

МІНІСТЕРСТВО ОСВІТИ І НАУКИ УКРАЇНИ
Національний університет «Запорізька політехніка»
Факультет міжнародного туризму та економіки
Кафедра туристичного, готельного та ресторанного бізнесу

Пояснювальна записка

до кваліфікаційної дипломної роботи
першого (бакалаврського) рівня вищої освіти

на тему ОРГАНІЗАЦІЯ ОБСЛУГОВУВАННЯ В ГОТЕЛЬНО-
РЕСТОРАННОМУ КОМПЛЕКСІ (НА ПРИКЛАДІ ГОТЕЛЮ «ЗАГРАВА»,
М. ДНІПРО)

(назва теми)

Виконала: студентка IV курсу, групи МТЕз-419
Спеціальності: 241 Готельно-ресторанна справа
Освітня програма: Готельно-ресторанна справа
КИЗИМА К. О.

(прізвище та ініціали)

Керівник ВІНДЮК А.В.

(прізвище та ініціали)

Рецензент _____

(прізвище та ініціали)

МІНІСТЕРСТВО ОСВІТИ І НАУКИ УКРАЇНИ
Національний університет «Запорізька політехніка»
Факультет Міжнародного туризму та економіки
Кафедра Туристичного, готельного та ресторанного бізнесу
Ступінь вищої освіти Перший (бакалаврський) рівень
Освітньо-кваліфікаційний рівень бакалавр
Спеціальність 241 Готельно-ресторанна справа
(шифр і назва)
Освітня програма (спеціалізація) Готельно-ресторанна справа
(назва освітньої програми (спеціалізації))

ЗАТВЕРДЖУЮ
Завідувач кафедри ТГРБ
В.М. Зайцева
«10» грудня 2023 року

ЗАВДАННЯ
НА КВАЛІФІКАЦІЙНУ ДИПЛОМНУ РОБОТУ СТУДЕНТКИ

КИЗИМИ Катерини Олександрівни
(прізвище, ім'я по батькові)

- Тема роботи (проекту) Організація обслуговування в готельно-ресторанному комплексі (на прикладі готелю «Заграва», м. Дніпро)
керівник роботи (проекту) ВІНДЮК А.В., д.п.н., професор
затверджені наказом закладу вищої освіти від 09 грудня 2022 року № 426/1
- Строк подання студентом роботи (проекту) 01.06.2023 р.
- Вихідні дані до роботи (проекту) в роботі використанні навчальні посібники, підручники, статті наукових видань, Інтернет-джерела, матеріали міжнародних та всеукраїнських науково-практичних конференцій, монографії, законодавчі та нормативно-правові акти України, статистичні звіти.
- Зміст розрахунково-пояснювальної записки (перелік питань, які потрібно розробити)
Розділ 1. Особливості діяльності готельно-ресторанного комплексу.
Розділ 2. Організація обслуговування туристів.
Розділ 3. Аналіз організації обслуговування споживачів у готельно-ресторанному комплексі «Заграва», м. Дніпро.
- Перелік графічного матеріалу (з точним зазначенням обов'язкових креслень)
Графічний матеріал кваліфікаційної дипломної складає:
4 таблиці і 1 рисунок

6. Консультанти розділів дипломної роботи

Розділ	Прізвище, ініціали та посада консультанта	Підпис, дата	
		завдання видав	завдання прийняв
1	ВІНДЮК А.В., д.п.н., професор	10.12.2022	12.12.2022
2	ВІНДЮК А.В., д.п.н., професор	23.01.2023	25.01.2023
3	ВІНДЮК А.В., д.п.н., професор	16.03.2023	18.03.2023
Нормоконтроль	МАМОТЕНКО Д.Ю., к.е.н., доц.	28.05.2023	

7. Дата видачі завдання 31 січня 2023 року

КАЛЕНДАРНИЙ ПЛАН

№ з/п	Назва етапів дипломної роботи	Строк виконання етапів роботи	Примітка
1	Узгодження теми, складання змісту	01-20.11.2022	виконано
2	Вивчення літературних джерел	21.11-10.12.2022	виконано
3	Збір матеріалу на кваліфікаційну дипломну роботу	11.12-31.12.2022	виконано
4	Групування та аналіз зібраного матеріалу	01.01-20.05.2023	виконано
5	Виконання першого розділу	13.12.2022-09.01.2023	виконано
6	Виконання другого розділу	10.01-15.02.2023	виконано
7	Виконання третього розділу	16.02-01.03.2023	виконано
8	Формування висновків та рекомендацій	02-22.03.2023	виконано
9	Оформлення кваліфікаційної дипломної роботи	23.03-15.04.2023	виконано
10	Перевірка роботи керівником	16-30.04.2023	виконано
11	Одержання відгуку та рецензії	01-13.05.2023	виконано
12	Попередній захист кваліфікаційної дипломної роботи	16-31.05.2023	виконано
13	Подання роботи на кафедру	01.06.2023	виконано
14	Захист кваліфікаційної дипломної роботи	05-30.06.2023	виконано

