кейтеринг индустрии на сегодня является сегмент доставки обедов, тогда как формат выездного ресторанного обслуживания является наиболее рентабельным. Наибольшую долю в структуре рынка по городам занимает московский рынок, второе место занимает

кейтеринг-рынок Санкт-Петербурга.

Столичная доля рынка постепенно уменьшается за счёт развития регионов (Новосибирск, Екатеринбург, Нижний Новгород, Самара, Омск, Казань, Ростов-на-Дону, Уфа). В городах с населением менее 500-600 тыс. человек отрасль практически не развита и в настоящее время
.....demo

Лидеры российской кейтеринг индустрии

В пятёрку старейших компаний, работающих на российском рынке кейтеринга, входят «*Potel et Chabot*» (с 1986 года), «КорпусГрупп» («Фигаро», «Парад», «ЛаньЧ») (с 1993 года), «Калитники Кейтеринг» (с 1994 года), «*Concord Catering*» (с 1996 в Санкт-Петербурге, в Москве с 2007, «Янис Кейте.....demo

Премияльный сегмент московского рынка событийного кейтеринга представлен компаниями: «*Concord Catering*», «Выездная трапеза кафе Пушкинь», «*Novikov Catering*», «*Bosc*.....demo

Статистика российской кейтеринг индустрии

По данным *CateringConsulting.ru* в пятёрку компаний-лидеров российского рынка кейтеринга, на которые приходится наибольшее количество проведённых мероприятий за 2009 год, входят «*MEGA CATERING*» (520 мероприятий), «*CityCatering*» (500 мероприятий), «Даймонд Кейтеринг» (412 мероприятий), «Выездная трапеза кафе Пушкинь» (400

мероприятий), «*Concord Catering*» (380 мероприятий). В пятерку ресторанов выездного обслуживания, обеспечивших обслуживание самого большого числа гостей на одном мероприятии до 2010 года, входят «*ChanteCler*» (11 000 персон), «*Concord Catering*» (6 000 персон), «Фигаро» (5 000 персон), «*Uley Catering*» (3 120 персон), «.....demo

По данным *CateringConsulting.ru* в рейтинг по самому большому количеству обслуженных за год гостей входят кейтеринг-компании «*Concord Catering*» (131 434 гостей), «*Bosco-банкет*» (122 998 гостей), «Кейтеринг Сервис» (Фигаро, Парад) (104 780 гостей), «*Uley Catering*» (92 425 гостей), «*ChanteCler*» (76 720 гостей), «Даймонд Кейтеринг» (68 920 гостей), «*CityCate*.....demo

Самое крупное обслуживание в истории российского кейтеринга проводилось для Сбербанка России в павильоне «Крокус Экспо» компанией «*ChanteCler*» (11 500 персон.....demo

Объём и структура российского рынка кейтеринг индустрии

Согласно оценкам экспертов компании «АМИКО» объём российского рынка кейтеринга в 2009 году составил около 440 млн долларов, что на 17% больше чем в 2008 году. Потенциальная ёмкость московского рынка кейтеринга экспертами определяется в размере около одного миллиарда долларов в год. По итогам 2009 года совокупный оборот московских кейтеринговых компаний составил порядка 267 млн

долларов. По стоимости оказываемых услуг структура рынка кейтеринг индустрии представлена в премиальном, среднем.....demo

Согласно оценке эксперта в сфере ресторанного бизнеса Кирилла Погодина, границы ценовых сегментов на рынке кейтеринг услуг очень размыты из-за кризисных явлений экономики. Наиболее динамично растёт среднеценовой сегмент рынка выездного ресторанного обслуживания, количество мероприятий в компаниях-заказчиках посте.....demo

Второй по величине лидер мировой кейтеринг индустрии — международная группа "Sodexo" (Франция) насчитывает более 380 000 сотрудников, работающих на 33 900 объектах в 80 странах мира. Sodexo предоставляет услуги по организации питания для различных отраслей бизнеса, включая промышленность, удаленные объекты, медицинские и образовательные учреждения, исправительные учрежде.....demo

Лекция 5 Виды кейтеринга

Принято выделять пять основных видов кейтеринга:

- в помещении;
- вне помещения (например, в помещении клиента);
- контрактный (разъездной);

- социальный (независимый или индивидуальный);
- розничный.

5.1 Кейтеринг в помещении -

один из наиболее популярных видов. Он имеет много общего с традиционным ресторанным обслуживанием. Помимо организации стола клиенту предлагается соответствующим образом оборудованное помещение, которое может быть использовано для проведения различных мероприятий. Помещение для такого вида кейтеринга называется банкетным залом.

Главное преимущество кейтеринга в помещении заключается в том, что все необходимое оборудование размещено в здании, где состоится прием. Здесь имеется кухня для подготовки и приготовления блюд, охлаждаемое помещение для хранения продуктов, а также место для санитарной обработки. Возможность использования инвентаря, оборудования позволяют клиенту экономить на затратах и вр.....demo

Недостаток кейтеринга в помещении - в большом количестве оборудования, следовательно, большие издержки наdemo

5.2 Кейтеринг вне помещения -

это обслуживание на территории заказчика в соответствии с его требованиями. Здесь наиболее характерным примером являются компании по доставке пиццы. Большинство предприятий, занимающихся данным видом кейтеринга, готовят продукты на специальных кухнях, которые им принадлежат или арендуются, а затем привозят заказ к месту п.....demo

Преимущества кейтеринга вне

помещения состоят в том, что многие издержки: аренда помещения, накладные расходы, оплата коммунальных услуг, а также налоги могут быть значительно ниже, чем для кейтери.....demo

К недостаткам данного вида кейтеринга можно отнести высокие расходы на транспортные средства, необходимость специального оборудования по хранению и доставке приготовленных блюд, высокие вр.....demo

5.4 Социальный (независимый)

кейтеринг - это предоставление услуг по приготовлению блюд для проведения общественного мероприятия. Основное отличие этого вида обслуживания заключается в том, что процесс приготовления продукции происходит на территории и оборудовании заказчика под его контролем. Данный вид кейтеринга считается наиболее простым и часто рассматривается как начальный.....demo

Клиент и продавец услуг социального кейтеринга заранее оговаривают дату, меню, условия сервировки и обслуживания. В обязанности продавца входит также уборка помещений после проведения мероприятия. Обычно услугами социального кейтеринга пользуются для семейных торжеств с небольшим числом приглашенных (10-50 чел.), поэтому специалисту нужны ли.....demo

Преимущества социального кейтеринга - отсутствие или незначительные размеры накладных расходов. Недостаток – нет страховки и пенсии, так как это предпринимательство часто носит характер

индивидуальной трудо.....demo

Разъездной кейтеринг (контракт на поставку) по характеру услуг лишь отчасти напоминает кейтеринг в его классическом понимании. Тем не менее, этот вид предпринимательской деятельности может быть отнесен к кейтерингу, поскольку клиентам предлагаются полуфабрикаты, приготовленные на пищевом предприятии. Они доставляются к месту конечной обработки, где доводятся до кондиции и продаются. Контракт на поставку популярен на строительных, съемочных площадках, в офисных компаниях, где требуется обеспечить питанием группу людей. Поскольку оборудование, используемое для приготовления полуфабрикатов в походных условиях, довольно дорогое, этот вид кейтеринга требу.....demo

Розничная продажа готовых продуктов питания также может являться разновидностью кейтеринга, например, если этим видом деятельности занимается гастрономический отдел универсама или отдел по продаже горячих блюд на дом. Обслуживание заключается в доставке запечатанных в целлофан подносов или пакетов с заранее приготовленными завтраками или обедами. В настоящее время существует большое количество разновидностей кейтеринговой деятельности, нередко не связанных непосредственно с выездным обслуживанием. К примеру, приготовление пищи и обслуживание клиентов в помещении заказчика на постоянной основе имеет мало общегоdemo

Практически все услуги кейтеринга можно разделить на два направления по типу клиентов – корпоративные и индивидуальные. Значительную часть обслуживания корпоративных клиентов составляют приготовление и доставка в офис заказчика завтраков, обедов и при необходимости ужинов. Корпоративные мероприятия отличаются большим разнообразием, как в плане масштабов, так и в плане требований к меню. Следует отметить, что большинство корпораций не экономят на организации своих мероприятий и бюджеты, выделенные на закупку еды и обслуживание, могут достигать вес.....demo

Обслуживание индивидуальных клиентов обычно включает в себя поставку еды и обслуживание торжественных мероприятий. Масштабы, по сравнению с корпоративными клиентами, какdemo

В отдельную сферу кейтеринговой деятельности можно выделить обслуживание организаций, таких как государственные учреждения, некоммерческие и общественные организации. Специфика услуг в этой сфере близка к корпоративному обслуживанию. Основным отличием от корпоративного сектора является большая скромность бюджетов у государственных и общ.....demo

Практически все поставщики оказывают услуги кейтеринга как корпоративным, так и индивидуальным заказчикам, хотя их доля в общем объеме контрактов может быть сильн.....demo

В случае если кейтеринговая

компания позиционирует себя исключительно в сфере обслуживания корпоративных клиентов и не дает рекламы нацеленной на частных клиентов, рано или поздно кто-нибудь из участников корпоративных мероприятий побывавшие просят обслужить частное торжество, в случае если это клиент постоянный.....demo

Аналогичная ситуация возникает и при специализации кейтеринговой компании, на обслуживании частных вечеринок. Одним из аргументов в пользу обслуживания обоих направлений служит то, что частные и корпоративные мероприятия редко совпадают по времени, поскольку корпоративные обычно проходят в будние дни, тогда как частные мероприятия стараютсяdemo

Кроме отмеченных выше направлений кейтеринга существуют некоторое количество узкоспециализированных услуг по доставке еды и обслуживанию, которые малые компании могут избрать в качестве свое.....demo

организация пикников и барбекю;
поставка кошерных продуктов питания;

заключение субподряда с крупными кейтеринговыми компаниями;

продажа готовой продукции предприятиям розничной торговли;

заключение субподряда с гостиничными предприятиями и предприятиями общественного.....demo

обслуживание перерывов на кофе на конференциях или совещаниях;

приготовление и доставка

различных видов завтраков;
 специализация на оформлении
 блюд;
 обслуживание социальных и
 благотворительных мероприятий;
 обслуживание узких и закрытых
 групп клиентов;
 исполнение срочных заказов;
 изготовление под заказ фирменной
 продукции.

Следует отметить, что последняя
 ниша – изготовление фирменной по сути
 своей является смежным видом
 деятельности, не имеющим отношения
 непосредственно к доставк.....demo

Такие заказы как обслуживание
 небольших групп, в пределах десяти
 человек или неожиданные срочные заказы
 можно выделить в отдельный вид услуг, что
 связано со сложностью их исполнения или
 меньшей выгодой для кейтеринговой
 компании. Многие крупные предприятия с
 большой неохотой берутся за обслуживание
 подобных мероприятий или же вовсе от них
 отказываются. С каждым годом выездное
 ресторанное обслуживание мероприятий
 набирает все большей популярности. Это
 привело к появлению различных
 ви.....demo

Доставка корпоративного питания
 (обедов)

Питание сотрудников – важная
 часть корпоративной политики. Для
 обеспечения этого ответ.....demo

сервиса руководители пользуются
 услугам кейтеринговых компаний. Они, в
 свою очередь, пре.....demo

варианта предоставления обедов:
 приготовление пищи в офисе

компании-клиента, доставка
полугот.....demo

с последующим доведением их до готовности и раздача в специально отведенном месте (столовая, кафе), доставка готовых обедов в специальной одноразовой посуде (пригодной для разогрева в микр.....demo

Выездное ресторанное
обслуживание

Предусматривает обслуживание мероприятия, проводимого на территории заказчика. При этом многие рестораны из-за ограниченных размеров зала не могут обслуживать большое количество посетителей. Именно поэтому «приезд» ресторана к компании-клиенту становится все более актуальным. Приготовление блюд к столу осуществляется непосредственно в ресторане. Готовые изделия доставляются на оговоренное место проведения мероприятия или торжества. Ресторанное обслуживание предполагает ответственность за качество приготовления и доставку блюд, сервировку стола, высококлассное обслуживание, уборку помещений по окончании мероприятия и рас.....demo

Приготовление пищи в
специальном помещении

Популярнейший вид кейтеринга, наиболее близкий к традиционному ресторанному обслуживанию. Компании-клиенту предлагается организация стола, а также специально оборудованное помещение, которое можно использовать для проведения различных мероприятий и торжеств. Это банкетный зал, рассчитанный на прием от 50 до

нескольких тысяч человек. Важное преимущество такого здания — размещение всего необходимого оборудования. А именно: кухни, холодильной камеры, помещения для хранения напитков, посуды и столовых приборов, скатертей и элементов оформления, а также места и оборудования.....demo

Социальный кейтеринг
(приготовление пищи в непригодном помещ...demo

Предполагает предоставление услуг по выездному ресторанному обслуживанию мероприятий на территории заказчика, не предназначенной для приготовления пищи. Это может быть как офисное, так и жилое помещение. Особенность данного вида кейтеринга состоит в том, что заказчик контролирует приготовление пищи кейтеринг-оператором. Также заказчик предоставляет оборудование для работы поваров (жарочные шкафы, микроволновые печи, кухонную утварь) и может участвовать.....demo

