

Василевский П.К.^а

ТОО «Plovtour», г. Алматы, Казахстан

ОРГАНИЗАЦИЯ ПИТАНИЯ ТУРИСТОВ НА АВТОМАРШРУТАХ

Василевский Павел Казимирович

Организация питания туристов на автомаршрутах

Аннотация. В настоящее время АО «Национальная компания «Kazakh Tourism», являясь бренд-менеджером страны по туризму, уделяет особое внимание маркетингу и продвижению страны, привлечению инвестиций в туризм и реализацию Государственной программы развития туризма до 2025 года. В этой связи компанией проводится стратегическая сессия по повышению качества туристских услуг. В число важнейших из них входит организация питания туристов. Данная статья освещает актуальную на сегодняшний день проблему, касающуюся повышения качества обслуживания въездных (инкаминговых) и внутренних (инсайдинговых) туристов в сегменте питания.

Ключевые слова: инсайдинг, инкаминг, гид, тур, технологическая карта, инструментарий, маршрут, ГОСТ, «Kazakh Tourism».

Vasilevskiy Pavel Kazimirovich

Catering for tourists on motor routes

Abstract. Nowadays JSC 'Kazakh Tourism', being the country's brand-manager of tourism, pays special attention to marketing and promotion of the country and attraction of investments in tourism and realization of The State program of tourism development until 2025. In this regard, a strategic session on improving the quality of tourism services is held. Among the most important of them is catering of tourists. This article highlights current problems related to improving quality of service incoming and domestic tourists in the catering segment.

Key words: domestic, incoming, guide, tour, process chart, tools, route, GOST, «Kazakh Tourism».

Василевский Павел Казимирович

Автомаршруттарда туристердің тағамын ұйымдастыру

Аңдатпа. Қазіргі уақытта «Kazakh Tourism» Ұлттық компаниясы» АҚ еліміздің туризм бойынша бренд-менеджері бола отырып, маркетинг пен мемлекетті ілгерілетуге, туризмге инвестиция тартуға және туризмді дамытудың 2025 жылға дейінгі мемлекеттік бағдарламасын жүзеге асыруға ерекше көңіл бөлуде. Осыған байланысты туристік қызмет көрсету сапасын арттыру бойынша стратегиялық сессия өткізіледі. Оның ішінде ең маңыздысы туристерді тамақтандыруды ұйымдастыру. Бұл мақалада азық-түлік сегментінде келетін (инкаминг) және ішкі (инсайдинг) туристерге қызмет көрсету сапасын арттыруға қатысты бүгінгі күннің өзекті мәселесі көрсетілген.

Түйін сөздер: инсайдинг, инкаминг, нұсқаулық, тур, техникалық карта, құралдар, маршрут, MEMCT, Kazakh Tourism.

Введение. Президент Казахстана Касым-Жомарт Токаев, говоря о новой модели развития экономики в РК, отмечал, что «Казахстан в мировых рейтингах туризма последовательно продвигается вперед. Наиболее высокие позиции страна занимает по таким показателям, как ценовая доступность, наличие уникальной природы и богатого культурного наследия» [1]. При этом особый акцент наш лидер делает на необходимости наращивания усилий в организации въездного и внутреннего туризма. В то же время он подчеркивает, что туризм – это очень сложная сфера, в которой нужно готовить соответствующих специалистов. В Государственной программе развития туристской отрасли Республики Казахстан на 2019-2025 годы отмечается, что «проблема дефицита специалистов туристской отрасли, а также качества их подготовки является одной из наиболее серьезных проблем устойчивого и эффективного развития туристской отрасли РК. Общий недостаток квалифицированного персонала в сфере туризма очевиден на всем протяжении цепочки оказания туристских услуг. Казахстан находится на 71-м месте в рейтинге из 136 стран по доступности квалифицированных кадров в сфере туризма» [2]. В этой связи автор настоящей статьи «Организация питания туристов на автомаршрутах» стремился, во-первых, сделать ее познавательной не только для студентов факультетов туризма и сервиса ВУЗов и колледжей, но и действующих специалистов в этой отрасли. Во-вторых, максимально осветить одну из важнейших составляющих инкаминга и инсайдинга – организацию питания туристов на дальних автомаршрутах.