Студентка

_____ КИЗИМА К.О.
(підпис) (прізвище та ініціали)

Керівник роботи

_____ ВІНДЮК А.В.
(підпис) (прізвище та ініціали)

РЕФЕРАТ

Актуальність теми. В останні роки сфера послуг динамічно розвивається в усіх сферах, особливо в тих, що стосуються обслуговування населення, тобто обслуговування населення послугами для особистого користування. Бум розвитку також характеризує готельну та ресторанну індустрію. Створення сучасної індустрії туризму неможливе без розвиненої інфраструктури обслуговування туристів. Перед готелем та рестораном стоїть завдання надання і підтримки якості обслуговування на належному рівні, своєчасного усунення недоліків у наданні послуг, розробки стратегії поліпшення обслуговування. Дослідження показують, що головною причиною того, що клієнт ще раз скористається послугами готелю чи ресторану, є якість наданого йому обслуговування. Якість послуг справляє найбільший вплив на життєздатність підприємств. Успішна реалізація якісних послуг є головним джерелом їхнього існування. Дані положення зумовили вибір теми дослідження.

Метою кваліфікаційної дипломної роботи є вдосконалення організації обслуговування споживачів у готельно-ресторанному комплексі. Виходячи з поставленої мети, виконано такі завдання: визначено особливості готельно-ресторанного комплексу та його діяльності; розглянуто особливості організації обслуговування туристів; проаналізовано організацію обслуговування споживачів у готельно-ресторанному комплексі «Заграва», м. Дніпро та визначено шляхи удосконалення обслуговування.

Об'єктом дослідження є обслуговування в готельно-ресторанному комплексі.

Предметом дослідження є організація обслуговування споживачів у готельно-ресторанному комплексі «Заграва».

Методи дослідження: порівняння, узагальнення, аналіз літературних джерел та Інтернет-ресурсів, аналітико-дослідницький метод, статистичний

метод, описовий, метод абсолютних та відносних різниць, прийоми економічного аналізу (табличний, порівняння, групування, графічний), методи пошуку і збору даних.

Інформаційну базу дослідження становлять: нормативно-правова та законодавча база України, підручники, навчальні посібники, наукові статті, монографії, матеріали конференцій, форумів, семінарів, дані статистичної та фінансової звітності, Інтернет-ресурси, власні дослідження, тощо.

Практичне значення результатів полягає в тому, що подані в роботі пропозиції можуть бути використані українськими готельєрами та рестораторами для підвищення ефективності роботи своїх закладів. Також матеріали кваліфікаційної роботи можна використовувати при викладанні дисциплін «Організація ресторанного господарства» та «Організація готельного господарства» для студентів спеціальності «Готельно-ресторанна справа».

Апробація результатів кваліфікаційної дипломної роботи. Основні результати, які викладені в кваліфікаційній дипломній роботі, доповідалися й обговорювалися на Міжнародно науково-практичній конференції «Світові досягнення і сучасні тенденції розвитку туризму та готельно-ресторанного господарства» (м. Запоріжжя, 25 листопада 2022 р., Національний Університет «Запорізька політехніка») за результатами, якої опубліковано тези на тему: «Організація обслуговування іноземних туристів».

Структура і обсяг роботи. Кваліфікаційна дипломна робота складається зі вступу, трьох розділів, висновків, списку використаної літератури та додатків. Кваліфікаційну роботу бакалавра викладено на 76 аркушах (з них 68 сторінок основного тексту) комп'ютерного набору, включаючи 4 таблиць, 1 рисунок. Перелік посилань містить 39 найменувань.

АНОТАЦІЯ

Кизима К.О. Організація обслуговування в готельно-ресторанному комплексі (на прикладі готелю «Заграва», м. Дніпро) – Кваліфікаційна дипломна робота.

У роботі розглянуто особливості готельно-ресторанного комплексу та його діяльності, надана характеристика розвитку готельно-ресторанної справи у світі. Розглянуто особливості організації обслуговування туристів. Надана характеристика організації харчування, складання меню для туристів та відмінності в приготуванні страв національних кухонь. Проаналізовано організацію обслуговування споживачів у готельно-ресторанному комплексі «Заграва», м. Дніпро та визначено шляхи удосконалення обслуговування.