Розничная продажа готовой кулинарной продукции

Этот вид кейтеринга особенно актуален во время проведения спортивных матчей или соревнований, музыкальных фестивалей, концертов, выставочных показов под открытым небом и т.д. При этом ассортимент готовой кулинарной продукции достаточно широк. От традиционных мучных кондитерских изделий и бутербродов в полиэтиленовой упаковке до изысканных авторских сладостей, изготавливаемых по индивидуальному заказу и продаваемых в брендированных подарочных упаковках. К

группе готовых кулинарных товаров могут относиться также различные.....demo

Кейтеринг напитков и коктейлей (выездной бар)

Услуга по предоставлению выездного бара предполагает наличие на мероприятии или торжестве мобильной конструкции, благодаря которой происходит локальное приготовление различных напитков, коктейлей и микс-дринков. Этот вид кейтеринга подразумевает присутствие бармена, его помощника и официантов. Их работа осуществляется с помощью специализированного барного оборудования, инвентаря, посуды. При этом на место проведения торжества доставляются напитки, алкоголь, соки, фрукты для фрешей, лед и все необходимо.....demo

VIP-кейтеринг

Данный вид услуг уже своим названием показывает целевую аудиторию – персон VIP-класса. Соответственно, такой кейтеринг предусматривает выездное ресторанное обслуживание силами поваров, официантов и менеджеров самой высокой квалификации. Причем организация мероприятия или торжества осуществляется с минимальными затратами времени заказчика. Кейтеринг-специалисты предложат полный пакет услуг: составление меню, выбор места проведения, оформление помещения, написание ивент-программы. В результате клиент получает гарантированно высокий уровень обслуживания с контролем качества на всех эт.....demo

Виды кейтеринга

- приготовление пищи в помещении;
- приготовление пищи вне помещения (выездное ресторанное обслужи...demo
- контракт на поставку (доставка в офис);
- социальный кейтеринг;
- розничная продажа готовой кулинарной продукции;
- VIP-кейтеринг
- кейтеринг напитков и коктейлей (выездной бар)

Кейтеринг в помещении (on-premise catering) — один из самых популярных видов кейтеринга, имеющий много общего с традиционным ресторанным обслуживанием. Помимо организации стола, клиенту предлагается соответствующим образом оборудованное помещение, которое может быть использовано для проведения различных мероприятий. Обычно залы рассчитаны на прием от двухсот до нескольких тысяч человек. Помещения для такого вида кейтеринга называются банкетными залами, а одно из его преимуществ — все необходимое оборудование размещено в здании, где проходят приемы. Здесь есть в наличии кухня для подготовки и приготовления блюд, холодильное помещение для хранения продуктов, а также место и оборудование для санитарной обработки. Другое преимущество — наличие помещений для хранения напитков, посуды и столовых приборов, скатертей и элементов оформления. Возможность использования инвентаря компании позволяет сэкономить время для подготовки мероприятия, связанное с доставкой, установкой и

настро.....demo

Кейтеринг вне ресторана (off-premise catering) предусматривает обслуживание на территории заказчика. Особенность этого вида кейтеринга связана с тем, что большинство ресторанов имеют небольшие залы и не могут обслуживать большое количество гостей. Приготовление блюд осуществляется в ресторане, после чего заказ доставляют к месту проведения мероприятия. Ресторан отвечает за качество приготовления и доставку блюд, сервировку, профессиональное обслуживание, уборку помещений и полный расчет с заказчикомdemo

Контракт на поставку. Многие компании, заботясь о питании своих сотрудников, обращаются к услугам кейтеринговых компаний. В данном виде кейтеринга также можно выделить три направления: приготовление обедов в офисе клиента, доставка полуфабрикатов с последующим доведением блюд до готовности и раздача, доставка готовых обедов.....demo

Социальный кейтеринг — это предоставление услуг рестораном на территории заказчика с использованием его оборудования для приготовления блюд. Заказчик и ресторан, предоставляющий услугу социального кейтеринга, заранее оговаривают дату, меню, особенности сервировки и обслуживания. В обязанности ресторана входит также уборка помещения после проведения мероприятия. Услугами социального кейтеринга пользуется заказчик при организации семейного торжества. При этом ресторан может предоставить заказчику согласно договору

отдельные предметы для
сер.....demo

5.5 Розничная продажа готовой кулинарной продукции — это торговля продуктами питания (бутербродами, мучными кондитерскими изделиями, упакованными в целлофановую пленку), а также прохладительными напитками во время проведения спортивных соревнований, фести.....demo

5.6 VIP-кейтеринг — предусматривает выездное ресторанное обслуживание с привлечением высококвалифицированных поваров, официантов и использование самых современных кейтеринг-технологий. В помещении заказчика и под его наблюдением осуществляются обработка продуктов и приготовление блюд. Данные работники могут сопровождать заказчика вdemo

5.7 Кейтеринг напитков и коктейлей (выездной бар) — услуга выездного бара является активным самостоятельным звеном в проведении праздничных и т. п. мероприятий или полноценно сопутствует кейтерингу. Следует отличать понятие «коктейльный кейтеринг» от такого вида выездного ресторанного обслуживания, как «коктейль», хотя корни, безусловно, общие. Выездной бар — это, прежде всего, наличие на мероприятии непосредственно бара, а именно: мобильной, сборной конструкции, позволяющей где бы то ни было организовать полноценный процесс приготовления коктейлей. Также подразумевается работа специалистов (бармен, помощник бармена, официанты),

наличие барного оборудования, инвентаря, посуды, доставка на место проведения алкоголя, соков, напитков, фруктов, льда и т. д., в общем, всего комплекса мер и средств, необходимых для приготовления в отдельно взятом месте (независимо от наличия помеще.....demo

Виды выездного ресторанного обслуживания

Существует несколько видов выездного ресторанного обслуживания.

Фуршет (в переводе с французского — «вилка») наилучшим образом подходит для неформального общения. Его обычно организуют в случаях, когда в сравнительно ограниченное время (от 30 минут до 1,5 часов) необходимо принять большое количество гостей. Фуршет подходит для деловых, но не слишком официальных встреч. Гости, как правило, едят стоя, и им предоставляется свободный выбор места в зале, блюд и напитков. Несколько небольших столов оформляются как мини-бары, где выставляются крепкие и прохладительные напитки, соответствующие бокалы. Столы для фуршета устанавливают в зале так, чтобы расстояние между ними и до стен было достаточным для свободного передвижения приглашенных. Меню фуршета состоит в основном из большого числа холодных закусок. Приготавливаются они небольшими порциями, чтобы было удобно их есть стоя, с помощью одной вилки. Зачастую в меню фуршета.....demo

Шведский стол, или smorgasbord («бутербродный стол»), представляет собой вариант фуршета с разделением

«линии самообслуживания» и ресторанного зала. На специальных столах, выстроенных, как правило, вдоль стены, выставляются холодные и горячие закуски, горячие блюда, десерты и фрукты. На каждом столе приготовлены закусочные тарелки и столовые приборы. Наполнив тарелку, человек садится за отдельный столик и уже может не отрываться от интересного разговора или зрелища: официанты наполнят бокалы илиdemo

Кофе-брейк обычно проводится в перерывах между совещаниями и заседаниями в первой половине дня или с утра, перед началом официального мероприятия. На кофе-брейк подают десерты, выпечку, канапе, безалкогольные напитки и, конечно, чай и кофе. Это своего рода мини-фуршет, на который компания-заказчик выделяет не более получаса. Сложность организации данного вида кейтеринга, по мнению представителей ресторанного бизнеса, заключается в том, что его «скорость» предполагает ограниченный ассортимент блюд, который, однако, должен удовлетворить за.....demo

Коктейль по времени рассчитан примерно на час, если это антракт в ходе мероприятия, и на два часа «под занавес». Коктейль предполагает обязательное обслуживание гостей официантами, которые обходят приглашенных с напитками и закусками на подносах. Меню коктейля состоит из легких закусок и десертов. Из напитков предлагаются легкий алкоголь, соки, минеральная вода, чай, кофе. Подобную форму кейтеринга можно использовать как сопровождение

культурного
события, презентац.....demo

Пикник, или барбекю, обычно проводится в теплое время года на свежем воздухе. Классические блюда — мясо или рыба, приготовленные на углях, уха или окрошка, холодные закуски. Время пикника, как правило, не ограничено одним часом, и подобная форма кейтеринга хороша для разнообразных корпоративных акций, неформального общения с партнерами по бизнесу. Правда, организаторы пикника должны быть готовы к капризам погоды: необходимо предусмотреть удобные посадочные места для гостей, тенты и шатры на случай дождя и специальное холодильное оборудование для того, чтобы блюда в жару не утратили.....demo

Банкет предусматривает обязательное размещение гостей за столами, исключая самообслуживание, и считается самой традиционной и консервативной формой проведения торжественных мероприятий. По правилам классического банкета холодные закуски и прохладительные напитки расставляются заранее. Горячие блюда подаются последовательно по выбору гостей. По сути, меню банкета представляет собой обед: от закусок — к первому блюду или, минуя его, к горячему второму, и напоследок — к десерту. При этом, как отмечают эксперты, очень важно, чтобы количество приглашенных гостей соответствовало площади, на которой они будут размещаться за столом — не менее 1,5 кв. м на человека. Теснота и духота может испортить впечатление от самой великолепной к.....demo

Доставка обедов заключается в доставке обедов, как правило, в одноразовой посуде с приборами или в емкостях для дальнейшей подачи на территории покупателя. Заказ доставки осуществляется заранее через Интернет либо по телефону не менее чем за 18 часов до предполагаемого.....demo

5.8 Организация питания в гостиницах

Организация питания в гостиницах в сложившихся современных условиях — это далеко не предмет роскоши, выделяющий ту или иную гостиницу среди других её конкурентов. Организация питания это уже скорее обязательная услуга, которую гостиница должна предоставлять проживающим.....demo

Представим такую картину: в вашей гостинице хочет остановиться какой-то турист. Определился с выбором номера, поселился, и всё вроде бы нормально... но есть одно малоприятное «но»! не каждый турист, приезжая в какой-либо незнакомый ему город, знает, где находятся предприятия общественного питания. Да и вроде бы с дороги только, хочется перекусить, отдохнуть в номере. Вряд ли появится желание бродить по незнакомым улицам города в поисках места, где можно просто перекусить или даже плотно пообедать. Гостиница, которая имеет в своем арсенале собственное кафе, ресторан или небольшую, уютную столовую — безусловно решит эту проблему и при этом создаст благоприятное впечатление у гостя об обслуживании.....demo

Организация **питания** при гостиничном комплексе может происходить двумя способами: данное структурное подразделение может находиться как в пределах гостиницы, так и за ними. Иногда пригостиничное кафе/ресторан/столовая находится в самой гостинице. А иногда для этого выделяет специальное отведенное место. То ли рядом с гостиницей, скажем, во дворе гостиничного комплекса, то ли придется пройти пару-тройку десятком метров, чтобы наконец-таки сд.....demo

Очевидно, что **организация питания** в гостинице бывает разного уровня. Класс обычно определяется качеством услуг, которые предоставляет гостиница, и уровнем и условиями гостиничног.....demo

Согласно вышеназванным критериям принято выделять следующие категории (классификации): первый класс, высший класс и к.....demo

Название класс «люкс» говорит само за себя. Этот класс отличается бросающаяся в глаза изысканность интерьера, высочайший уровень обслуживания, огромный набор услуг и большой ассортимент фирменных и о.....demo

В барах этого же класса — класса «люкс» представлен большой выбор заказных, а также фирменных коктейлейdemo

Высший класс обслуживания стоит на второй ступени в классификации после класса «люкс». Как и класс «люкс» высший класс определяется оригинальностью предлагаемого меню, разнообразием блюд

и напитком, высоким уро.....demo

Если **организация**

питания в гостинице происходит в рамках первого класса, вы вполне можете рассчитывать на недорогие, но в то же время разнообразные напитки и блюда, хороший уровень обслуживания, уютный располагающий интерьер. Принадлежность к тому или иному классу определяют только органы по сертификации, которые аккредитованы Комитетом Российской Федерации по стандартизации, мет.....demo

Организация питания, как

мы уже выяснили, может быть различной. В связи с этим, необходимо знать некоторые условные аббревиатуры, которые помогут Вам определить уровень питания в гостинице.....demo

Если Вам на глаза попалась аббревиатура UAL, UAI (ultra all inclusive) вы можете смело рассчитывать на завтрак, обед и ужин (шведский стол). Из огромного ассортимента вы можете выбрать понравившийся Вам десерт, сладости, различные закуски, напитки. Приятно удивит Вас разнообрази.....demo

English Breakfast и American

Breakfast — это английский и американский завтрак, соответственно. В английский завтрак обычно входит сок, яичница, тосты, масло, джем, кофе/чай. Американскому завтраку характерны горячие блюда и нарезки.

