

Об опыте организации общественного питания в туристической отрасли Республики Алтай

Уважаемые коллеги, в начале своего выступления я хочу сказать несколько слов в целом о развитии потребительского рынка Республики Алтай. Буквально, несколько основных показателей.

Потребительский рынок Республики Алтай за период рыночных преобразований претерпел коренные изменения. В условиях развивающейся конкуренции предприятия все активнее используют новые прогрессивные формы и технологии в сфере торговли, такие как самообслуживание, круглосуточное обслуживание, сезонные распродажи и другие. Актуальной и приоритетной формой обслуживания является продажа товаров в кредит, которая стимулирует экономическую активность населения.

(С1) Оборот розничной торговли за 2012 год в сопоставимых ценах к 2011 году увеличился на 104,5%.

(С2) Товарооборот на душу населения в 2012 году в целом по республике составил 74,5 тыс. рублей или 108,0% к уровню 2011 года.

(С3) Постоянно повышаются показатели обеспеченности торговыми площадями, которые составляют в настоящее время 648 квадратных метра в расчете на тысячу жителей республики, или 109,1% по сравнению с прошлым годом, что выше норматива минимальной обеспеченности населения площадью торговых объектов по Российской Федерации на 127 кв.метров.

Потребительский рынок республики продолжает приобретать более цивилизованный характер, совершенствуется его инфраструктура. Это сказалось и на потребительском поведении: за 2012 год оборот розничной торговли на 95,0 % сформировался торгующими организациями и индивидуальными предпринимателями, осуществляющими деятельность в стационарной торговой сети. Покупатель отдает предпочтение предприятиям торговли с более высоким уровнем культуры обслуживания.

(С4) Оборот общественного питания в 2012 году возрос в сопоставимых ценах на 110,0%, что соответствует 3 месту среди 12 субъектов Сибирского федерального округа.

Торговля и общественное питание по-прежнему лидируют в сфере развития малого предпринимательства.

Как уже было отмечено, туризм является одной из приоритетных отраслей развития экономики нашего региона.

Республика Алтай является одним из ключевых туристских центров России, обладающих благоприятным объемом природных, культурно-исторических, социально-культурных, а также иных объектов, способных удовлетворить духовные и иные потребности туристов, содействовать поддержанию их жизнедеятельности, восстановлению и развитию их физических сил, что позволяет развивать индустрию туризма в качестве значимой отрасли территориальной специализации республики.

Сейчас Республика Алтай, выходит на новый уровень ведения турбизнеса когда он выгоден не только туристским предприятиям, но и полезен региону. На принципах частно-государственного партнерства создаются крупные туристские и лечебно-оздоровительные объекты круглогодичного действия. Развитие туризма приносит приток капитала, рабочие места, квалифицированные кадры и так далее.

Туризм обладает огромным мультипликативным эффектом (увеличение товарооборота, рост объемов предоставления различных видов услуг, увеличение производства сельскохозяйственной продукции, развитие личных подсобных хозяйств и др.).

Всего в 2012 году 720 предприятий различных форм собственности, а также физические лица, предоставляли в республике туристские услуги, в том числе более 420 частных домовладений. В целом туристский поток увеличился на 11,0% в сравнении с 2011 годом и составил 1,5 млн. туристических посещений.

Средняя величина потраченных денежных средств в сутки на человека, с учетом приобретенных туруслуг составила 1759 рублей.

Так уж сложилось исторически, что первые потребности человека – это ночлег и питание.

Питание является одной из основных услуг в технологии туристского обслуживания. Предприятия общественного питания - это неотъемлемая часть процесса приема и обслуживания туристов, элемент структуры индустрии туризма.(688.683.684.686)Многие турфирмы и базы отдыха имеют собственные предприятия питания. Однако есть и такие, в которых питание не представляется вообще или представляются только завтраки. Туристская индустрия питания в республике включает в себя: рестораны, кафе, бары, столовые, буфеты, шашлычные и т.п.

Данные предприятия находятся как в собственности туристских фирм, так и на правах аренды. Большинство из них «встроено» в туристско-гостиничный блок (гостиницу, базу) и является их частью, реже данные предприятия работают в автономном (самостоятельном) режиме.

В ряде баз отдыха предусматриваются кухни, мини-бары, а услуга питания может быть реализована как в номере (по вызову, заказу), так и на предприятии питания.

При организации питания туристов используется в основном следующие формы и методы обслуживания: «а ля карт», «а парт», шведский стол.

При использовании метода **«а ля карт»** гости из карты - меню блюд и напитков выбирают то, что им больше всего нравится. Заказ передается на кухню и сразу же начинается приготовление. По такому методу, например, работают предприятия питания на турбазах «Лесотель», «Турсиб», «Царская охота».