Ключові слова: готельно-ресторанний комплекс, обслуговування, турист, «Заграва»

ANNOTATION

Kyzyma K.O. Organization of service in the hotel and restaurant complex (on the example of the hotel «Zagrava», Dnipro) – Qualifying work.

The work examines the peculiarities of the hotel-restaurant complex and its activities, and provides a description of the development of the hotel-restaurant business in the world. The peculiarities of the organization of tourist services are considered. The description of the organization of catering for tourists, the order of preparing a menu for catering for tourists and the differences in the preparation of dishes of national cuisines are given. The organization of customer service in the hotel and restaurant complex «Zagrava», Dnipro, was analyzed and ways to improve service were determined.

Keywords: hotel and restaurant complex, service, tourist, «Zagrava»

ПЕРЕЛІК УМОВНИХ ПОЗНАЧЕНЬ, СИМВОЛІВ, ОДИНИЦЬ, СКОРОЧЕНЬ І ТЕРМІНІВ

ВТО – Всесвітня туристична організація

год. – години

ГРК – готельно-ресторанний комплекс

ДСТУ Державні стандарти України

ЗМІ – засоби масової інформації

США – Сполучені Штати Америки

хв. – хвилини

ВВ – «bed breakfast» (укр. ліжко та сніданок)

НВ – «half board» (укр. напівпансіон)

ФВ – «full board» (укр. повний пансіон)

АІ – «all inclusive» (укр. все включено)

UAI – «ultra all inclusive» (укр. ультра все включено)

EAI – «extra all inclusive» (укр. екстра все включено)

ЗМІСТ

ВСТУП	9
РОЗДІЛ 1. ОСОБЛИВОСТІ ДІЯЛЬНОСТІ ГОТЕЛЬНО-РЕСТОРАННОГО КОМПЛЕКСУ	12
1.1. Характеристика готельного комплексу	12
1.2. Підприємства харчування готельного комплексу та організація їх роботи	17
1.3. Особливості організації готельних послуг	25
РОЗДІЛ 2. ОРГАНІЗАЦІЯ ОБСЛУГОВУВАННЯ ТУРИСТІВ	33
2.1. Обслуговування гостей у процесі проживання	33
2.2. Організація харчування для туристів	35
2.3. Порядок складання меню для харчування туристів та відмінності в приготуванні страв національних кухонь	45
РОЗДІЛ 3. АНАЛІЗ ОРГАНІЗАЦІЇ ОБСЛУГОВУВАННЯ СПОЖИВАЧІВ У ГРК «ЗАГРАВА», М. ДНІПРО	54
3.1. Загальна характеристика ГРК «Заграва»	54
3.2. Організація обслуговування в ресторані ГРК «Заграва»	57
3.3. Розробка шляхів подолання недоліків та підвищення якості обслуговування в ГРК «Заграва »	59
ВИСНОВКИ	66
ПЕРЕЛІК ПОСИЛАНЬ	69
ДОДАТКИ	73

ВСТУП

Проживання є одним із важливих елементів туризму. Готельне господарство є сутністю готельної системи. Воно походить від найдавніших традицій в історії людства: поваги до гостя, тріумфу його прийому та обслуговування.

Засоби і системи розміщення – це споруди різних типів, від колиби до супергігантського готелю, спеціально пристосовані для прийому і розміщення тимчасових гостей з різним рівнем обслуговування.

Сьогодні готельне господарство є найпотужнішою економічною системою регіону чи курорту та важливою складовою економіки туризму. Готельний сектор складається з різних типів засобів колективного та індивідуального розміщення: готелів, мотелів, гуртожитків і молодіжних hostelів, апартаментів, туристичних гуртожитків, а також приватного сектору, який втручається в базу розміщення туристів. В останні роки сфера послуг динамічно розвивається в усіх сферах, особливо в тих, що стосуються обслуговування населення, тобто обслуговування населення послугами для особистого користування. Бум розвитку також характеризує готельну та ресторанну індустрію. Створення сучасної індустрії туризму неможливе без розвиненої інфраструктури обслуговування туристів.

Коли людина подорожує, їй потрібен відпочинок, а відтак і місце, де можна переночувати; для цього потрібен інший сегмент індустрії туризму, тобто компанії, що надають послуги розміщення (готелі, мотелі, пансіонати, будинки відпочинку тощо). Розміщення має вирішальне значення для комплексу послуг, що надаються туристам під час подорожі, і є невід'ємною частиною будь-якої подорожі. Засоби розміщення, які розуміються як будь-які об'єкти, які надають проживання на регулярній або нерегулярній основі, є основою індустрії туризму.