Continental Breakfast переводится как континентальный завтрак. Как правило, с такой завтрак входит кофе/чай/сок, что-либо из мучного, д.....demo

Half Board включает в себя завтрак

и ужин (шведский стол), бесплатные напитки — чай, кофе, сок на завтрак.

Full board состоит из завтрака, о.....demo

Bed breakfast включает в себя только завтрак. Прием пищи и напитков в какое-либо другое время осуществляется исключительно за дополнительную плату.

Гостиничная индустрия как вид экономической деятельности ; включает предоставление услуг и организацию краткосрочного проживания в гостиницах, мотелях, кемпингах, пансионатах и в других средствах размещения за вознаграждение. Под средством размещения понимают любой объект, предназначенный для врем.....demo

В соответствии с ГОСТ Р 50645 — 94 «Туристско-экскурсионное обслуживание. Классификация гостиниц» под гостиницей понимается предприятие, предназначенное для временного проживания. Допустимое минимальное число номеров в.....demo

В другом нормативном документе — «Правилах предоставления гостиничных услуг в Российской Федерации», утвержденных Постановлением Правительства РФ № 490 от 25.04.97, дается следующее определение гостиницы: «имущественный комплекс (здание, часть здания, оборудование и иное имущество), предназначенный для п.....demo

Гостиницы характеризуются следующими признаками: состоят из номеров, число которых превышает определенный минимум, имеют единое руководство; предоставляют разнообразные гостиничные услуги; сгруппированы в категории и классы в соответствии с

предоставляемыми услугами, имеющимся оборудованием и.....demo

Гостиничные предприятия различаются по вместимости, числу мест для проживания и числ.....demo

Номер — помещение, состоящее из одного или нескольких мест, оборудованное в соответствии с требованиями, предъявляемыми к гостинице данн.....demo

Койко-место — площадь с кроватью, предназначенная для пользования одним че....demo

В отечественной практике придерживаются следующей типологии гостиниц *по вместимости*: менее 150 мест — малые гостиницы; от 150 до 299 мест — средние; от 300 до 600 мест — большие; более 600 мест — крупные. Вместимость некоторых московских гостиниц такова: гостиница «Россия» — 5534 места, гостиница «Ко.....demo

Гостиничные номера классифицируют: по числу мест, количеству комнат, назначению. По числу мест различают номера одноместные, двухме.....demo

В международной практике принята стандартная классификация средств размещения, разработанная экспертами Всемирной туристской организации. В соответствии с ней все средства размещения делятся на *коллективные* и *индивидуальные*. Коллективные средства размещения подразделяются на предприятия гостиничного типаdemo

В соответствии с ГОСТ Р 51185—98 «Туристские услуги. Средства

размещения. Общие требования» к коллективным средствам размещения гостиничногоdemo

- *гостиницы;*
- *мотели;*
- *клубы с проживанием;*
- *пансионаты;*
- *меблированные комнаты;*
- *общежития.*

К специализированным средствам размещения относятся:

- *санатории;*
- *профилактории;* — *дома отдыха;*
- *туристские приюты, стоянки и др.;*
- *туристские, спортивные базы, базы отдыха;*
- *дома охотника (рыбака);*
- *конгресс-центры;*
- *кемпинги;*
- *ботели;*
- *флотели;*
- *ротели.*

Характеристику этих средств размещения мы проведем позже. К индивидуальным средствам размещения относятся: *квартиры; комнаты в квартирах; дома; коттеджи, сд.....demo*

Таким образом, и ВТО и российский ГОСТ выделяют свыше 20 разновидностей предприятий размещения, осуществляющих гостиничные услуги, но базовым средством размещения является гостиница (на конец 90-х годов в России было около 9 200 коллективных средств размещения, из них гостиничных пред.....demo

классифицирует средства размещения туристов на гостиничные предприятия (гостиницы, мотели, кемпинги и общежития для приезжих) и специализированные средства размещения, включая детские оздоровите.....demo

В 2003 году Минэкономразвития России утвердило Положение о государственной системе классификации гостиниц и других средств размещения, где под гостиницами и аналогичным средствам размещения понимаются гостиницы, мотели, молодежные гостиницы (хостелы), дома отдыха и пансионаты, гостиницы с оказанием лечебно-оздоровительных услуг. Этим предприятиям можно присваивать категории по ре.....demo

Таким образом, на территории России присутствует четыре системы классификации средств размещения (ВТО, ГОСТ Р 51 185 98. Госкомстат и Минэкономразв.....demo

Это приводит к тому, что термины «средство размещения», «гостиница», «мотель» в этих документах трактуются по-разному. А это приводит к появлению таких терминов, как «гостиничный комплекс», «туристско-гостиничныйdemo

Типы современных гостиниц

Современные гостиницы различаются назначению, вместимости, этажности, типу конструкций, уровню комфорта, режиму эксплуатации (круглогодичные, сезонные), месту расположения (город, курорт и т. д.), их функциональному назначению, обеспеченности питанием, продолжительности

проживани.....demo

Все эти факторы учитываются при проектировании и влияют на состав помещений гостиницы, архитектурно-планировочную структуру здания и пр. Основные признаки, характеризующие гостиницы: вместимость, этажность, назначение иdemo

Мировой гостиничный номерной фонд в основном размещен в малых и средних гостиницах. В последнее время в связи со значительным ростом туризма и экономическими предпосылками отмечается тенденция увеличения вместимости некоторых.....demo

Строительство гостиниц большой вместимости вызвано в первую очередь экономическими соображениями. При увеличении вместимости появляется целесообразность применения более мощного и современного технологического и инженерного оборудования, повышается отношение рабочей площади к общей, сокращается подсобная площадь, а также площадь коридоров, холлов, проходов по отношению к площади, предоставляемой непосредственно в распоряжение гостей, что приводит к сокращению удель.....demo

Так, к примеру, архитекторы, занятые проектированием гостиниц, подсчитали, что в гостиницах одинакового комфорта при увеличении их вместимости в 3,3 раза (со 132 до 440 мест) строительные расходы на одно гостиничное место снижаются примерно на 27%, а увеличение числа номеров со 100 до 400 (т. е. в 4 раза), вызывает необходимость увеличения площади кухни только в 2 раза, а

подсобных помещений всего на 50%. В больших гостиницах рациональнее используется труд обслуживающего персонала, сокращается в удельном отношении количество администрации, в том числе высокооплачиваемой, клиентам можно предоставить большой набор услуг п.....demo

Вместе с тем отечественные и зарубежные специалисты в области строительства и эксплуатации гостиниц отмечают, что увеличение вместимости гостиниц целесообразно в разумных пределах, после которых гостиницы становятся трудно управляемыми- этим пределом в основном считают около 2000 мест. При большой вместимости обычно переходят на строительство го.....demo

По уровню цен, устанавливаемых на основные платные услуги (предоставляемые в номерном фонде), гостиницы подразд.....demo

— бюджетные (25—35 долларов США);

— экономические (35—55 долларов США);

— средние (55—95 долларов США);

— первоклассные (95—195 долларов США);

— апарт-отели (65— 125 долларов США);

— люкс-отели (125—525 долларов США).

Этажность. Мировая практика показывает, что гостиницы строят от одного-двух до сорока этажей и более. Вопросы этажности гостиниц зависят от

экономических, градостроительных условий, нормативных требований, конструкций и строительных материалов, методов возведения зданий, применяемых в той или иной стране. В конце 90-х годов наибольшую этажность в 73 этажаdemo

Некоторые московские гостиницы имеют следующую этажность: комплекс «Измайлово» — пять зданий по 30 этажей каждое, гостиница «Украина» — 30 этажей, гостиница «Ленинградск.....demo

Наиболее распространенная этажность вновь строящихся гостиниц: в России — 5—16 этажей; в Чехии — 8—14 этажей; в Венгрии в небольших городах — 4—5 этажей, в более крупных и на курортах — 6—11 этажей; в Германии — 8—10 этажей; в Англ.....demo

Здания гостиниц по этажности разделены на следующие группы:

- малоэтажные (1—2 этажа);
- средней этажности (3—5 этажей);
- повышенной этажности (6—9 этажей);
- многоэтажные (1 категории — 10—16 этажей; 2 категории — 17—25 этажей; 3 категории — 26—4.....demo
- высотные здания (более 40-ка этажей).

Для определения типа здания гостиницы одним из основных факторов являются меры обеспечения пожарной безопасности людей. Эти меры влияют на архитектурно-планировочное, конструктивное и инженерно-технологическое решение здания, в частности определяют систему

пожарной эвакуации людей, число и типы сигнализации, дымообнаружения и дымоудаления, пожаротушения. С повышением лестниц, ширины общих коридоров, расстояния максимального удаления номеров от входа на лестничную клетку или выхода из здания, от системы автоматической пожарной безопасности противопожарны.....demo

В целях пожарной безопасности в отечественных гостиницах в два и более этажа рекомендуют не менее двух лестниц. Регламентируется максимальное расстояние от входа в номер до ближайшей лестничной клетки или выхода из здания (не более 40 м при расположении номера между двумя лестницами и не более 25 м при расположении номера в тупиковом коридоре или галерее). В зависимости от протяженности общих коридоров принимается их ширина: 1,6 м при длине до 40 м и 1,8 м при большей длине. Общие коридоры требуется разделять на отсеки перегородками с самозакрывающимися дымонепроницаемыми дверями, расположенными н.....demo

Для обеспечения пожарной безопасности используют различные автоматические системы дымообнаружения, пожарной сигнализации и пожаротушения; существенное значение придается надежности путей эвакуации. Особую опасность при пожаре имеет задымление. Поэтому в гостиницах высотой в 10 этажей и более половину лестничных клеток делают незадымляемыми и используют для эвакуации людей из здания и для спасательных работ, проводимых пожарными командами. Незадымляемость

этих лестничных клеток обеспечивается устройством поэтажных выходов в них через балкон или лоджию, т. е. через воздушную зону, служащую для предотвращения (в случае пожара) попадания дыма из общего коридора и холла задымленного этажа на лестницу. Двери поэтажных тамбуров, ведущих из общих коридоров в воздушную зону, должны быть самозакрывающимися и иметь уплотняющие прокладки в притворах. При пожаре в таких лестничных клетках и тамбурах обесп.....demo

Уровень комфорта гостиниц определяется техническим оснащением, составом и качеством номерного фонда, набором предоставляемых услуг. Классификация гостиниц по уровню комфорта имеется в большинстве стран. В подходе к этой классификации за рубежом в настоящее время существует два основных направления. Одно отдает предпочтение так называемым «статическим» признакам, т. е. твердо установленному процентному соотношению номеров с ванной и санузлом, наличию таких помещений, как, например, крытый бассейн» сауна и т. д., определенному соотношению между вместимостью гостиниц и численностью обслуживающего персонала и прочее. Это направление ориентируется на сравнительно новую материальную базу. Другое направление отдает предпочтение «динамическим» факторам, т. е. службе сервиса. Его сторонники считают, что жесткие соотношения в средствах размещения без должного уровня обслуживания не обеспечивают правильной картины фактического качественного

стандарта гостиницы. К этому направлению относится клас.....demo

Чем выше уровень комфорта гостиницы и больше вместимость, тем больше различных помещений входит в ее состав и тем более сложную функциональную структуру она имеет. В мировой практике проектирования и строительства гостиниц функциональные схемы их организации весьма разнообразны, однако все они строятся с учетом сложных технологических процессов, протекающих в гостиницах, соблюдение которых необходимо для четкой работы гостиничного предприятия. Вместе с тем принципы внутренней организации имеют много общего, так как основные группы помещений в них примерно одинаковые. Поэтому оказалось возможным разработать принципиальные схемы функциональной организацииdemo

Для функциональной организации гостиницы существенное значение имеет число входов в здание. Гостиницы большой вместимости и высокого уровня комфорта обычно имеют не мене.....demo

— *главный вход*, которым в основном пользуются проживающие и другие посетители (в комфортабельных гостиницах этот вход должен иметь навес или козырек, обеспечивающий крытый проход от автомашин ко.....demo

— *вход в предприятия общественного питания*, которым в основном пользуются посетителиdemo

— *один или несколько входов для работников* гостиницы и пищеблока;

— *специальный вход* для доставки багажа гостей.