Цель исследования: изучение проблемы организации питания туристов на дальних автомаршрутах и поиск оптимальных путей решения этой проблемы.

Методы и организация исследования: анализ философской, психолого-педагогической, специальной литературы по проблеме исследования; анкетирование, тестирование, беседы с профессиональными работниками сферы питания, руководителями туристско-экскурсионных предприятий; использование наблюдений авторов статьи, имеющих многолетний опыт обслуживания туристов в сегментах инсайдинга и инкаминга.

Результаты исследования: в настоящее время большинство туроператоров, предоставляя питание туристам, в частности, на природо-ведческих экскурсиях, для этих целей используют услуги кейтеринговых компаний, которые

специализируются на выездном обслуживании, но, как правило, кратковременном. В нашем случае речь идет о принципах организации питания в долгосрочных турах, что, безусловно, требует от их разработчиков высокого профессионализма. Чтобы системно выстроить свои действия по его созданию, авторам тура необходимо пройти фазу предварительной работы, включающей в себя контакты с заказчиком до заезда туристов, набор команды и ее обучение, выезд на маршрут, разработку его запасных вариантов и т.д. Учитывая вкусовые предпочтения клиентов, специалистам необходимо правильно рассчитывать нужное количество продуктов, а самое главное – успевать точно к обозначенному времени качественно приготавливать их, для чего необходимо иметь соответствующий, зачастую оригинальный, инструментарий. Нельзя забывать о том, что такая работа отнюдь не замыкается только на хорошем приготовлении пищи. В многодневном путешествии между туристами и обслуживающим персоналом возникают самые различные коллизии, которые необходимо разрешать, опираясь на умение налаживать коммуникации с различными категориями клиентов.

После получения заявки на проведение автотура исполнители в лице директора турфирмы и команды шеф-повара должны выехать на трассу планируемого тура. Обкатка маршрута проводится в сжатые сроки, но дистанция проезжается полностью. Фиксируется тайминг, определяются места стоянок, в том числе и временные точки, где предполагается кормление туристов. Иногда эти точки располагаются в труднодоступных местах. Даже если они уже были ранее обкатаны, все равно, особенно после весенних паводков, их надо посетить, проверив состояние подъездных дорог и прочих обстоятельств. Здесь могут появиться ранее отсутствовавшие экологические посты, возможно изменение юридического статуса предполагаемых стоянок. Например, передача территорий в частное владение. Предполагаемые стоянки могут быть заняты другими туристами или подъездные дороги выведены из строя. В конце концов, клиентам может не понравиться намеченное к обслуживанию место или последующее дополнение тура предполагает иные требования к выбранным локациям (например, включение мобильной бани в перечень дополнительных услуг). Обязательно необходимо наметить запасные, резервные стоянки, чтобы в случае форс-мажорных обстоятельств, не теряя время на поиск новых локаций, сразу задействовать другой вариант.

Как правило, во время выезда на маршрут убирается мусор на предполагаемых стоянках, складывается в специальную тару и увозится для последующей утилизации.

Для обеспечения профессиональной организации питания туристов на автомаршруте необходимы неоднократные контакты с заказчиком до заезда группы. Конкретным исполнителям заказа в вопросах организации и проведения туров приходится контактировать с менеджерами туристских предприятий, которые, часто в силу недостатка опыта, не до конца представляют себе специфику и сложность решения этой задачи. К сожалению, повсеместно возникает такая ситуация, когда они, имея слабую профессиональную подготовку, плохо знают локации туристских объектов, временные и транспортные трафики маршрутов, не придают значения, на их взгляд, малозначительным моментам, а на самом деле очень важным вещам. Перед началом обслуживания необходимо с максимальной достоверностью обсудить и уточнить с менеджерами следующие вопросы:

- 1) имеется ли четкое графическое изображение нитки маршрута автотура;
- 2) количество ночевки и продолжительность дневных переездов;
- 3) количество туристов и их состав: мужчины, женщины, дети;
- 4) из какой страны приезжают туристы;
- 5) какова религиозная принадлежность туристов;
- 6) их вкусовые приоритеты.

При обслуживании особых групп детали питания обговариваются с особой тщательностью. Например:

- 1) группы, увлекающиеся йогой;
- 2) сторонники кашерного питания;
- 3) вегетарианцы;
- 4) веганы;
- 5) люди, страдающие заболеванием желудочно-кишечного тракта.