Так склалося історично, що потреби людини – це розміщення, їжа та розваги, тому готельна індустрія включає компанії, які надають послуги, що задовольняють потреби туристів, так би мовити дають «хліба і видовищ».

Готельно-ресторанна індустрія є одним із видів послуг і відноситься до галузей економіки, що швидко розвиваються. Гостинність спрямована на задоволення потреб не лише туристів, а й споживачів у цілому. Поняття «гостинність» трактується як доброзичливий прийом гостей, привітне ставлення до гостей. Гостинність – одне з понять цивілізації, яке завдяки прогресу та часу перетворилося на потужну індустрію, в якій працюють мільйони професіоналів, створюючи те, що найкраще для отримувачів послуг (туристів). Туристи – це потенційні споживачі, які мають різні бажання та потреби залежно від мети подорожі. Готельне господарство охоплює різні сфери людської діяльності: туризм, відпочинок, розваги, готелі та ресторани, гастрономію, екскурсії, організацію виставок і різноманітних наукових конференцій.

Аналіз останніх досліджень і публікацій. Питання розвитку готельної індустрії в Україні і світі досліджували такі вітчизняні та зарубіжні вчені: Архіпов В.В., Русавська В.А. [1]; Кузнєцова Н.М.[6]; Мостова Л.М., Новікова О.В. [8]; Шулік Н.В. [15]; Журавльова С.М.[26]; Нечаюк Л. [31] та інші.

Метою роботи є вдосконалення організації обслуговування споживачів у готельно-ресторанному комплексі.

Для досягнення цієї мети поставлено такі завдання:

- визначити особливості готельно-ресторанного комплексу та його діяльність;
- розглянути особливості організації обслуговування туристів;
- проаналізувати організацію обслуговування споживачів у готельно-ресторанному комплексі «Заграва», м. Дніпро та визначити шляхи удосконалення обслуговування.

Об'єктом дослідження – обслуговування в готельно-ресторанному комплексі.

Предметом дослідження є організація обслуговування споживачів у готельно-ресторанному комплексі «Заграва».

Практичне значення дослідження полягає в тому, що подані в роботі пропозиції можуть бути використані українськими готельєрами та рестораторами для підвищення ефективності роботи своїх закладів. Також матеріали кваліфікаційної роботи можна використовувати при викладанні дисциплін «Організація ресторанного господарства» та «Організація готельного господарства» для студентів спеціальності «Готельно-ресторанна справа».

Апробація результатів кваліфікаційної дипломної роботи. Основні результати, які викладені в кваліфікаційній дипломній роботі, доповідалися й обговорювалися на Міжнародно науково-практичній конференції «Світові досягнення і сучасні тенденції розвитку туризму та готельно-ресторанного господарства» (м. Запоріжжя, 25 листопада 2022 р., Національний Університет «Запорізька політехніка») за результатами, якої опубліковано тези [19].

Структура роботи. Кваліфікаційна дипломна робота складається зі вступу, трьох розділів, висновків, списку використаних джерел (35 найменувань), додатків. Загальний обсяг роботи становить 76 сторінок комп'ютерного тексту, основний зміст роботи викладено на 68 сторінках. Робота містить 4 таблиці та 1 рисунок.

РОЗДІЛ 1. ОСОБЛИВОСТІ ДІЯЛЬНОСТІ ГОТЕЛЬНО-РЕСТОРАННОГО КОМПЛЕКСУ

1.1. Характеристика готельного комплексу

Важливе місце в індустрії туризму займає готельний комплекс, широкий і різноманітний характер якого також включає елементи суміжних галузей галузі, таких як харчування, відпочинок, розваги та ін.

Готель – це підприємство, яке надає людям, які перебувають поза домом, комплекс послуг, найважливішими з яких в рівній мірі є послуги з розміщення та харчування.

Сутність надання послуг з розміщення полягає в тому, що, з одного боку, надаються в користування спеціальні приміщення (готельні номери), з іншого боку, надаються послуги, які виконуються безпосередньо персоналом готелю (послуги носія на рецепції та реєстрація гостей, послуги покоївки з прибирання готельних номерів тощо).

Номерний фонд готелю є основним елементом служби розміщення. Це багатофункціональні приміщення, призначені для відпочинку, сну, роботи проживаючих гостей. Їхня найважливіша функція – забезпечити сон. Значущість інших функцій готельних номерів, насамперед, залежить від призначення готелю та потреб гостей.