Кроме того, гостиница должна иметь погрузочно-разгрузочную площадку (дебаркадер) в хозяйственном дворе, через который в гостиницу доставляют чистое белье, мебель, различный инвентарь, инженерное оборудование, сырье и продукты для предприятий общественного питания, а также вывозят из гостиницы грязное белье, пищевые отходы, пустую тару, мусор. Следует учитывать, что по отечественным санитарно-гигиеническим требованиям выгрузка чистого белья и продуктов должна быть отделена от погрузки грязного белья, пищевых отходов и мусора. В современных гостиницах, расположенных в крупных городах, иногда на курортах, хозяйственный двор часто делают закрытым и размещают в цокольном или подвальном этаже здания. При удачном размещении генерального плана участка маршруты автомашин, въезжающих и выезжающих из хозяйственного двора, н.....demo

Разновидности гостиниц

Гостиничные предприятия классифицируются в зависимости от расположения, набора предоставляемых услуг и уровня предлагаемого обслуживания. В соответствии с клас.....demo

а) по месту расположения можно выделить следующие виды гостиниц:

— гостиницы в центре города;
— придорожные, как правило, малой этажности, с открытыми автосто...demo

— гостиницы в окрестностях городов и в аэропортах;

— плавучие отели — это

плавсредства, оборудованные под гостиницы, для размещения и отдыха туристов у берега моря, реки или озера. При необходимости такая гостиница может быть отбуксирована по воде вместе с туристамиdemo

б) по уровню, ассортименту и стоимости услуг гостиничные предприятия делятся на нескол.....demo

— дешевые отели или отели с ограниченным сервисом, которые предлагают минимум услуг. При этом предприятия питания при них могут быть, а могут и о.....demo

— отели «люкс» — обладают фешенебельным декором, оснащены высококачественной мебелью, хорошо оборудованными общественными помещениями и должны быть обеспечены большим количеством персонала по отношению.....demo

ВТО в зависимости от потребителя гостиничных услуг на современном гостиничном рынке рекомендует выделять следующиеdemo

Отель «люкс» на 100—400 номеров, располагается, как правило, в центре города и предоставляет элитарные условия проживания руководителям самого высокого уровня за очен.....demo

Отель высокого класса имеет от 400 до 2000 номеров, располагается в пределах города и предлагает широкий набор услуг, предоставляемых обученным персоналом бизнесменам, участникам конференций, индивидуальным туристам; он оснащен дорогой мебелью и оборудованием. Цена прожив.....demo

Отель среднего

уровня ориентирован на широкий круг потребителей, стремится, снижая эксплуатационные и административные расходы, придерживаться средне.....demo

Апарт-отель имеет обычно от 100 до 400 номеров с условиями, аналогичными меблированным комнатам. Цены варьируются в зависимости от сезона и условий размещения. Ориентирован на бизнесменов или туристов, останавливающихся на.....demo

Отель экономического класса может быть небольшим, с числом номеров от 10 до 150. Располагается в черте города, имеет небольшой штат персонала, хорошо оборудованный номерной фонд, но может не предоставлять услуг питания. Потребителями являются, как правило, бизнесмены, инд.....demo

Мотель — предназначен для туристов, путешествующих на автотранспорте. Может иметь от 150 до 400 номеров, располагается вблизи автотрасс, имеет небольшой штат персонала и предполагает невысокие цены при современных хорошо оборудованных номерах.....demo

Первые мотели появились в США в 50-е годы XX века, Уилсон построил один из первых отелей для автомобилистов — «Холидей ИНН». В начале 90-х годов доля мест размещения в мотелях СШАdemo

Гостиница конгрессная — специализируется на приеме и обслуживании конгрессов иdemo

Типы гостиничных предприятий в зависимости от назначения

В зависимости от назначения

принята следующая классификация средств размещения гостини.....demo

Гостиницы для постоянного проживания (в России на данный момент практически отсу.....demo

Транзитные

гостиницы обслуживают любой контингент в условиях кратковременной остановки. Расположены они, как правило, на территориях крупных транспортных узлов, железнодорожных вокзалов, аэропортов, морских и речных вокзалов, автовокзалов. Уровень обслуживания и ассортимент услуг минимален, питание обычно не предоставляется, так как предприятия питанияdemo

Гостиницы делового назначения обслуживают лиц, пребывающих в деловых поездках и кома.....demo

Требования, предъявляемые к гостиницам делового назначения

1. Местоположение вблизи административных, общественных и прочих центров городов без обязательного наличия озелененной территории для отдыха и спортивнойdemo

2. Преобладание в номерном фонде одноместных номеров.

3. Обязательная организация в номере рабочей зоны. Под рабочей зоной понимается письменный стол, рабочее кресло, настольное освещение, письменные принадлежности и сред.....demo

4. Максимальная изоляция номеров от внешней среды в целях обеспечения условий для сосредоточен.....demo

5. Наличие помещений для проведения совещаний, переговоров,

семинар....demo

6. Бизнес-центр.

7. Службы финансового обеспечения.

Гостиницы для обслуживания бизнесменов называют еще бизнес-отелями. Первый бизнес-отель был открыт в 1908 году в США Элсвортом Статлером и представлял для бизнесменов по тем временам максимальные удобства. С бизнес-отеля в конце 20-х годов началась и импер.....demo

Курортные

гостиницы предназначаются для относительно длительного отдыха на одном месте, в ряде случаев с возможностью профилактического лечения или долечивания. Для этого предусматриваются помещения лечебно-оздоровительного назначения в соответствии с основным профилем курорта, возможна также орга.....demo

Курортные гостиницы имеют разнообразный состав помещений культурно-массового обслуживания (залы многофункционального назначения, холлы для отдыха, библиотеки, бильярдные, помещения для игр и др.), иногда помещения для отдыха и игр детей, а также помещения и сооружения спортивного назначения (плавательные и плескательные бассейны, спортзалы, спорт.....demo

Номерной фонд курортных гостиниц состоит в основном из одно, двухместных номеров. В ряде случаев предусматривается возможность дополнительного размещения в номере третьего спального места (для ребенка). В связи с относительно длительным.сро-ком

проживания в курортной гостинице (до I месяца) в номерах предусматривают увеличенный размер встроенных шкафов для хранения вещей и белья. Существенное значение придается ориентации номеров и виду, открывающемуся из окна. В номере выделяют зону дневного отдыха, которая распространяется на.....demo

Строят курортные гостиницы в местах с наиболее благоприятными природно-климатическими данными: на морских побережьях, возле озер, вблизи целебных источников, в гор.....demo

Требования, предъявляемые к гостиницам для отдыха

1. Размещение среди озелененных массивов, максимально удаленных от городских.....demo

2. Обязательное наличие озелененной территории, оборудованной для отдыха и занятий.....demo

3. Преобладание в номерном фонде двухместных номеров.

4. Наличие детских площадок, помещений для игр и развлечений.

При этом каждая гостиница для отдыха имеет свои собственные характерные осо.....demo

Туристско-экскурсионные гостиницы в своем штате и имеют должности экскурсоводов, групповодов, спортивных инструкторов, а гостиницы для спортивного туризма (туристские базы, горные гостиницы) должны иметь помещения для туристско-спортивного обслуживания (туркабинеты, прокат спортивного инвентаря, бассейны) и находиться вблизи оборудованных туристских трасс в соответствии сdemo

Специализированные гостиницы

Среди перечисленных гостиниц особое место занимают следующие:

— *кемпинг* — лагерь для автотуристов, расположенный в загородной местности, оснащенный летними домиками или.....demo

— *ротель* — передвижная гостиница, представляющая собой вагон с одно-, двухместными номерами. В дневное время туристы знакомятся с различными городами и их достопримечательностями, а н.....demo

— *ботель* — небольшая гостиница на воде (неплавающая), в качестве которой может использоваться соответствующим образом оборудо.....demo

— *флотель* — плавающая гостиница, представляющая собой специально оборудованное судно; туристам предоставляются комфортабельные номера-каюты, услуги активного отдыха, залы для переговоров, конференций, конгрессов, средства связи, многочисленные бары и рестораны. Флотели используются для организации круизного отдыха, который получил бурное развитие в 1990-х гг. Число морских пассажиров в последние десятилетия во всем мире устойчиво возрастает, и в 1990 г. оно превысило 1,5 млн человек, а в 1996 г.demo

— *ботокемпинги* предназначены для обслуживания водных туристов в походе. К этому типу учреждений относятся «водные станции», получившие распространение в Польше, и «летние туристские городки» в Германии. Определенный опыт по строительству средств размещения на воде накоплена

России. На Городецкой судовой пристани построены два крупнейших на Волге плавучих мотеля. Эта своеобразная база для моторных лодок можетdemo

— *отели при казино*. Современные тенденции в зарубежном гостиничном деле успешно используют и такой сравнительно новый источник привлечения клиентуры, как строительство гостиниц при казино. Особо интересный опыт накоплен в США. Так, с 1991 года, когда в экономике США начался новый подъем, индустрия отдыха и развлечений стала важнейшим фактором потребительского бума. Самым быстрорастущим сектором этой индустрии является игорный бизнес, ведь он официально узаконен. Легальный игорный бизнес стремительно разрастается. Среди факторов, заставивших власти пойти на официальное разрешение этого бизнеса и не противиться его развитию, следует указать прежде всего на экономические: потребность изыскания новых источников доходов, необходимость трудоустройства людей и стимулирование туризма. Чтобы убедиться в экономических возможностях казино, стоит только взглянуть на следующие цифры: в 1991 году казино в Атлантик-Сити принесли 3,4 млрд долларов чистой прибыли, что означало для города 570 млн долларов через налоговые отчисления и трудоустройство.....demo

По сравнению с обычными отелями при казино гарантируют мощный приток наличности и высокий уровень прибыльности. Благодаря своей специфике они также характеризуются высокой заполняемостью, Лас-Вегас в 1992 году посетили 21,8 млн человек, и каждый

пробыл там в среднем 3,3 суток. В результате этого среднегодовая заполняемость городских от.....demo

Сейчас казино привлекают гостей низкими ценами за гостиничный номер, дешевизной ресторанов и фантастическими увеселениями. Про казино в Атлантик-Сити справедливо замечено, что пока ты играешь, все остальное приложится — пусть не совсем задаром, но по невер.....demo

Наряду с компанией *Promus*, корпорация *Hilton Hotel* тоже извлекает большой доход из игорного бизнеса. Еще в 1970 году Конрад Хилтон почувствовал, что казино суждено стать самым прибыльным сегментом гостиничного бизнеса. Он приобрел контрольный пакет акций *Flamingo* и *International Hotel*, теперь известного как *Las Vegas Hilton*. В те годы это был крупнейший в мире отель-казино общей площадью игровых залов 3716 м². Корпорация *Hilton Hotel*, являющаяся теперь одной из ведущих гостиничных компаний мира, получает 2/3 своего дохода от казино, среди которых *Flamingo*, *Hilton* и *Las Vegas Hilton* в Лас-Вегасе, два отеля в Рено, а также два плавучих казино на Среднем Западе. Через свои отделения она управляет казино в Куинсленде (Австралия) и еще в 12-ти странах, включая Турцию, Индонезию, Египет, Гонконг, Грецию, Бельгию, Велик.....demo

Социально-культурные услуги включают большое число услуг, среди которых особое место занимают туристические и экскурсионные, санаторно-оздоровите.....demo

Туристические и экскурсионные

услуги.

Сервисная деятельность по оказанию туристических и экскурсионных услуг обеспечивает потребителям возможность отдыха в регионах с наиболее привлекательными геоклиматическими условиями или в проц.....demo

Туризм — это временные выезды (путешествия) граждан из мест постоянного проживания в оздоровительных, познавательных, профессионально-деловых, спортивных и иных целях без занятия оплачиваемой деятельностью в стране (месте) врем.....demo

Туристом является гражданин, посещающий страну (место) временного пребывания в оздоровительных, познавательных, профессионально-деловых, спортивных и иных целях без занятия оплачиваемой деятельностью в период от 24 ч до 6 месяцев подряд или осуществляющий не м.....demo

Экскурсия — это временные выезды (путешествия) граждан из мест постоянного проживания в оздоровительных, познавательных, профессионально-деловых, спортивных, религиозных и иных целях без занятия оплачиваемой деятельностью в период менее 24 ч и без ночевки в посещаемой стране (месте) вре.....demo

Экскурсантом является гражданин, посещающий страну (место) временного пребывания в оздоровительных, познавательных, профессионально-деловых, спортивных, религиозных и иных целях без занятия оплачиваемой деятельностью в период менее 2.....demo

Потребителям туристических услуг

предлагаются разнообразные туры:

— оздоровительные (туры оздоровительного характера с отдыхом или лечением наdemo

— познавательные (туры с экскурсионной программой — посещение музеев, осмотр достопримечательностей, участие в культурных м.....demo

— профессионально-деловые (туры с участием в работе заседаний, конференций, конгрессов, торговых ярмарок и выставок, с выступлениями, лекциями, концертами, с участием в профессиональных мероприятиях, переговорах для заключения контрактов, семинарах, профессиональных специальных курсах, а также с целью продвижения товаров на рынке и увеличения их сбыта, обучения и исследовательской деятельности, за исключением случаев оплачиваемой работы в месте.....demo

— спортивные (туры для занятия непрофессиональным спортом — пешеходным, конным, лыжным, водным, велосипедным, подводным плаванием и другими водными видами спорта, рыбалкой, охотой и проч., а также с целью участия и присутствия на спортивн.....demo

— религиозные (туры с паломническими целями, участие в религиозных мероприятиях, маршруты с посещением св.....demo

— туры с другими целями.