Вести все переговоры с менеджерами турпредприятий нужно не только в устной, но и в письменной форме, например, при помощи СМС. Такие диалоги дисциплинируют их, подталкивая к интенсивной переписке с клиентами. Обращаясь к ней, менеджеры прорабатывают вопросы, на которые им необходимо отвечать. Таким образом, следует добиваться от менеджеров уточнения всех деталей, актуальных для исполнителя проекта. Если все-таки представители туристского предприятия не дают исчерпывающие ответы на поставленные вопросы, то испол-

нитель на основании проверки СМС-переписки может снять с себя юридическую ответственность за сбои при обслуживании клиентов на маршруте.

Нужно быть готовым к тому, что иногда, даже после подробных консультаций и переговоров между заказчиком, менеджерами и исполнителем во время тура происходит изменение заказа. Наиболее частые причины возможного изменения заказа – это то, что туристская группа в ходе тура меняет свои планы.

Также во время проведения автомобильных туров регулярно возникают ситуации, когда вкусовые предпочтения группы или её отдельных членов начинают проявляться только в ходе поездки.

Например, осенью 2022 года ТОО «Plovtour» обслуживало группу туристов из Израиля. Состав группы был возрастной: 60+. На второй день тура их турлидер во время движения, увидев очередную красивую локацию в верхней части водохранилища «Бестобе», решил экстренно устроить незапланированную стоянку и попросил приготовить кофе. В ходе беседы с турлидером выяснилось, что эта группа будет ежедневно пить кофе.

Быстро установив одну из нескольких имеющихся с собой газовых плит и защитив её от ветра специальными приспособлениями, повар команды через 20 минут угостил гостей аппетитным напитком.

На следующем кофе-брейке уже сложился алгоритм подобной работы после команды турлидера на приготовление кофе:

- 1) повар устанавливает газовую плиту, включает огонь и наливает заранее приготовленный кипяток из высококачественного термоса;
- 2) разворачивает ветрозащиту;
- 3) глушит двигатель машины сопровождения;
- 4) с помощником устанавливает мобильный столик и накрывает его скатертью;
- 5) повар заваривает кофе;
- 6) помощник выставляет складные стульчики в двух специальных, заранее сшитых сумках в количестве 20 шт.;
- 7) через 5 (!) минут заваренный кофе уже оказывается на столе.

Клиенты, как правило, приятно удивлены скоростью и оперативностью исполнения данной операции. Таким образом, опыт шеф-повара, сплоченная работа команды и разнообразие кухонное оборудование позволяют решить практически любые ситуации, часто возникающие во время автомобильных туров. Без добросовестной,

трудолюбивой, доброжелательной и честной команды невозможно осуществить организацию питания туристов на автотурах. Она состоит из шеф-повара, его помощника (или помощников, в зависимости от численности туристской группы), дежурного по лагерю, одного или нескольких официантов, клинера, следящего за чистотой, в том числе санитарных точек.

Требования к членам команды:

- 1) трудолюбие;
- 2) аккуратность;
- 3) опрятность на работе;
- 4) выдержка и доброжелательность;
- 5) умение стойко переносить невзгоды походной жизни и отсутствие привычного домашнего комфорта.

Команда проходит обучение со стороны руководителя компании и шеф-повара. Сотрудники заранее должны знать свои обязанности во всех вопросах обеспечения автотуров: алгоритм разворачивания экспедиционного лагеря, его благоустройство, помощь на кухне. Они обучаются устройству установки объектов лагеря, сервировке столов, подачи блюда, правилам своего поведения с клиентами. Команда должна набираться опыта и предугадывать желание клиентов. У членов команды должен быть опрятный вид, уложенные под головной убор волосы, чистые, ухоженные руки и специальные перчатки.

Аксиомой является то обстоятельство, что от количества и качества кухонного оборудования, используемого в процессе приготовления пищи для туристов, зависит объем и качество выполняемой работы. Причем исполнителям этой работы необходимо учитывать климатические, рельефные и сезонные условия, складывающиеся на том или ином дальнем автомаршруте. Чтобы гарантированно обеспечить питание в походных условиях, необходимо заранее продумывать, как защитить заранее приготовленную еду от погодных катаклизмов, и в первую очередь от ветра. Здесь есть несколько вариантов.