Різні готелі мають різні категорії номерів, що відрізняються один від одного площею, меблями, технікою, обладнанням і т.д. Але, незалежно від категорії, номер готелю повинен мати такі меблі та обладнання: ліжко, стілець і крісло, тумбочка, шафа, загальне освітлення, кошик для сміття. Крім того, в кожному номері повинна бути інформація про готель і план евакуації на випадок пожежі [7] .

Інші послуги доповнюють пропозицію послуг розміщення та харчування. Серед них – басейн, конференц-зали, кімнати для переговорів,

спортивне обладнання, прокат автомобілів, хімчистка, пральня, перукарня, масаж та багато іншого. Залежно від того, як вони сконструйовані та об'єднані в єдиний комплекс, формується певний тип підприємства: готель класу люкс, готель середнього класу, апарт-готель, готель економ-класу, курортний готель, мотель, приватний готель. готель ночівлі та сніданку, пансіонат, гостинний двір, ротель, ботель, флотель, флютель .

Однак існує кілька загальних ознак класифікації. Виділимо лише найбільш використовувані з них:

а) Рівень комфорту є комплексним критерієм, умовами якого є:

- стан номерного фонду: площа номерів, частка однокімнатних, багатокімнатних номерів, люксів, наявність у номерах зручностей загального користування;
- стан меблів, інвентарю, предметів санітарії та гігієни;
- наявність і стан закладів громадського харчування;
- стан будівлі, під'їзних шляхів, облаштування прилеглої до готелю території;
- інформаційне забезпечення та технічне оснащення;
- забезпечення надання додаткових послуг.

У кожній окремій державі до розуміння рівня комфорту як критерію класифікації підходять по-різному, тому єдиної класифікації готелів у світі не існує. Всесвітня туристична організація (ВТО) лише запропонувала стандартну класифікацію засобів розміщення.

б) Номерна місткість – кількість місць, які можуть бути запропоновані клієнтам одночасно. Загальноприйнято розділяти готелі на:

- малі – до 150 місць (у деяких країнах не більше 100 залів);
- середній – 150 – 400 місць (до 300 номерів);
- великі – понад 400 місць (понад 300 номерів).

в) Функціональне призначення – цей критерій є визначальним при визначенні типологічної структури готелю. Всього можна виділити дві великі групи підприємств: транзитні та цільові:

Транзитні – готелі, що обслуговують туристів в умовах короткої зупинки. Вони розташовані на магістралях з інтенсивним рухом, мають обмежений рівень комфорту.

Цільові готелі в залежності від мети поїздки поділяються на:

- бізнес-готелі, що обслуговують осіб у відрядженні;
- готелі для відпочинку (курортні готелі – забезпечення розміщення, харчування та ряду додаткових послуг людям, які прагнуть відпочити і відновити здоров'я, і туристичні готелі – основна мета відпочинку).

г) Розташування. Тут є різні варіації.

Готелі можуть бути розташовані в межах міста, в горах; на узбережжі і т.д. Крім розташування готелю виділяють класифікацію номерів і вид з номерів.

д) Тривалість діяльності. За цим критерієм готелі поділяються на готелі, що працюють цілий рік, які працюють 2 сезони, або готелі, що працюють лише 1 сезон.

е) Продовольче забезпечення:

- готелі, що працюють за системою all inclusive (проживання + 4-х разове харчування з включенням алкогольних напоїв як місцевих, так і іноземних виробників, залежно від специфіки готелю та його вартості);
- готелі з повним пансіоном (проживання + триразове харчування);
- готелі з напівпансіоном (проживання + 2-х разове харчування з варіацією сніданок-обід або сніданок-вечеря);
- готелі, що пропонують лише проживання та сніданок.

Досліджуючи підприємства готельного господарства, слід звернути увагу на основні показники, що характеризують їхню діяльність: середня завантаженість, рентабельність, знос об'єктів та деякі інші.

Підприємства гостинності мають спільні характеристики, які визначають природу індустрії гостинності [6].

За рівнем, спектром і вартістю послуг готельні підприємства поділяються на кілька видів:

- дешеві готелі або готелі з обмеженим обслуговуванням, які пропонують мінімум послуг. При цьому заклади громадського харчування можуть існувати, а можуть і не існувати;

- готелі класу люкс – мають модний декор, високоякісні меблі, добре обладнані громадські місця та повинні бути забезпечені великою кількістю персоналу по відношенню до кількості кімнат.

ВТО в залежності від споживача готельних послуг на сучасному готельному ринку рекомендує виділяти наступні типи готелів:

Готель класу люкс на 100 – 400 номерів, розташований, як правило, в центрі міста і забезпечує елітні умови проживання для топ-менеджерів за дуже високу ціну.