В зависимости от используемых транспортных средств формы туризма подразделяются на авиатуризм, автобусный, железнодорожный, автомобильный и м.....demo

В зависимости от времени года различается зимний и летний туризм. Спрос на туристические услуги подвержен сезонным колебаниям в течение года. Время, в которое совершается максимальное количество поездок, называется туристическим сезоном, период спада путешествий — межсезоньем. Туристические сезоны в разных ре.....demo

При международном туризме существуют сторона, направляющая туриста, и сторона, принимающая.....demo

Направляющая сторона — это организация или индивидуальный предприниматель, направляющие туристов в страну (место) их временного пребывания и действующие при этом на основании договоров, заключенных с туристом и прини.....demo

Принимающая сторона — это организация или индивидуальный предприниматель, принимающие туристов, прибывших в страну (место) их временного пребывания, и действующие при этом на основании договоров, заключенных с туристом и/или направляющей стороной и организациями, предо.....demo

Согласно ГОСТ Р 50690-2000 "Туристические услуги. Общие требования" существует внутренний туризм, въездной, выездной, сам.....demo

Внутренний туризм — это путешествия в пределах государства лиц, постоянно проживающих в этом г.....demo

Выездной туризм — это путешествия лиц в другую страну.

Въездной туризм — это путешествия в пределах государства лиц, не

проживающих постоянно в этом г.....demo

Самостоятельный туризм — это путешествия с использованием активных способов передвижения, организуемые туристами сам.....demo

В рамках сервисной деятельности организации предлагают *туристическо-экскурсионное обслуживание*, которое направлено на удовлетворение потребностей населения и иностранных граждан в туристических и экскурсионных услугах. Комплекс услуг, предлагаемых потребителям, называется *туристическим продуктом*. В качестве туристического продукта выступает туристический тур. Туристический продукт реализуют потребителям ту.....demo

Сервисная деятельность включает оказание следующих видов услуг:

- услуги туроператора по организации внутреннего, выездного, въездногоdemo
- услуги турагента;
- услуги при самостоятельном туризме;
- экскурсионные услуги.

Туристическая услуга — это результат деятельности организаций или индивидуальных предпринимателей по удовлетворению потребностей туристов в организации и осуществлении тура или его отдельн.....demo

Экскурсионная услуга — это туристическая услуга по удовлетворению познавательных интересов туристов (экскурсантов), включая разработку и внедрение программ экскурсионного обслуживания или отдельных экскурсий,

организацию и про.....demo

Деятельность по реализации туристическо-экскурсионных услуг выполняют *туроператоры* иdemo

Туроператор — это организация или индивидуальный предприниматель, осуществляющие на основании лицензии деятельность по формированию, продвижению и ре.....demo

Турагент — это организация или индивидуальный предприниматель, осуществляющие на основании лицензии деятельность по продвижению и ре.....demo

Туристические путешествия и экскурсии организуются по маршруту путешествия, в соответствии с которым туристы посещают разнообразные географические пу.....demo

Сведения о туристическом путешествии, перечне услуг и условиях обслуживания указываются в программе путешествия — документе, содержащем исчерпывающую информацию о предоставляемых туристу услугах и времени их предоставления по мар.....demo

Туристические услуги оказываются на основе договора, заключаемого между туроператором или турагентом и туристом. Документом, подтверждающим факт оплаты тура, является *туристическая путевка*. Документом, устанавливающим право туриста на услуги, входящие в состав тура и подтверждающим факт их оказания, является *т.....demo*

Туроператоры и турагенты организуют туры различной продолжител...demo

Однодневные путешествия могут составлять менее 3 ч, 3~5 ч, 6-8 ч, 9~11 ч, 12 и бол.....demo

Путешествия с пребыванием более суток могут составлять от 1 до 3 сут., от 4 до 7 сут., от 8 до 28 сут., от 29 до 91 сут., от 9.....demo

Продолжительные путешествия, как правило, дополняются транспортными услугами и экс.....demo

Отдельные услуги туроператора и турагента могут включать:

- услуги по организации проживания туристов;
- услуги по организации питания туристов;
- услуги по организации перевозок туристов различными видами тран...demo
- услуги по организации спортивных, развлекательных, познавательных, оздоровительных экскурсионных и других м.....demo
- услуги гидов-переводчиков.

Услуги *при* *самостоятельном* туризме могут включать:

- предоставление информационных материалов, туристических схем, описаний маршрутов естественных препятствий.....demo
- консалтинговые услуги, включающие вопросы организации туризма, обеспечения безопасности на туристических маршр.....demo
- посреднические услуги по обеспечению безопасности на туристических ма....demo
- обучение основам туристических и альпинистских навыков.

Экскурсионные услуги могут

включать организацию экскурсий и услуги экскурс.....demo

В рамках обслуживания туристам может предоставляться *трансфер* — услуга по перевозке туриста от места его прибытия в страну (место) временного пребывания до места размещения и обратно, а также любой другой перевозке в пределах страны (места) временного пребывания, предусмотренной программой путешествия. В качестве перевозчика выступают организация или индивидуальный предприниматель, предоставляющие услуги по перевозке туристов разли.....demo

Санаторно-оздоровительные услуги.

Сервисная деятельность по оказанию санаторно-оздоровительных услуг обеспечивает потребителям возможность отдыха и восстановления здоровья в наиболее благоприятных для этого рекреационн.....demo

Потребность в санаторно-оздоровительных услугах возникла с развитием медицины, доказавшей положительное влияние климатических условий ряда регионов на здор.....demo

Курорт — это освоенная и используемая в лечебно-профилактических целях особо охраняемая природная территория, располагающая природными лечебными ресурсами и необходимыми для их эксплуатации зданиями и сооружениями, включая объек.....demo

К природно-лечебным ресурсам относятся минеральные воды, лечебные грязи, рапа лиманов и озер, лечебный климат, другие природные объекты и

условия, используемые для лечения и профилактики заболеваний, орг.....demo

Санаторно-оздоровительные услуги представляют собой гармоничный комплекс....demo

- по проживанию;
- лечению в санаториях;
- санаториях-профилакториях;
- пансионатах с лечением;
- курортных поликлиниках;
- бальнеологических лечебницах;
- грязелечебницах круглогодичного

действия. Санаторно-оздоровительные услуги предост.....demo

санаториях, санаториях-профилакториях, пансионатах, бальнеологических леч.....demo

Санаторий — это учреждение для лечения и отдыха людей с использованием благоприятных природны.....demo

Пансионат — это учреждение (гостиница), предназначенное для проживания и отды.....demo

Бальнеологическая лечебница — это учреждение для лечения и отдыха людей с использованием вод из минеральных природных.....demo

Потребление санаторно-оздоровительных услуг носит сезонный характер. Высокий спрос на услуги в России сохраняется 7-8 месяцев в году.

На потребление санаторно-оздоровительных услуг большое влияние оказывает их стоимость и стоимость переезда до ме.....demo

Сервисные организации, оказывающие санаторно-оздоровительные услуги, обеспечивают потребителей дополнительным.....demo

- медицинскими;
- транспортными;
- парикмахерскими;
- услугами по уборке;
- услугами химической чистки и прачечной;
- услугами по прокату и аренде;
- услугами общественного питания.

Услуги общественного питания в санаториях предлагаются в ресторанах, с.....demo

Услуги розничной торговли предоставляются во многих санаториях, пансионатах, домах отдыха. Посетителям предлагаются товары повседневного спроса, товары для личного комфорта и гигиены, одежда, сувениры, периодические печатные издания и книги. Торговля ведется с помощью торговых автоматов.....demo

В состав дополнительных услуг, предлагаемых отдыхающим, входят социально-культурны.....demo

- демонстрация видеофильмов;
- услуги игровых автоматов, бильярда, боулинга.

Предоставление санаторно-оздоровительных услуг осуществляется на основе путевок. Продолжительность отдыха составляет от 12.....demo

Гостиничные услуги создают условия для временного проживания людей в условиях рабочих командировок, на отдыхе и в дру.....demo

Основной услугой является услуга по обеспечению временного проживания.....demo

Гостиничные услуги предоставляются на базе *гостиничных*

объектов (гостиниц) — зданий различных типов и видов, приспособленных специально для временного прож.....demo

Деятельность по предоставлению гостиничных услуг регламентируется Правилами предоставления гостиничных у.....demo

По назначению гостиницы делятся на 5 типов:

- гостиницы для отдыхающих;
- туристические пригородные гостиницы;
- курортные гостиницы;
- пансионаты;
- мотели.

Гостиницы для *отдыхающих* предназначены для людей, пребывающих на отдыхе. Гостиницы для отдыхающих размещаются в населенных пунктах с благоприятными природными условиями (рядом с морем, рекой, озером, лесными массивами) или в местах, имеющих архитектурно-историческую ценность,.....demo

Гостиницы для *туристов* обеспечивают временное пребывание и отдых в дневное или ночное время людей, путешествующих по железной дороге или автотрассе на автомашине. Туристические гостиницы располагаются вблизи автотранспортных магистралей, аэродромов, железн.....demo

Мотели обеспечивают временное проживание, автостоянку туристам и автотуристам. При мотелях могут оказываться услуги автосервиса. Мотель включает гостиницу и прилегающую к ней территорию с автостоянкой. Автостоянка располагается недалеко от входа, на участке

между подъездом и основной полосой движения прилегающей магистрали. Размер стоянки зависитdemo

Курортные

гостиницы обеспечивают временное проживание и предлагают санаторно-оздоровительные услуги. Гостиницы располагаются в курортных местностях с благоприятными природно-климатиче.....demo

Сервисная деятельность основывается на технологии гостиничного обслу....demo

Технология гостиничного обслуживания — совокупность операций и процессов по предоставлению услуг размещения посетителям и система рациональных приемов использования зданий, сооружений, оборуд.....demo

Обслуживание гостиничного комплекса и проживающих людей требует наличия квалифицированного персонала различных специальностей. С целью организации эффективной работы гостиничного комплекса персонал объединяется в структурные подразделения, выполняющие обслуживание номеров, обслуживание проживающих людей, административное управление, поддерживающие безопасность гостиницы, медицинское обслуживание, инжене.....demo

Структура подразделений, соподчиненность и количество работников определяются в зависимости от типа и категории гостиницы, количества мест для.....demo

Современный гостиничный комплекс — это здание, оснащенное

современным оборудованием и инвентарем.
Оборудование и инвентарь гости.....demo

- мебель, бытовые приборы, аудио- и видеотехнику, средства связи (телефоны), размещаемые в номерахdemo

- постельное белье и принадлежности, столовое белье, драпировки на окнах и....demo

- технологическое оборудование для поддержания микроклимата;

- оборудование и инвентарь для приготовления пищи;

- лифты;

- технические средства учета и регистрации посетителей и оформления кассовыхdemo

- средства для уборки помещений, стирки и глажения белья.

Гостиницу можно разделить на жилую, общую и служебную зоны.

Жилая зона обычно располагается на верхних этажах гостиницы. Общая зона, как правило, размещается на первом и втором этажах. К *общей зоне* можно отнести вход и выход, помещения для приема посетителей, оформления и размещения проживающих, хранения их багажа, расчетов с проживающими, выдачи справок, вес.....demo

Вестибюльные помещения включают сам вестибюль, гардероб, камеру хранения, комнату дежурного администратора, помещение портье, помещения для хранения документов, 2-3 служебные комнаты, отделение связи, магазины, киоски, бары, иногда отделения банка, бюро обслуживания, помещения персонала, обслуживающего вестибюль, кабины телефонов-автоматов, общие

.....demo

Для придания интерьеру вестибюльных помещений индивидуального облика используются произведения искусства (скульптура, живопись), изделия народных художественных промыслов, растения. Состав и площадь этих помещений во многом зависят от назначения гостиницы, ее вмест.....demo

Гостиницы имеют зону для служебного сообщения, через которую обслуживающий персонал транспортирует постельное белье, посуду, продукты питания для проживаю.....demo

Структура жилых номеров устанавливается с учетом типа гостиницы. Например, в гостиницах для отдыхающих необходимо больше двухместных номеров, а в городских гостиницах — больше одноместных. Номер гостиницы является основным элементом жилой зоны. Качество номеров гостиницы определяет комфортность проживания в гостинице. Номера имеют разную площадь, архитектурно-планировочные решения, санитарно-техническое об.....demo

В современных нормативах предусматриваются следующие площади номерног....demo

— однокомнатных одноместных номеров:

- 8 кв. м для гостиниц однозвездочных, двухзвездочных;
- 10 кв. м для гостиниц трехзвездочных;
- 12 (16) кв. м для гостиниц четырехзвездочных;
- 14 (18) кв. м для гостиниц

пятизвездочных.

— однокомнатных двухместных номеров:

12 кв. м, 14 кв. м, 14 (20) кв. м для гостиниц четырехзвездочных.