1. Для готовки желательно выбирать уже стоящие по пути следования хозяйственные постройки.

2. Защищать очаг или кострище подсобными приспособлениями, иными предметами экспедиционной утвари.

3. Заранее изготовить приспособление для защиты от ветра. При примерно одинаковых функциональных возможностях стоимость изготовления зависит от выбранного материала.

Ветрозащиту можно изготовить из:

- огнестойкого брезента;

- черного металла;
- алюминия;
- нержавеющей стали.

Нужно отметить, что далеко не всегда даже в специализированных туристских магазинах можно найти необходимые те или иные приспособления для походной кухни. Поэтому зачастую им приходится подключать свою фантазию и инженерную смекалку. Тем более, что иногда для своих поделок им приходится заказывать различные марки металлов, в том числе за рубежом. В результате такой практики часто появляются оригинальные изделия, значительно оптимизирующие процесс приготовления пищи в походных условиях. Они дают рациональное решение производственной проблемы, становясь, по сути, «ноу-хау». Во время автотура практически все туристы хотят познакомиться с казахской национальной кухней, попробовать традиционные блюда кочевников. Для приготовления некоторых блюд, таких, например, как «Коктал» или «Кудерет», необходимо специальное оборудование. Это устройство называется «Коктальница». Оно по принципу действия схоже с духовкой. Коктальница ТОО «Plovtour» заказана на заводе по индивидуальным чертежам. Для ее изготовления подыскивалась сталь производства СССР. В процессе эксплуатации эта «Коктальница» неоднократно дополнялась различными аксессуарами для расширения ее функциональных возможностей. Так, например, был сделан противень сложной конструкции для приготовления старинного казахского блюда «Кудерет», а также приспособление для готовки такого блюда, как «Баранья ляжка, запеченная целиком» (Рисунок 1).



Рисунок 1. Полевая кухня с коктальницей.

Если иметь в виду минимальный набор необходимого инструментария для приготовления пищи, то к нему относятся:

- казан;
- сковорода;
- чайник, ножи;
- рабочий стол;
- очаг, печь, либо газовая горелка;
- тарелки, ложки, вилки, кружки.

Такой комплект позволит накормить туристов без особых изысков, причем при условии однородных потребностей в рационе.

Однако для того, чтобы удовлетворить запросы туристской группы при разнородности употребляемых блюд, исполнителю необходимо иметь разнообразнейший арсенал инструментария. Так, например, в компании «Plovtour» есть кулинарная программа «Лучшие блюда номадов». Для ее реализации требуется только казанов нескольких видов:

- чугунные казаны фирмы «СИТОН»: 30 л; 12 л; 8 л;
- чугунные казаны узбекского производства «НАМАНГАН»: 22 л; 4 л;
- алюминиевые казаны: 10 л; 5 л.

Данное количество казанов позволяет одновременно готовить несколько разных блюд. Например, можно параллельно готовить вегетарианский плов без мяса (чтобы блюдо было идентичным для разных категорий одной туристской группы) и полноценный плов с хорошей бараниной. Имея резерв посуды, к плову (или другому блюду, например, бешбармаку) можно подать бауырсаки, так сказать «с пылу, с жару». Стоит обратить внимание на то, что в походной кухне желательно иметь несколько источников тепла. Основной отопительный вариант – это газовые горелки. На них удобно готовить еду и, самое главное, кипятить воду.

Как указывалось выше, в соответствии с Межгосударственным ГОСТом 28681.1-95 «Туристско-экскурсионные услуги» организаторы многодневного автотура должны подготовить для него соответствующие документы. Наиболее важным из них является «Технологическая карта туристского путешествия», детализирующая описание процессов форм и методов обслуживания туристов. В числе прочего, в ней конкретизируются места остановок (стоянок) туристов на маршруте и виды их питания, отмеченные условными обозначениями (Таблица 1).

Таблица 1 – Программа обслуживания туристов в путешествии по маршруту Алматы – Тамгалытас – ГНПП «Алтын-Эмель» – г. Жаркент – Тимирлик – «Долина замков» каньона Шарын – г. Алматы.