Готель високого класу має від 400 до 2000 номерів, знаходиться в межах міста і пропонує широкий спектр послуг, що надаються підготовленим персоналом, бізнесменами, учасниками конференцій, індивідуальними туристами; обладнаний дорогими меблями та обладнанням. Вартість проживання вище середнього.

Готель середнього рівня орієнтовані на широке коло споживачів, можуть мати різну номерність. Прагне використовувати сучасні технології, знижувати експлуатаційні витрати та підтримувати середній рівень цін [10].

Апарт – готель зазвичай має від 100 до 400 кімнат з умовами, подібними до мебльованих кімнат. Ціни змінюються в залежності від сезону та умов проживання. Орієнтований на бізнесменів або туристів, які проживають на тривалий час.

Готель економ класу може бути невеликим, з кількістю номерів від 10 до 150. Розташоване в межах міста, має невеликий персонал, добре обладнані

номери, але не надає послуг харчування. Споживачі, як правило, бізнесмени, індивідуальні туристи.

Мотель – призначений для туристів, які подорожують на автомобілі. Він може налічувати від 150 до 400 номерів, розташований поблизу автомагістралей, має невеликий персонал і пропонує низькі ціни на сучасні добре обладнані номери. Немає послуг громадського харчування.

Курортний готель можуть мати від 100 до 500 номерів, як правило, далеко від міста і розташовані біля водойм, у мальовничих місцях; пропонує повний спектр послуг, має багато спортивних споруд, дитячих майданчиків; ціни - вище середнього, орієнтовані на різні категорії туристів.

Таймшер – від 50 до 250 кімнат, можливі окремі корпуси. Має номери апартаментного типу та умови, подібні до курортних готелів. Окремі квартири були продані окремим власникам, але загальна власність контролюється керуючою компанією. Ціна таймшеру залежить від особливостей сезону, а також від часу перебування. Проживання в менш привабливі періоди часу коштує значно дешевше, ніж у пік сезону. Власник кімнати має можливість користуватися майном протягом певного часу, пропорційно внесеному грошовому внеску. Зазвичай «майно» набувається на 10 років у безстрокове користування. Час використання вимірюється тижнями. Власник може відпочити в придбаній квартирі в «свої» тижні або обміняти місце відпочинку на аналогічне в рамках «купленого сезону» [13].

Серед перерахованих готелів особливе місце займають:

кемпінг – табір для автотуристів, розташований у сільській місцевості, обладнаний літніми будиночками або наметами;

ротель – пересувний готель, що представляє собою вагон з одномісними, двомісними номерами. Вдень туристи знайомляться з різними містами та їх визначними пам'ятками, а ночують в поїзді;

ботель – невеликий готель на воді (неплаваючий), який можна використовувати як відповідно обладнане судно;

флотель – плавучий готель, що представляє собою спеціально обладнане судно; туристам надаються комфортабельні номери-каюти, послуги активного відпочинку, зали для переговорів, конференцій, конгресів, засоби зв'язку, численні бари та ресторани. Для організації круїзних відпусток використовуються флотелі, які стрімко розвиваються в 1990-х роках.

Поряд зі збільшенням напрямків і розширенням сегмента ринку круїзів розвивається більш складний вид відпочинку – круїзно-авіаційний, який поєднує в собі швидкість повітряного транспорту з романтикою морської подорожі. Засіб розміщення для такого відпочинку називається флайтель, але через високу вартість обмежена на ринку готельних послуг [5].

Особливу увагу хотілося б звернути на новий вид спеціалізованого туризму – сільський туризм (сільський туризм). На сьогоднішній день сільський туризм вважається дуже прибутковим видом діяльності і має значні обсяги. Звичайно, він не може конкурувати з обсягами туристичних потоків на морські курорти, але, тим не менше, за значенням стає важливим напрямком туристичного бізнесу, вартим уваги та вивчення.

1.2. Підприємства харчування готельного комплексу та організація їх роботи

Ресторанний комплекс за товарообігом займає дуже високе місце в світі. Водночас це один із найризикованіших видів бізнесу: 50% нових ресторанів банкрутують у перший рік існування, 65% – через два роки, і лише один ресторан із десяти доживає до 5 років.

У ХХІ ст. швидкими темпами розвивається громадське харчування (у деяких країнах уже кожна третя їжа вживається поза домом). Це зумовлено багатьма факторами: значним збільшенням кількості працюючих жінок, збільшенням кількості розлучень, значним зростанням туризму, зростанням

доходів населення. Це зумовило появу нових типів закладів громадського харчування (швидкого харчування, закладів різноманітної національної кухні тощо).