Номер, предназначенный для приема большого числа гостей, имеет площадь, установленную из расчета 6 кв. м на каждое дополнительное место (норматив установлен для гостиниц одно- и д.....demo

Номера гостиниц делятся на несколько типов:

- однокомнатные номера на одного человека; однокомнатные номера на....demo

- однокомнатные номера типа "дубль", рассчитанные на возможность легко изменить вместимость номера в зависимости.....demo

- одно-двухкомнатные номера на 3-4 чел.; одно-двухкомнатные номера на 5 чел. и более (номера-.....demo

- номера с повышенным комфортом из двух-трех комнат, а иногда и более (номера "люкс" и "апар.....demo

Количество и удельный вес одноместных и двухместных номеров зависят от типа гостиницы, уровня ее комфортабельности и других факторов. В отечественных гостиницах удельный вес одноместных номеров составляет от 30 до 50%, в зарубежных гостиницах — до 60-80%, в туристических и курортных гостиницах двухместные номера могут составлять до 75-100%, что объясняется преобладанием среди потребителей семей,demo

Номер гостиницы состоит из жилой комнаты (или комнат), передней,

санитарного узла. В номере гостиницы протекают различные процессы жизнедеятельности (сон, отдых, прием пищи, гостей, хранение вещей иdemo

Комфортабельность номера зависит от архитектурно-планировочного решения, звукоизоляционных свойств номера, освещения, мебелировки, санитарно-технического оборудования, оснащённости бытовой техникой, системами поддержания микроклимата, теле- и радиоаппаратурой, средствами связи. По желанию проживающих людей в номер за дополнительную плату устанавливаются персональный компьютер и.....demo

В современном гостиничном номере обычно выделяется несколько функциональных зон: зона для сна, рабочая зона, зона днев.....demo

При размещении в номере мебели учитываются исходные габаритные размеры, антропометрические характеристики, удобство прохода и уборки, гигиенические требования и минимально необходимые расстояния между мебелью, между м.....demo

В гостиницах различных типов и категорий проживающим предоставляются услуги общественного питания, для этого, как правило, на первом и втором этажах размещаются рестораны, кафе (экспресс-кафе, кафе-шоу), бары (молочные, винные, пивные, ночные), коктейль-холлы.....demo

Согласно нормативам, в гостиницах всех типов и категорий число мест для посетителей в ресторанах должно

составлять 45-68%, в кафе — 13-28%, в буфетах — 7-9%, в барах — 13-24% общего числа посадочных мест, предназначенных для лиц размещ.....demo

Проживающим в гостинице предлагаются социально-культурные услуги кинозалов, Интернет-кафе, услуги по организации конференций, семинаров, услуги дискотек, бильярдных, кег.....demo

Бытовые услуги предоставляются в центре бытового обслуживания персоналом гостиницы или методом самообслуживания в гладильных комнатах, прачечной самообслуживания, с помощью автоматов для чи.....demo

В перечень бытовых услуг, предоставляемых в гостинице, могут входить услуги химической чистки и прачечной, ремонта одежды и обуви.....demo

Служебная зона гостиницы включает помещения для персонала, обслуживающего номера гостиницы, размещенные на жилых этажах, которые могут включать комнату дежурного персонала, комнату глажения и чистки одежды, кладовые для хранения чистого и грязного белья, сервировочную, комнату для горничных, санитарный узел. В помещениях для персонала устанавливаются шкафы для чистого постельного белья, столовые подносы, мойка и мебель для сидения, средства связи. При этих помещениях предусматриваются мусоропровод, централизованная система пылеудаления, в некоторых гостиницах — бельепровод или специальный лифт для спуска грязного белья в центральную

бель.....demo

На этаже может размещаться стойка дежурного администратора, который осуществляет операции по управлению номерным фонд.....demo

Прачечная гостиницы располагается в удалении от жилой зоны, поскольку является источником повышенного шума и.....demo

К служебным помещениям можно отнести технологические помещения ресторанов, кафе.....demo

Отдельную группу помещений занимают служба безопасности, инженерно-технические подразделения, отвечающие за работу систем поддержания микроклимата, тепло- и энергоснабжения, освещен.....demo

Рабочее место исполнителя должно быть оснащено комплектом оборудования, инструментов, приспособлений, отвечающих требованиям безопасности, производственной санитарии, эстетик.....demo

Лекция 6 Услуги по организации питания участников съездов, конференций, фестивалей, форумов, совещаний.....demo

Участников съездов, форумов, конференций, симпозиумов, проживающих в гостинице, обеспечивают трехразовым питанием — завтраком, обедом и ужином. Обеды и ужины могут быть организованы и в других ресторанах. Для своевременной организации питания администрация ресторана должна быть заранее уведомлена о сроках и режиме работы съезда, численности участников. Совместно с организаторами этих мероприятий определяют время посещения ресторана,

стоимость дневного рациона и порядок расчета. Меню в этом случае составляют заранее и согласовывают с заказчиком, причем нередко предлагают варианты комплексных з.....demo

Необходимость одновременного обслуживания большого количества людей, располагающих небольшим отрезком времени, требует быстроты и четкости работы официантов. Поэтому в эти дни пересматривают график выхода на работу обслуживающего персонала, с тем чтобы обеспечить максимальное присутствие работников в период завтрака и обеда. Численность обслуживающего персонала рассчитывают исходя из нормы обслуживания: один официант может обслужить одновременно не более восьми потребителей. Для сбора посуды выделяют подсобных рабочих, что позволяет официантам заниматься только подачей блюд и расчетами с потребителями. За обслуживание в номерах с проживающих в гостинице взимается дополнительная плата в установле.....demo

Контроль за обслуживанием в ресторане, в номерах и буфетах, расположенных на этажах гостиницы, осуществляет метрдотель. Он же принимает заказы на обслуживание гостей, пришедших к хозяину номера, а также предварительные заказы для исполнения на следующий день, записывая их в.....demo

В некоторых гостиницах такие книги ведут сами официанты или диспетчеры. В них записывается заказ на обслуживание: дата, время, номер, подробный перечень закусок, блюд, напитков. Иногда проживающие в

гостинице могут предварительно высказать пожелание пообедать или поужинать в ресторане. В этом случае метрдотель или официант должен забронировать столик в зале. В больших гостиницах заказ проживающего на столик в ресторане может быть передан через бюро обслуживания. Обслуживание по предварительному заказу. Такой вид обслуживания создает большие удобства для посетителей. По телефону или зайдя в ресторан, посетитель может заказать на определенный день и час столик, уточнив при заказе меню, количество гостей и заплатив в качеств.....demo

При заказе нескольких видов разнообразных закусок исходят из расчета полпорции на гостя. Горячие блюда заказывают из расчета по полной порции. На столе, забронированном заказчиком, должна быть табличка с надписью «Стол заказан». При сервировке стола на 8—12 человек обычно составляют два четырех- или шестиместных стола. На каждого гостя должно приходиться не менее 0,6 м (если за столом сидят 12 человек). Заказчик садится посередине продольной стороны стола, справа, слева и напротив него садятся почетные гости. Торцовая часть стола не сервируется. Перед приходом посетителей на стол ставят холодные закуски. Иногда их ставят на подсобный стол, подавая на основной после того, как посетители займут свои места. За подачей холодных закусок следует подача горячих блюд, пото.....demo

Обслуживание участников съездов, форумов, фестивалей, конференций в основном производится в ресторанах при гостиницах, где они живут. Ресторан

организует для них завтра.....demo

Питание осуществляется, как правило, по безналичному расчету, с использованием талонов. Организация, которая проводит конференцию, съезд и т. п., делает заявку в ресторан по заранее выделенному лимиту, где определяются стоимость полного рациона одного человека и примерное меню. В меню предусматриваются холодные закуски с учетом сезонности, молочнокислые продукты, горячие блюда, горячие напитки, хлебобулочные и кондитерские изделия, минеральные и фруктовые воды. При составлении меню учитываются требования рационального питания и чередование блюд по дням недели, национальные особен.....demo

Участникам съездов, конференций, совещаний выдаются книжечки с талонами, по которым они получают завтрак, обед и ужин. Питание может быть организовано и за наличный расчет, по ценам, указанным в меню. Официант, беря от участника совещания талоны, сдает их в кассу, где получает разменную карточку с талонами на завтрак, обед и ужин, каждый из которых разделен перфоратором на несколько частей. Это удобно для получения продукции с производства и из буфета, куда официант сдает талоны по мере получения блюд, закусок, напитков и т. п. По окончании обслуживания без талона он предъявляет счет для получения за поданные блюда оплаты деньгами. На производстве и в буфете разменные талоны прилагаются к отчету для списания сумм за отпущенную продукцию. Характерная черта обслуживания участников съездов,

конференций, совещаний — быстрая подача закусок, блюд, напитков, так как обычно в короткие сроки официанты должны обслужить одновременно большое число посетителей. Именно поэтому желательно исключить денежные расчеты с официантом,.....demo

Лекция 7 Виды выездного ресторанного обслуживания.

На первый взгляд кажется, что организация любого мероприятия, будь то фуршет или банкет, пресс-конференция, форум, юбилейное торжество или корпоративный праздник, — чисто техническая работа: заказать еду, расставить столы и стулья, подключить микрофоны, пригласить гостей, расставить посуду и т.д. Но это лишь верхняя, видимая часть айсберга под названием РЕСТОРАН ВЫЕЗДНОГО ОБСЛУЖИВАНИЯ - кейтеринг. За ней кроется напряженная предварительная работа по подготовке мероприятия, в ходе которой нужно продумать и предусмотреть все детали. Ведь за короткое время проведения мероприятия участники должны получить и проанализировать большое количество информации, обсудить важные проблемы, выработать пути их решения.

Под выбранный формат обслуживания (фуршет, банкет, кофе – брейк, пикник) составляется специальное меню, так, меню фуршета включает более легкие закуски, чем банкетный вариант. Да и подача блюд особая – для фуршета чаще используют съедобную посуду: тарталетки, валованы, канapé, профитроли. На банкетном столе все это редко встречается. Здесь имеет

значение, что гости едят стоя. А меню для банкета предполагает больше порций на одного человека: ведь там обычно происходит несколько смен блюд. Такая вечеринка длится дольше фуршета, но менее динамична, поскольку все сидят за столом.

Науке известно, что на слух человек воспринимает только 10% информации, зрительно — не более 30%, а когда его вовлекают в действие — примерно 60%. Мероприятие позволяет задействовать все каналы, по которым человек получает и запоминает информацию: и слух, и зрение, и эмоциональное восприятие, и непосредственное участие.

Вспомните мероприятие, которое вы посетили в последнее время, банкет или фуршет. Что всплывает в памяти в первую очередь? Скорее всего, место проведения мероприятия, ваши действия, оформление зала, вкусовые ощущения и в последнюю очередь цифры, факты и цитаты из выступлений. Это тоже объясняется с точки зрения науки. Дело в том, что левое (рациональное) полушарие мозга получает меньшую часть информации — только 20% информации, а правое (эмоциональное) — 80%. Поэтому в ходе организации и проведения события, например организация делового фуршета, важно создавать благоприятное настроение у участников, воздействуя на их эмоции. Для достижения этой цели может использоваться такие средства, как музыкальное сопровождение (фоновая музыка, фанфары, отбивки, выступление популярных артистов и т.д.),

художественное оформление площадки (фитодизайн, световые эффекты, брендированные материалы) и, конечно же, кулинарные изыски, разнообразное фуршетное меню. Причем следует учитывать, что фуршет или банкет — не просто поглощение пищи и утоление чувства голода. В их неформальной обстановке налаживаются связи, приобретаются новые знакомства и завязываются дружеские отношения, даже решаются сложные вопросы. Приятная музыка, красивая обстановка, вкусная пища на фуршетном столе и хорошие напитки способствуют удовлетворению важнейшей психологической потребности человека — потребности в положительных эмоциях. Меню для фуршета должно быть тщательно подобрано в соответствии с пожеланиями и вкусами приглашенных гостей. При этом на столе должны быть как низкокалорийные, диетические блюда, так и блюда для гурманов.

Одним из главных критериев оценки любого ресторана является, конечно же, спектр, предлагаемых блюд и качество приготовления пищи. В нашем ресторане выездного обслуживания «А ля Фуршет» повара умеют готовить изысканные блюда даже в стесненных условиях, официанты — изысканно сервируют столы и профессионально и вежливо обслуживают гостей. Стиль обслуживания официантов должен соответствовать концепции и идеологии мероприятия. Например, на гала-ужине официанты должны быть обходительны и предупредительны, на дружеской вечеринке — элегантны и

расторопны, на официальном деловом обеде — держаться на почтительном расстоянии, не забывая про свои обязанности. Украшенные небольшими цветочными композициями фуршетные столики должны оставаться всегда чистыми, что является признаком первоклассной работы официантов.

Следует правильно спланировать время подачи или смены блюд и открытие фуршетных линий. Традиционно встреча гостей сопровождается аперитивом под легкую музыку. Подходы к фуршетным линиям открываются после выступления основных докладчиков, а вынос главного блюда проходит на фоне лазерного шоу или холодного фейерверка. Однако будьте осторожны в случае использования ледяных скульптур, которые традиционно повышают статус проводимого мероприятия. Конечно, искрящийся лебедь в центре стола на фуршете — незабываемое зрелище, но только если вокруг нет озера талой воды. Вынос блюд во время фуршета может быть самостоятельным элементом программы.

Важным элементом организации фуршета является расстановка столов. Она должна учитывать особенности зала, специфику мероприятия и создавать комфортные условия для размещения гостей. Тщательно продуманная расстановка фуршетных линий поможет решить проблемы зонирования площадки, на которой проводится мероприятие, и эффективно координировать передвижение гостей и официантов. Сервировка столов является неотъемлемой

частью художественного оформления
 фуршета.....demo

Лекция 8 Ресторан выездного обслуживания.

Мировой рынок кейтеринга – приготовления и доставки еды – ежегодно растет на 13%. На темпы роста заметно влияют заказы для корпоративных праздников. Российские кейтеринговые компании в борьбе за клиента соревнуются в оригинальности приготовленных блюд и неожиданности выбора мест их подачи.