«А парт». При данном методе обслуживания гости, предварительно сделав заказ, обслуживаются в установленный промежуток времени. У нас такой метод применяется на Эко-курорте «Марьин остров».

«Шведский стол» - он же буфет - это вид самообслуживания, при котором каждый клиент берет по своему усмотрению кушанья. Гости при такой форме обслуживания не ограничены ни в ассортименте, ни в количестве потребляемой пищи. Подобным методом работают предприятия питания туркомплекса «Лесотель» и другие.

Такой метод обслуживания как «Табльдот», когда за гостями закрепляют определенное место, они обслуживаются в одно и то же время и по одному и тому же меню на туробъектах республики практически не применяется.

Каждое предприятие питания в туркомплексах определяет для себя различные способы обслуживания туристов. К предприятиям питания, в которых посетителей обслуживают официанты, относятся такие базы как «Манжерок», «Барс плюс» и другие. Самообслуживание применяется на таких базах, как «Царская охота», «Аргут» и других.

Особое внимание уделяется сервису завтраков, потому что с завтрака начинается день отдыхающих и от его организации во многом зависит их самочувствие и настроение.

Турбазы республики предлагают своим постояльцам разные варианты завтраков. В основном используются такие виды завтраков как «шведский стол» и «английский». *В классическом варианте английский завтрак начинается с утреннего чая или кофе (возможно горячего шоколада). Он также включает сахар, булочные изделия, тосты, масло, джем, мед, варенье. Этот так называемый (короткий завтрак) может дополняться блюдами из яиц (яичницей с ветчиной или беконом, яйцами, жаренными на хлебе, омлетом с ветчиной и др.), рыбными блюдами, блюдами из злаковых (овсяной кашей или супом на молоке).*

Туристам при заселении предлагается три основные формы обслуживания: питание, оплаченное гостем; питание, не включенное в стоимость номера; питание, предоставляемое за дополнительную плату.

По режиму питания туристов предприятия республики в основном предоставляют услуги в виде завтрака, это практически 80% всех турбаз, в том числе такие как «Любава», «Золотые пески», «Высотник» и другие, в виде полного пансиона и полупансиона («Турсиб», «Лесотель», «Марьин остров» и другие).

Нужно отметить, что в режиме «все включено в стоимость» услуги на туробъектах республики практически не оказываются.

Организация питания туристов также различается в зависимости от типов туристических предприятий и оказываемых туруслуг.

Например, есть турбазы или предприятия, которые организуют для отдыхающих только проживание, питание же производится самостоятельно. Возможны варианты, когда на туробъекте организовано место приготовления и приема пищи без предоставления услуг по обслуживанию, или доставка продуктов по заказу отдыхающих.

При обслуживании организованных туристских групп предлагаются скомплектованные рационы питания, составленные с учетом возрастного и национального состава туристской группы, энергетических затрат на маршруте.

Более подробно остановимся на оказании услуг питания в кафе и ресторане гостиничного комплекса «**Усадьба Ника**».

Меню состоит из блюд русской, европейской, восточной кухонь. Питание гостей по комплексам осуществляется в кафе. Завтраки - представляют собой комплекс, состоящий из русских каш, блюд из творога, яиц, запеканок, мучных изделий, горячих и кисломолочных напитков. Меню завтрака на каждый день размещается на информационных досках.

(616.617)Комплексное питание в кафе - предоставляется организованным группам туристов или любому гостю по его желанию.

(621)В меню ресторана особой популярностью пользуются блюда, приготовленные из местной продукции: мяса марала, косули, барана; рыбы-хариуса, пеляди, форели из высокогорных озер, уникального катунского тайменя, а также лесных даров Алтая - грибов, папоротника, брусники.

Для удобства гостей предусмотрена продажа полуфабрикатов и готовых изделий. Так, в ресторане можно купить маринованный шашлык из любого мяса, и самим приготовить на мангале. Ассортимент предлагаемых блюд зависит от сезона.

Предоставляется услуга шефа - мангальщика по приготовлению блюд на костре, а также услуга выездного повара.

Сельский (зеленый) туризм провозглашен одним из приоритетных направлений развития туристской отрасли Республики Алтай. Это когда местные жители, в рамках своего проживания оборудуют комнаты или отдельные помещения для приема туристов и отдыхающих.

Для сельских жителей этот вид туризма является лучшим стимулом для создания и развития предпринимательской деятельности, что дает дополнительные доходы и повышает уровень занятости членов сельских семей.