Заклади ресторанного господарства поєднують виробництво, реалізацію та організацію споживання продукції з організацією відпочинку та розваг споживачів [11].

Робота ресторану готелю дещо відрізняється від роботи звичайного ресторану. Години роботи ресторану готелю повинні бути такими, щоб задовольнити переважну більшість гостей, навіть якщо для цього робота цього ресторану в певні години буде нерентабельною. При цьому до 70% гостей готелю не обідають у ресторані готелю і до 50% не обідають у ньому, а 2/3 доходу ресторану приносять сторонні відвідувачі. З цього, до речі, випливає важливий висновок: готельний ресторан повинен мати окремий вхід з вулиці та власну автостоянку [4].

Проте зі зниженням заповнюваності готелів роль кейтерингового обслуговування як джерела доходу стала зростати і в даний час практично зрівнялася з роллю номерного фонду. Звідси підвищена увага до цієї послуги – готельні ресторани стають все більш розкішними, збільшується їх кількість в одному готелі, з'являються спеціалізовані ресторани з національною кухнею, кав'ярні, бари і т.д. Зараз чим вище клас готелю, тим більша роль ресторану.

Крім ресторанів, великий готель обов'язково має кілька менших закладів громадського харчування: бари, кав'ярні, буфети і т.д.

Ресторанний бізнес – справа не з простих, хоча, на перший погляд, формула успіху досить проста: поєднання смачної їжі, якісного обслуговування та розумної цінової політики.

Однак досягти такого поєднання непросто завдання саме по собі, тим більше, що ще потрібно стежити за багатьма іншими параметрами (час

приготування, санітарні норми, собівартість виробництва, уподобання клієнтів, конкуренція з боку сусідніх ресторанів тощо).

При визначенні типу підприємства враховуються такі фактори:

- 1) асортимент реалізованої продукції, її різноманітність і складність виготовлення;
- 2) технічне оснащення (матеріальна база, інженерно-технічне обладнання та обладнання, композиція приміщень, архітектурно-планувальне рішення тощо);
- 3) методи обслуговування;
- 4) кваліфікація персоналу;
- 5) якість обслуговування (комфорт, етичність спілкування, естетика тощо);
- 6) спектр послуг, що надаються споживачам.

Ресторани та бари за рівнем обслуговування та спектром послуг, що надаються, поділяються на три класи – люкс, вищий і перший, які повинні відповідати таким вимогам:

«люкс» – вишуканість інтер'єру, високий рівень комфорту, широкий спектр послуг, асортимент оригінальних, вишуканих страв на замовлення та фірмових страв, товарів для ресторанів, широкий вибір авторських та фірмових напоїв, коктейлів – для барів;

«вищий» – оригінальність інтер'єру, вибір послуг, комфорт, різноманітний асортимент оригінальних, вишуканих замовних і фірмових страв і виробів для ресторанів, широкий вибір замовних і фірмових напоїв, коктейлів – для барів;

«перший» – гармонія, комфорт і вибір послуг, різноманітний асортимент фірмових страв і продуктів та напоїв комплексного приготування для ресторанів, набір напоїв, коктейлів простого приготування, в т.ч. замовні та фірмові – для барів.

Кафе, їдальні та закусочні не поділяються на класи.

Ресторани розрізняють:

- за асортиментом реалізованої продукції – риба, пиво; з національною кухнею або кухнею зарубіжних країн;
- за місцем розташування – ресторан при готелі, вокзалі, в зоні відпочинку, вагон-ресторан тощо.

Ресторани з повним обслуговуванням – це ті, де є дуже широкий вибір страв, особливо *a la carte* (не менше 15), і де майже все, що подається на стіл, вирощується на території ресторану, із «сировини». до свіжої зелені. Ресторани з повним набором послуг можуть бути формальними або неофіційними, їх можна класифікувати за ціною, атмосферою та меню. Більшість ресторанів із повним набором послуг також потрапляють до інших категорій, якщо їх класифікують за іншими критеріями.

Страви, які готують в більшості таких ресторанів, відносяться до категорії високої кухні. Найчастіше тут процвітають традиції французької та італійської кухні, які, на думку західних гурманів, є найкращими у світі.

Більшість ресторанів із повним набором послуг є приватною власністю і керуються менеджером або радою директорів. Останнім часом з'явилося багато ресторанів такого типу.

Наступний тип – спеціалізовані ресторани. Спеціалізація ресторанів може бути найрізноманітнішою: швидке обслуговування, сімейні, повсякденні. Ресторани також можуть спеціалізуватися на приготуванні національних страв, обідів, сніданків і т.д. Як уже зазначалося, ця класифікація перетинається з іншими, і один і той же ресторан може бути як спеціалізованим, так і повним обслуговуванням одночасно [15].