Кейтеринг – доставка еды на банкеты и в офисы – достаточно молодое направление на рынке банкетных услуг в России. За рубежом история кейтеринга насчитывает не один десяток лет. Первые компании появились в эпоху массового строительства небоскребов – армия клерков нуждалась в доставке пищи прямо на рабочее место. Первые российские кейтеринговые компании, появившиеся в начале 1990-х годов, также специализировались в основном на корпоративном питании. С появлением практики проведения презентаций и рекламных акций, а также развитием индустрии праздников, они включили в список своих услуг и организацию выездных праздничных банкетов и фуршетов.

К услугам кейтеринговых компаний стали чаще прибегать клиенты, желающие устроить большой выездной банкет – на 500 и более персон. Вместительное помещение найти не так уж легко, а кейтеринг

позволяет организовать ресторанное обслуживание, как в офисе, так и в любом экзотическом и непригодном помещении. Компании берут на себя не только приготовление и доставку еды, организацию самого выездного банкета, но и транспортировку мебели и предметов сервировки, услуги официантов, а также уборку и даже мытье посуды.

Качество и количество услуг и еды зависит от возможностей клиента, как сам клиент «видит» банкет. Заказчики обычно называют конкретную сумму из расчета на одного человека или примерную общую сумму. Стоимость мероприятия зависит от целого ряда факторов. Во-первых, по формату обслуживания стоимость банкета, как правило, выше, чем фуршета. Конечно, можно предложить банкетное обслуживание из расчета 1000 рублей на человека, однако и ассортимент, и наполнение меню в этом случае не смогут быть достаточно широкими. Во-вторых, на стоимость заказа влияет стоимость аренды мебели, стекла и посуды, обслуживание мероприятия официантами и его оформление декоратором. Даже дата мероприятия – рабочий день, выходной или предпраздничный – может оказать влияние на стоимость банкета.

В ресторане выездного обслуживания «А ля Фуршет» к каждому сезону разрабатывают новые блюда. В этом году мы включили в меню новые горячие закуски, блюда. Кейтеринговые компании не только готовят национальные блюда, но и стилизуют вечер в традициях выбранной страны. Помимо таких индивидуальных заказов, мы

принимаем и классические со смешанной русско - европейской кухней. Неизменный хит – блюда старинной русской кухни. Традиционный запеченный румяный поросенок с гречневой кашей или торжественный осетр на зеркале в «компании» раков, мидий и осьминожек – самые популярные блюда русской кухни на банкете. При составлении меню кейтеринговые компании учитывают сезонный фактор. Не секрет, что в разное время года люди предпочитают разные блюда. В последнее время все больше распространено здоровое питание. Вегетарианские, диетические и постные блюда могут быть не просто включены в меню, они могут быть его основой, ведь Новый год приходится на рождественский пост. Зачастую клиенты хотят видеть в меню какие-то особенные блюда: запеченную фаршированную птицу или зажаренного целиком поросенка, или торт весом до 50 кг с оригинальным оформлением.

Впрочем, приготовить еду на банкет – еще не значит организовать праздник. Надо найти достойное, приятное и праздничное место для ее употребления. Теперь они берутся не только приготовить и подать еду, но и организовать само праздничное действо: найти и украсить площадку, сервировать столы, нарядить официантов в тематические костюмы и обеспечить анимацию.

Обычные места застолий (рестораны и бары) уже давно перестали быть

единственными местами проведения праздников. Роскошные дворцы, усадьбы, а также аэродромы, лесные поляны и даже московские подворотни могут быть площадками для проведения блестящих вечеринок. Такие места, как Гостиный двор, Новый Манеж уже не кажутся чем-то особенным. Мы постоянно ищем.....demo

Выездное ресторанное обслуживание – это полная свобода выбора абсолютно во всем, начиная с формирования меню и заканчивая цветом сервировки, если имеется ввиду организация банкета. Для подчеркивания стиля торжества, организуя выездное обслуживание банкетов (выездные банкеты), официантов можно облачить в особо торжественную одежду или, наоборот, в корпоративную. **Выездное обслуживание праздников** для детей может быть органично дополнено официантами в костюмах клоунов или любимых сказочных персонажей. Выездное обслуживание банкетов подразумевает, что место проведения и обслуживания праздника предоставляется самому заказчику, равно как и выбор формы обслуживания. Выездные корпоративы по случаю дня рождения Вашей компании или другого события также могут быть.....demo

Компания «Арт-Нуво Кейтеринг» предлагает качественное выездное обслуживание праздников и любых мероприятий, такие как организация банкета, выездные корпоративы на барбекю или праздничного фуршета. **Организация корпоративных мероприятий** или

выездного банкета от наших квалифицированных специалистов, которые готовы составить сет-меню на любой вкус и пристрастия. По Вашему желанию мы подготовим вегетарианское или национальное меню, предложим богатый выбор постных блюд и лакомств для выездного банкета или любого праздника. А если хотите по-настоящему удивить своих гостей, то организация банкета может быть дополнена авторскими блюдами от наших поваров – настоящих знатоков изысканного вкуса. Выездное обслуживание банкетов, праздников и организация корпоративных мероприятий от компании «Арт-Нуво Кейтеринг» - лучши.....demo

Лекция 9 Барбекю. Особенности гриля – барбекю и мангала. Наборы для барбекю. Мангалы.....demo

Мангал. Будучи предтечей грилей и барбекю, мангал отличается простотой конструкции и традиционной формой (обычно выполняется в виде ящика). Характер теплового воздействия на продукт - снизу и сбоку, от стенок. В этом устройстве трудно регулировать тягу, поскольку приток воздуха возможен только через отверстия в нижней части топочной емкости. Дополнительное поступление воздуха обычно создается интенсивным обмахиванием остывающих углей свернутой газетой - каждому, кто "выезжал на шашлыки", эта процедура до.....demo

Гриль и барбекю. Традиционные формы гриля - глубокая круглая жарочная сковорода и "бочонок" - обеспечивают наиболее равномерное термическое

воздействие на продукт сверху (при закрытой крышке), с боков и снизу. Барбекю может предложить термическое воздействие только снизу, поэтому бывает любой формы. Все грили и барбекю имеют примерно одинаковое внутреннее устройство. Основной элемент - решетки. На верхней располагается приготовляемый продукт, на нижней - топливо. В нижней и верхней части корпуса гриля есть отверстия с заслонками для регулирования притока воздуха - в этом принципиальное отличие от мангала. Зачастую предусматривается и съемная емкость (зольник), в которую осыпаются прогоревшие куски угля. Кулинарные различия между грилем и барбекю

Но единственное конструктивное отличие гриля от барбекю диктует принципиально иные кулинарные технологии. И как раз в кулинарных несовпадениях - причина путаницы на магазинных ценниках.

Дело в том, что всякий продукт, просто зажаренный над углями (на решетке или шампурах) без применения верхней крышки, в большинстве стран носит определение "барбекю". И в этом смысле даже шашлык, приготовленный в традиционном мангале, тоже является своего рода барбекю.

Гриль, в силу своих конструктивных особенностей (опять мы о крышке!), обеспечивает не только термическое воздействие на продукт и легкое пропитывание блюда дымом, но и возможность настоящего копчения. Любой жарочный гриль по своей сути - самая настоящая коптильня. Купив его, вы наверняка найдете в предлагаемой

инструкции несколько рецептов и рекомендаций по копчению мяса и рыбы. Таким образом, гриль - это "продвинутый" барбекю, позво.....demo

Для жарки стейков и рыбы можно брать в поход просто двойную решетку с откидными ножками-опорами от FERABOLLI (Италия) или от COLEMAN. Сегодня можно найти множество подобных решеток и российского производства на любом садовом или дачном рынке. Недостаток решеток в том, что приходится разводить огонь прямо на земле или сооружать подобие очага из камней.

Для разовых автомобильных выездов на пикник есть смысл приобретать небольшие разборные мангалы, грили или барбекю. Сборка-разборка компактного устройства, обеспечивающего сохранность природы, занимает 10-15 минут.

Небольшие (40 ? 30 ? 15 см) дорожные мангалы имеют неразборный короб с откидной крышкой и откидную же опору. В открытом положении крышка служит удобным столиком. В конструкцию мангала входят съемные ножки, выдвижные опоры для шампуров и ручка для переноски. Устройство хорошо продумано и сделано, достаточно толстый металлопрокат гарантирует.....demo

Лекция 10 Пикник. Особенности организации и проведения. А-2/У-2.

Традиция проведения и организация праздников за городом, конечно, хорошая традиция. Для трудовых коллективов совместный отдых на природе, совмещенный с какими-нибудь спортивными соревнованиями, дает возможность его членам лучше узнать друг

друга в неформальной обстановке. За городом можно провести и личные или семейные праздники, которые в большинстве случаев обойдутся дешевле, чем в городе, при таком же количестве приглашенных гостей. Но выезжая на природу, организаторам праздников стоит помнить о некоторых моментах, которые сопровождают отдых на природе. Попро.....demo

Чистый воздух, лес, река — это все конечно прекрасно, но нельзя забывать об элементарной безопасности. Выезжая за город, обязательно захватите с собой аптечку, в которой должны быть все необходимые лекарства и средства для оказания первой медицинской помощи. Береженного Бог бережет — говорят в народе. Не забудьте о средствах связи, поинтересуйтесь номерами телефонов спасательных организаций в том районе, где предполагается пикник. Сегодня непокрытых мобильной связью территорий почти не осталось, что значительно упрощает организацию поисков, если кто-то потерялся. Если с вами поедут дети, то, конечно, внимание к этим аспектам нужно удвоить. Вообще, надо заранее продумать программу, так, что бы дети не оказались, предоставлены самим себе.

Второй момент — это место проведения праздника. Если есть возможность, то лучше арендовать территорию какого-нибудь загородного пансионата, или туристической базы, благо сейчас больших проблем с поиском фирм, оказывающих подобные услуги нет. Это позволит снять с себя значительную долю проблем по

организации праздника. В конце концов, не надо забывать и об экологии. Находясь на арендованной территории, можно быть уверенным, что большого вреда природе вы и ваши гости не принесут, будет, кому сделать уборку за вами. Если вы хотите вообще избавиться от проблем по организации массового выезда за город, то лучше отдать это дело в руки профессионалов из многочисленных компаний, занятых в сфере организаций праздников. Практически все они предлагают услуги по организации отдыха на природе.

Один из самых важных вопросов — это транспорт. Вот о чем нельзя забывать никогда. Лучше всего взять в аренду большую машину — микроавтобус, например. Если вы предпочитаете выдвинуться на своих автомобилях, хорошо продумайте схему «отступления». Как показывает практика, добраться до места проведения пикника больших затруднений не вызывает. А вот уехать... Особенно если на празднике будут употребляться спиртные напитки... Вопрос, кто сядет за руль, когда надо будет возвращаться, надо решить заранее. Потому и вариант с арендой транспорта, который развезет гостей по домам, является предпочтительным.

При массовом мероприятии на природе, лучше всего назначить персональных ответственных организацию, которые элементарно пересчитают «по головам» прибывших, будут контролировать местонахождение каждого из гостей, будут делать контрольный пересчет в течение дня

и в момент погрузки на транспорт, отправляющийся домой. Было бы хорошо, если бы цифры «сходились» с первоначальными. Очень часто, загородный пикник или праздник неожиданно превращается в массовую поисковую операцию потерявшегося члена коллектива, который просто заснул в укромном местечке, разморенный чистым, свежим воздухом, или чем-то покрепче.

Да, и не забудьте о средствах защиты от насекомых. Комары, муравьи, пчелы и осы способны испортить любое торжество. На всякий случай поинтересуйтесь в СЭС (она владеет подобной информацией) об эпидемиологическом состоянии района предполагаемой прогулки. Если это зона опасности нападения энцефалитных клещей или малярийных комаров.....demo

Лекция 11 Школьное обслуживание. Особенности организации и проведения...

Культура питания как проблема современного общества. Социально-экономические и экологические проблемы питания современного человека. Современный рынок продуктов питания. Зависимость состояния здоровья человека от качества продуктов. Формула питания в XXI веке.

Полноценное питание в условиях школы как фактор сохранения и укрепления здоровья учащихся. Питание как один из наиболее активных и важных факторов внешней

среды, оказывающий разнообразное влияние на организм человека, обеспечивающий его рост, развитие, сохранение здоровья, трудоспособность и оптимальную продолжительность жизни, что обеспечивается ежедневным, регулируемым приемом пищи с определенным набором пищевых продуктов.

Нормативное обеспечение организации школьного питания. Нормативно-правовые акты, регламентирующие организацию питания детей и подростков в общеобразовательных учреждениях. Анализ действующих ФЗ, СанПиНов, Приказов Минздравсоцразвития России, Постановлений Главного санитарного врача Российской Федерации, направленных на обеспечение здоровья обучающихся и предотвращение возникновения и распространения инфекционных (и неинфекционных) заболеваний и пищевых отравлений, связанных с организацией питания в общеобразовательных учреждениях.