(641.637.638.626.628) Примером этого может послужить «Зеленый дом Телегиной Т.Н» в с. Чемал..(627)Отдыхающим предоставляется место для самостоятельного приготовления пищи(кухня). По заказу отдыхающих хозяйка может приготовить завтрак, обед или ужин, или приобрести и доставить различные продукты. Кроме того, туристы и отдыхающие пользуются продукцией, выращенной на приусадебном участке(овощи, зелень и др.)

(645.648)Еще одним видом, привлекающим туристов своей экзотикой является новый вид деятельности – **агротуризм** – когда наряду с комфортным проживанием и полноценным отдыхом туристам будут предложены экологически чистые продукты питания с собственного хозяйства – мясо (баранина, говядина, свинина, кролик), молоко, сметана, творог, мед с пасеки,

зелень, овощи с огорода. Возможность пообщаться и понаблюдать за семьей страусов, пятнистых оленей, кроликами, лошадьми и баранами, пасущихся на окрестных лугах. (658.659.680) Такие услуги предоставляет пансионат «Горный воздух», созданный на базе крестьянского хозяйства «Росинка».

Все большим спросом пользуется у туристов знакомство с национальной кухней. Поэтому, многие турбазы республики включают в свое меню блюда алтайской кухни, проводят тематические вечера.

Как уже было отмечено, развитие туризма в республике обладает большим мультипликативным эффектом.

В целях координации деятельности по управлению туристской отраслью и рациональному использованию туристско-рекреационного потенциала, развитию сельскохозяйственного производства Правительством Республики Алтай ежегодно *принимаются распоряжения о подготовке к туристскому сезону*, в которых одним из пунктов предусмотрена **организация работы по осуществлению прямых поставок сельскохозяйственной продукции, произведенной на территории Республики Алтай на туробъекты.**

С этой целью Министерством экономического развития и инвестиций Республики Алтай совместно с Министерством туризма и предпринимательства РА проводится мониторинг, в котором изучается потребность баз отдыха, туркомплексов и других туристских объектов республики по видам и объемам местной сельскохозяйственной продукции, такой как мясо, мясная продукция, рыба, овощи, цельномолочная продукция, сыры и другие продукты.

Министерством сельского хозяйства РА проводится анализ производства сельхозпродукции с учетом объемов производства в различных категориях хозяйств и их территориального размещения. В результате, подготавливаются предложения заинтересованным сторонам, информация направляется местным сельхозтоваропроизводителям для заключения прямых договоров по поставке продукции.

Эти принятые меры способствуют росту доходов местного населения, стимулированию производства и сбыта собственной продукции местных товаропроизводителей без посредников. А турбазы получают свежие, экологически чистые продукты для обслуживания отдыхающих.

Необходимо отметить, что предоставление качественного питания на туристических объектах невозможно без обеспечения данных предприятий квалифицированными кадрами: поварами, официантами, менеджерами.

В Республике Алтай данная проблема остается актуальной, а в недавнем прошлом она стояла особенно остро. В связи с недостаточной квалификацией местных кадров, турпредприятия привлекали работников из-за пределов республики.

Для решения данной проблемы была разработана республиканская целевая программа « Развитие кадрового потенциала Республики Алтай в 2009-2014 годах»

С целью реализации данной программы в республике ежегодно формируется потребность в кадрах по видам специальностей, в том числе в туристической отрасли. Проводится опрос работодателей, руководителей турбаз, кадры какой квалификации и в каком количестве им нужны. Одновременно изучаются возможности образовательных услуг республики. В нашем регионе два образовательных учреждения среднего и начального уровня осуществляют подготовку поваров, кондитеров, официантов и барменов. Анализ соотношения потребности в кадрах возможностям образовательных услуг показал, что образование готовит только 20% необходимых поваров-кондитеров и 28% официантов и не всегда качество их подготовки устраивает работодателей.

Для решения данной проблемы более активного привлечения местного населения и снижения уровня безработицы:

1. Организуются практика во время обучения, по итогам которой особо отличившимся присваивается 4 разряд (обслуживание банкетов).
2. Открыта специальность СПО «Организация общественного питания» - готовится менеджер, который может управлять небольшим кафе.
3. Через 5 мес. практики после окончания учреждения существует возможность повысить квалификацию до 5 разряда.
4. Заключен договор с Кузбасским университетом пищевой промышленности для получения высшего образования выпускниками техникума (общественное питание).
5. С 1 сентября в соответствии с новыми федеральными стандартами учебные программы предусмотрено больше часов практики
6. во время обучения по договоренности с работодателями организуются стажировки в ресторанах на туристических объектах с целью получения опыта работы.

Таким образом, Правительство Республики Алтай, работая совместно с руководителями предприятий туристической отрасли предпринимает все необходимые меры, чтобы туристы и отдыхающие в Республике Алтай получили качественные услуги, а благосостояние населения нашей республики росло.

Спасибо за внимание.