Населенные пункты, расстояния между ними, способы передвижения, время прибытия в пункт и выезда из него	Наименование туристских предприятий и условия размещения	Запланированные туристские услуги. Наименование экскурсий (с перечнем основных объектов) туристских прогулок и походов	Внутри-маршрутные перевозки
1 июля, г. Алматы. Выезд в 09:00; Прибытие во второй пункт в 11:00; 110 км	По всему маршруту обслуживает туристская компания «Plovtour»	Пешеходная экскурсия «Будды на Или». Памятник представляет собой небольшой скальный массив Тамгалыжар на берегу реки, у подножия которого на 15 отдельных глыбах сосредоточены крупные изображения буддийских божеств и разновременные тибетские и ойратские надписи. Впечатляющая иконографическая панорама на прибрежных скалах урочища Тамгалытас состоит из пяти изображений главных божеств тибетского пантеона. По окончании экскурсии – горячий обед в полевых условиях (приготовление запеченной рыбы). 13:30.	Микроавтобус повышенной проходимости
С 15:00 до 17:30 переезд в поселок Басши ГНПП «Алтын-Эмель»; 140 км.	Размещение в гостевом доме поселка Басши. В номерах есть балконы, имеются кровать, журнальный стол, шкаф, холодильник, чайник, газ, вся необходимая посуда, микроволновая печь; общие внутренние и уличные туалеты с импортной сантехникой.	По дороге дается путевая информация об окружающем ландшафте и исторических событиях, связанных с этими местами. Посещение местного визит-центра, знакомство с его экспонатами. Ужин (х). Свободное время.	

<p>2 июля. Обслуживание на территории ГНПП «Алтын-Эмель»:</p> <p>1. Выезд в 08:30 к объекту «Поющий бархан»; 50 км.</p> <p>2. Выезд в горы Актау. 110 км</p> <p>3. Прибытие в гостевой дом в 20:00</p>		<p>1. Прогулка по объекту. У бархана резко выраженный гребень с несколькими выдающимися вершинами. С них открывается отличная панорама на реку Или и Капшагайское водохранилище. Склоны его круты, и только основание переходит в округлые барханы, поросшие деревцами белого саксаула и ярко-зеленого джужгуна. Верхняя часть Поющего бархана совершенно лишена растительности. Песок многократно перевивается ветром и очищается от пыли, поэтому он чист и однороден.</p> <p>2. 2-часовая прогулка по Красному каньону. Возраст гор – 400 миллионов лет. Они возникли на месте, где ранее был древний океан, в эпоху, когда Землю населяли динозавры. На правобережье реки Или, к югу от хребта «Алтын-Эмель», сохранились разрезы разноцветных осадочных слоев палеогена и неогена озерного и речного происхождения.</p> <p>3. Вечерний отдых у костра. Рассказ гида о впечатлениях Ш. Валиханова от этой местности. Питание – завтрак (х), ужин (х). Горячий обед в полевых условиях в предварительно подготовленном шатре. Ужин – (х)</p>	
<p>1. 3 июля. 08:00. После завтрака (х) Выезд в г. Жаркент. Прибытие в 10:30. 120 км. Выезд из Жаркента в 14:00.</p> <p>2. Прибытие в каньон Тимирлик в 17:30</p>	<p>1. К обслуживанию туристов подключаются местные гиды</p> <p>2. Ночлег в полевых условиях (походные палатки).</p>	<p>1. Осмотр местной мечети. Здание имеет простой прямоугольный план с выступом михраба на западной стороне. Длина мечети – 54,5 м, ширина – 29 м. Форма крыши с большим выносом карниза и изогнутыми концами ската, изящно приподнятыми вверх на углах, решена в традициях китайского зодчества. Карниз поддерживается сложной системой вертикальных и горизонтальных деревянных элементов, называемой в Китае доучун, и опирается на 122 стройные деревянные колонны, установленные по всему периметру и образующие вокруг здания открытую обходную галерею-айван. Посещение городского базара. Обед (х) – в местном кафе.</p> <p>2. Средняя часть реки Темирлик представлена каньоном шириной до 1,5 км и глубиной до 160 м ущельем. Его протяженность – 11 км. Всюду по склонам ущелья, навесы, узкие щели, коридоры, ниши. Изумрудная зелень тугайных зарослей по берегам реки, заколдованные силуэты фантастических чудовищ-скал, рожицы реликтового ясеня, неописуемая красота дикого уголка природы производят незабываемые впечатления. Горячий ужин в полевых условиях</p>	<p>Пешеходная экскурсия по каньону реки Темирлик</p>
<p>4 июля. Выезд в «Долину замков» каньона Шарын в 10:00. 67 км, 1,5 часа. Прибытие в 11:30.</p>	<p>Сворачивание лагеря</p>	<p>Длина каньона «Долины замков» около 3 км, ширина – от 20 до 130 м, глубина – до 100 м. Это уникальнейший объект природы, где под воздействием тысячелетних процессов выветривания осадочных горных пород сформировались своеобразные формы рельефа – останцы в виде изолированных гор, столбов, башен, часовен. Архитектором этого шедевра специалисты называют разрушительную деятельность ветра и воды. Питание – завтрак (СП), обед (х), кафе в селе Байсеит</p>	<p>Пешеходная экскурсия по «Долине замков»</p>
<p>Условные обозначения: х – обслуживание в туристском предприятии; СП – сухой паек; ПУ – ночлег в полевых условиях (походные палатки). М.П. Подпись руководителя предприятия, обслуживающего маршрут «__» _____ 2023 г. Подпись руководителя финансовой службы предприятия «__» _____ 2023 г.</p>			