Гигиенические требования к столовым и пищеблокам. Положения санитарно-эпидемиологических требований к условиям и организации обучения в общеобразовательных учреждениях. (СанПиН 2.4.2.2821-10). Контроль над соблюдением в школьных пищеблоках требований санитарно-эпидемиологического законодательства. Организация двухразовогоdemo

Лекция 12 Отличие кейтеринга от традиционного ресторана.

Кейтеринг-службы имеют свою определенную специфику, в корне отличающую их от деятельности ресторанов. Во-первых, здесь имеет место совершенно другая технология (приготовление, сохранение и сервировка блюд). Во-вторых, несомненно, это необходимость транспортировки. Кроме сложной общей специфики приготовления, многие блюда сл.....demo

В-третьих, это особые сложности, связанные с работой в «полевых» условиях. Большая специфика также в работе с персоналом, нередко приходится привлекать внештатных официантов, что несет в себе отдельные сложности. Большое количество персонала становится острым вопросом в масштабных мероприятиях, где обслуживаются 2-3, а то и 5-7 тысяч человек. В организации частных мероприятий этот вопрос не настолько актуален. Такие бизнес-нюансы делают эту работу особенно сложной. Даже если поверхностным взглядом провести сравнения кейтеринга и стационарного заведения, можно отметить, что норма посуды на одну персону в первом гораздо больше. В кейтеринге имеет место заказ на определенное существенное количество гостей, а не обслуживание отдельного посетителя, следовательно – возможно.....demo

Итак, возможности заработка рестораторов с введением услуги выездного обслуживания расширяются. Но в кейтеринг бизнесе довольно выражена сезонность спроса. В ресторанах имеет место более или менее равномерная посещаемость, в то же

время CateringConsulting.ru выделить несколько сезонных пиков в кейтеринге. Первый: 25-35% продаж приходится на декабрь. Преобладают в это время корпоративные новогодние мероприятия. Второй сезон – сезон летних мероприятий – охватывает такие месяцы, как май, июнь, июль, август и частично сентябрь. Причем в плане активности июнь из летних месяцев часто оказывается самый насыщенным. Третий сезон – сезон бизнес-активности: февраль-апрель и сентябрь-октябрь. Иногда также активным может быть и январь (отголоски Нового Года), хотя часто этот месяц, как и ноябрь, остается самым «тихим» в жизни кейтеринг компаний. В плане устойчивости бизнеса сезонность может быть таким «бичом» для новичков. Многие кейтеринг компании также стремятся развивать смежные услуги, как, например, доставка готовых блюд, корпоративное питание, управление стационарными объектами питания (кафе и столовые в бизнес-центрах) и так далее. Отдельным сегментом кейтеринг услуг является бортовое питание и индустриальный кейтеринг. Есть примеры кейтеринг компаний, целевая ниша которых – именно свадебные мероприятия, они также оказывают и массу сопутствующих услуг своим клиентам. Таким образом большинство игроков рынка кейтеринг услуг с сезонностью справляются посред.....demo

Кейтеринг-компания также, как и обычный ресторан имеет своего шеф-повара, налаженное производство с базовым штатом поваров. В премиальных компаниях это непременно иностранный

шеф-повар. В зависимости от масштабности мероприятия выездная служба нанимает то или иное количество внештатных поваров-исполнителей. Важное отличие кейтеринг службы от ресторана состоит также в том, что в ресторане кухня очень важна, никто не пойдет в ресторан, заведомо зная, что здесь плохая кухня. В случае с кейтерингом способность справляться с нюансами логистики, четкость и отлаженность работы – факторы, не менее важные, чем кухня. И существуют реальные примеры, когда заказчики выбирали компанию, учитывая ее блестящую организацию, иногда д.....demo

Что такое профессиональное коммерческое предложение кейтеринг-ко...demo

К сожалению, именно в части создания коммерческого предложения отечественные кейтеринг службы работают наиболее слабо. Объясняется это тем, что большинство из них - выходцы из ресторанного сектора, для которого часто синонимом предложения является меню. По рекомендациям CateringConsulting.ru грамотное коммерческое предложение должно быть емким, но не перегруженным и соде.....demo

1. Изложение преимуществ и выгод, которые получит клиент, если выберет вас в качестве п.....demo
2. Предложение по выбору площадки, на тот случай, если клиент не определился с местом проведения мероприятия (обычно кейтеринг-службы имеют свою ба.....demo
3. Сопутствующая информация по меню (что включено в его стоимость, что предлагается допол.....demo

4. Блок о напитках (холодных, горячих, алкогольных и безалкогольных).
5. Блок о дополнительных услугах, если таковые имеются (украшение цветами, воздушными шарами, приглашение артистов и т.д.). Однако большинство кейтеринг компаний отказываются от доп.услуг, как от непрофильной и скорее обременител.....demo
6. Дополнительную информацию о способах оформления мероприятия - сервировки столов, о вариантах одежды персо.....demo
7. Меню, как приложение к коммерческому предложению.

Что должно быть включено в стоимость меню, а за что платить дополн.....demo

Традиционно в стоимость меню помимо себестоимости продуктов включается их доставка до места проведения мероприятия; работа поваров и официантов; аренда оборудования – столов, стульев, скатертей, посуды и приборов. Иногда в стоимость меню включаются также безалкогольные напитки, чай и кофе, Реже в общую стоимость включается алкоголь. Алкогольные напитки, как правило, оплачиваются дополнительно. Это происходит, в том числе и потому, что кейтеринг компании в большинстве случаев не отказывают заказчикам, желающим закупить и привести алкоголь самостоятельно. В этом случае взимается, так называемый «пробковый налог» (1-5 у.е с гостя) - плата за обслуживание гостей официантами и использование бокалов. За безалкогольные напитки, не включенные в общую стоимость, оплата составляет – 2-4 у.е. с гостя, за предоставление чая и кофе –

1-3 у.е. с гостя. Плату «сверх» общей стоимости меню, компании также берут за праздничный торт и мен.....demo

Лекция 13 Оборудование для кейтеринга

Кейтеринг выездное обслуживание, требующее организации фуршета или банкета на площадках, удаленных от места расположения ресторана с его кухней, столами и всем прочим для готовки, разогрева и сервировки. Подобное положение вещей на первый взгляд может вызвать ряд сложностей и неприятных моментов. Как решить все возникающие вопросы? Ответ наdemo

При организации кейтеринга следует использовать специальное оборудование. Мероприятие может быть обеспечено рядом специальных приспособлений, которые позволят сохранить все продукты в нужном состоянии. На сегодняшний день это очень широкий спектр оборудования: для подогрева пищи, приготовления и поддержания в нужном состоянии, будь то горячие блюда или,.....demo

Наша компания обеспечена всем необходимым для кейтеринга и способна снабдить ваше мероприятие любым оборудованием исходя из ваших нужд. Вы можете прямо сейчас заказать все необходимое для вашего праздника отдельно или вместе с самим выездным рестора.....demo

При заказе кейтеринга выездного ресторанного обслуживания, использование оборудования включается в стоимость

фуршета или банкета. Если же вы предпочитаете организовать питание своими силами, вам также может понадобиться специальное оборудования и обслуживания официантами. Все необходимое для Вашего праздника можно заказ.....demo

Оборудование для кейтеринга выездного обслуживания:

- ☐ столы прямоугольные
- ☐ юбки к столам
- ☐ мармит
- ☐ блюдо круглое /сталь/
- ☐ стаканы "Хайбол"
- ☐ стопки "шоты"
- ☐ вилки закусочные
- ☐ гелевые горелки

Помимо предоставления оборудования, потребуется его доставка к месту организации кейтеринга, разгрузка и погрузка, а также обслуживание официантами. Немецкая компания BLANCO предлагает широкий ассортимент контейнеров из пластика (22 модели) и аксессуаров к ним, вот лиш.....demo

BLANCOTERM 320 ECO – базовая модель термоконтейнера от BLANCO. Вместимость контейнера: 1 GN1/1-200; Габаритные размеры модели: 620x415x345 мм; Масса: 7,0 кг. Применяемые материалы: полипро.....demo

Контейнер BLANCOTHERM 320 KBR – новая модель от BLANCO: загрузка сверху, в корпусе обеспечивается нагрев,

температура регулируется с точностью до 1°C, электронный дисплей.

Вместимость контейнера: GN1/1-200;

Габаритные размеры модели: 645x425x375 мм;

Потребляемая мощность: 220-240В / 50-60 Гц / 0,4 кВт;

Масса: 13,5 кг. Применяемые материалы: полипропилен, полиамид, нержав.....demo

Контейнер BLANKOTHERM 620 KUF – модель контейнера с наибольшей вместимостью. Дверь термоконтейнера открывается на 270°. Вместимость контейнера: 2GN1/1-200 или 3GN1/1-150; Габаритные размеры модели: 670x445x830 мм;

Масса: 13,5 кг. Применяемые материалы: полипропилен, полиамид, нержавею.....demo

Контейнер BLANCOTHERM 420 KBUN – контейнер с конвекционным нагревом и электронной защитой от перегрева.

Вместимость контейнера: 2 GN1/1-150;

Габаритные размеры модели: 690x437x490 мм;

Потребляемая мощность: 220-240В / 50-60 Гц / 0,2 кВт

Масса: 16 кг. Материалы: полипропилен, полиамид, нержавею.....demo

Компания BLANCO производит также передвижные контейнеры из легированной стали BLANCOTHERM E. Такие контейнеры прекрасно подходят для работы на профессиональной кухне благодаря своей технологичности и высоким эргономическим качествам. В этом модельном ряду представлены модели с

конвекционным охлаждением, без нагрева и
с к.....demo

BLANCOTHERM BLT1020 EUK –
контейнер с активным охлаждением,
холодильный агрегат расположен снизу
контейнера.

Вместимость контейнера: 3GN1/1-200 +
1GN1/1-100;

Габаритные размеры модели: 540x845x1430
мм;

Потребляемая мощность: 220-240В / 50-60
Гц / 0,3 кВт;

Температурный диапазон внутри
камеры +3 °С.....+15° С

Холодопроизводительность: 0,37 кВт.

Масса: 100 кг. Применяемые материалы:
пластик, нержа.....demo

BLANCOTHERM BLT 820 EBTF –
термоконтейнер с конвекционным нагревом,
возможна как загрузка сверху, так и
фронтальная загрузка. Вместимость
контейнера: 3GN1/1-200;

Габаритные размеры модели: 540x815x1060
мм;

Потребляемая мощность: 220-240В / 50-60
Гц / 0,38 кВт;

Высота выдачи: 977 мм;

Температурный диапазон: от +30° С до +90°
С.Масса: 61 кг;

Применяемые материалы: полипропилен,
полиамид, нержа.....demo

В зарубежном ресторанном бизнесе
хорошо зарекомендовали себя банкетные
тележки от BLANCO. Теперь возможность
приобрести их есть и у российских
участников рынка. В серии передвижных
банкетных тележек присутствует 6 моделей
(4 – с нагревом и 2 – с охлаждением). Чтобы
познакомиться с этой серией,demo

BW-36 – двойная тележка с нагревом (без средней стенки).

Стенки тележки выполнены с прокладкой двухслойной изоляции. Внутри тележки реализован циркуляционный нагрев. Нагрев осуществляется влажным воздухом. Предусмотрена возможность снятия нагревательного модуля с тележки.

Габаритные размеры модели: 1307x932x1873 мм;

Вместимость тележки: 36GN2/1-65(со средней стенкой) или 17 решеток 1084x650 мм (без средней стенки);

Масса: 202 кг;

Потребляемая мощность 220-240В / 50-60 Гц / 2,2 кВт;

Температурный диапазон: от +30° С до +90° С, регулировка температуры с шагом в 1°С, индикация температуры на дисплее;

Время разогрева: 15 мин. Применяемые материалы: полиамид, нержавеющая сталь
CNS 18/10.....demo

BK-UK 10 – банкетная тележка с циркуляционным охлаждением. Стенки тележки выполнены с прокладкой двухслойной изоляции. В тележке реализовано активное циркуляционное охлаждение. Габаритные размеры модели: 836x932x1816 мм;

Вместимость тележки: 10GN2/1-100. Масса: 173 кг;

Потребляемая мощность 220-240В / 50-60 Гц / 0,8 кВт;

Температурный диапазон: от -10° С до +8° С, регулировка температуры с шагом в 1° С, индикация температуры на дисплее. Время охлаждения: 100 мин. Хладагент: фреон R404A;

Применяемые материалы: полиамид,

нержавеющая сталь CNS 18/10;

Ги.....demo

BLANCO SERVISTAR

Помимо всего прочего оборудования для столовых, ресторанов, немецкая компания BLANCO предлагает отличное решение для организации банкетов – тележки для тарелок BLANCO SERVISTAR с запатентованным зажимом. Компания разработала и запатентовала уникальный эластичный.....demo

Грузоподъемность на пару опор составляет 1 кг, зазор между опорами по высоте составляет 80 мм. Стеллажи для тарелок BLANCO SERVISTAR подходят для тарелок до 30.....demo

Стеллажи BLANCO SERVISAR производятся в 3х вариантах: мобильные (на роликах GASTRO), переносные (PORTABEL) и настенн.....demo