Выводы:

– для обеспечения качественного обслуживания туристов на дальних автотурах необходимо наладить эффективную систему взаимного информирования по цепочке:

- заказчик
- туристское предприятие;
- исполнитель услуги по организации питания;
- исполнитель услуги по организации

питания должен иметь профессиональную команду и необходимое оборудование для выполнения заказа;

– автотур должен быть подготовлен в соответствии с Межгосударственным ГОСТом 28681.1-95 «Туристско-экскурсионные услуги».

С нашей точки зрения, проблемы, освещенные в статье, еще мало изучены и требуют дальнейших исследований.

Литература

- 1 Подумать о развитии круизного туризма призвал президент <https://kapital.kz/economic/110175/podumat-o-razvitii-kruiznogo-turizma-prizval-prezident.html>. – Текст: электронный // kapinal.kz: [сайт]. – URL: <https://kapital.kz/economic/110175/podumat-o-razvitii-kruiznogo-turizma-prizval-prezident.html> (дата обращения: 21.02.2023).
- 2 Государственная программа развития туристской отрасли Республики Казахстан на 2019 – 2025 годы. – Астана, 2019.
- 3 ГОСТ 28681.1-95 «Туристско-экскурсионное обслуживание». – Минск, 2014.

References

- 1 Podumat' o razvitii kruiznogo turizma prizval prezident <https://kapital.kz/economic/110175/podumat-o-razvitii-kruiznogo-turizma-prizval-prezident.html>. – Tekst : jelektronnyj // kapinal.kz : [sajt]. – URL: <https://kapital.kz/economic/110175/podumat-o-razvitii-kruiznogo-turizma-prizval-prezident.html> (data obrashhenija: 21.02.2023).
- 2 Gosudarstvennaja programma razvitija turistskoj otrasli Respubliki Kazahstan na 2019 – 2025 gody. Astana, 2019.
- 3 GOST 28681.1-95 «Turistsko-jekskursionnoe obsluzhivanie». Minsk, 2014.

Хат-хабарларға арналған автор (бірінші автор)	Автор для корреспонденции (первый автор)	The Author for Correspondence (The First Author)
Василевский Павел Казимирович, экскурсиялық гид, ТОО «Plovtour», Алматы қ., Қазақстан, e-mail: pavelvasil2023@mail.ru ORCID iD: https://orcid.org/0000-0002-8355-3692	Василевский Павел Казимирович – гид-экскурсовод, ТОО «Plovtour», г. Алматы, Казахстан, e-mail: pavelvasil2023@mail.ru ORCID iD: https://orcid.org/0000-0002-8355-3692	Vasilevskiy Pavel Kazimirovich – tour guide ТОО «Plovtour», Almaty, Kazakhstan, pavelvasil2023@mail.ru ORCID iD: https://orcid.org/0000-0002-8355-3692