Стандарт встановлює класифікацію послуг громадського харчування, загальні вимоги до якості послуг та обов'язкові вимоги до безпеки послуг, що надаються у сфері громадського харчування. Дія цього стандарту поширюється на підприємства громадського харчування всіх форм власності, різних типів і класів, а також громадян – підприємців, які здійснюють

діяльність у сфері громадського харчування. ДСТУ передбачає такі вимоги до підприємств громадського харчування, як:

- вимоги до архітектурно-планувальних рішень і дизайну.
- вимоги до меблів, посуду, столових приборів і білизни.
- вимоги до оформлення меню та преїскурантів, асортименту кулінарної продукції.

Готель може надати:

– ресторан – підприємство громадського харчування, що пропонує гостям широкий асортимент комплексних і фірмових страв, високий рівень обслуговування, послуги офіціантів, метрдотелів; організація культурно – розважального дозвілля клієнтів, корпоративне та бенкетне обслуговування. У готелях вищих категорій зазвичай два ресторани – один фешенебельний, що пропонує дорогі фірмові страви, інший – економний. Ресторани можуть бути різного ступеня спеціалізації (в залежності від рівня професіоналізму кухарів): від широкої (на стравах певної кухні, наприклад, італійські, французькі, мексиканські ресторани) до вузької (спеціалізація на конкретних стравах – піцерія, суші-бар тощо);

– кафе – на відміну від ресторану пропонує відвідувачам обмежений асортимент простих у приготуванні страв, більш стандартне меню, але супроводжується обслуговуванням офіціантами. Розрізняють три типи кафе: кафе-магазин (самообслуговування, прийом їжі стоячи, за високими столами), буфет (часткове обслуговування офіціантами), кейтеринг (літнє кафе, поза будівлями);

– бар – спеціалізований заклад громадського харчування, що пропонує алкогольні та безалкогольні напої (простого та складного приготування), десерти та холодні закуски. У готелях зазвичай є лобі-бар, бар при ресторані, банкетний зал, нічний клуб, допоміжний бар (на поверсі), бар біля басейну. Бари також можуть спеціалізуватися на виробництві певного виду напоїв (пивний бар, фітобар, винний бар, коктейль-бар);

- шведський стіл – реалізуються прості страви або розігріті напівфабрикати з споживанням на місці або на винос, самообслуговування;
- закусочна – виготовляє, реалізує для споживання на місці різноманітні страви та закуски простого приготування, стандартного меню та повного самообслуговування гостей;
- їдальня – спеціальний заклад громадського харчування, який пропонує споживачам стандартне меню гарячих і холодних страв простого приготування, забезпечує триразове харчування споживачів. При цьому на сніданок, обід або вечерю пропонується спеціальне меню [5].

Харчування в сучасному готелі може бути декількох видів:

- «garni» (BB) – надання гостю тільки сніданку;
- «half board» (HB) – забезпечення гостя сніданком і вечерєю;
- «full board» (FB) – надання сніданку, вечері, обіду;
- «all inclusive» (AI) – забезпечення гостя чотириразовим харчуванням і вживанням легких закусок (крім напоїв) протягом дня (зазвичай до 00.00 год.);
- «ultra all inclusive» (UAI) – забезпечення гостя чотириразовим харчуванням і можливістю вживання легких закусок, включаючи безалкогольні та місцеві алкогольні напої, протягом світлового дня (як правило, до 00.00 год.);
- «extra all inclusive» (EAI) – забезпечення гостя чотириразовим харчуванням і можливістю вживання легких закусок, включаючи безалкогольні та алкогольні напої, протягом світлового дня (як правило, до 00.00 год.).

Постачання харчування рестораном готелю може мати такий вираз:

- табльдот (загальний стіл) – у залах ресторану накриваються великі столи, сервіровані столовими приборами, кількість яких відповідає кількості гостей;
- «шведський стіл» – у залах ресторану весь асортимент

запропонованих страв виставляється на окремому столі, гість має право визначати страву та розмір порції. Правила користування «шведським столом» такі: не залишайте залишки їжі на тарілках і не беріть із собою нічого з ресторану;

- «А-частина» – пропонується меню для певного прийому їжі в майбутньому (наприклад, обід наступного дня) з необхідністю вибору страв на даний момент;

- «a la carte» – передбачає індивідуальне обслуговування гостей за індивідуальною системою меню [15].

Проживання та харчування є основними послугами сучасного готелю. Паралельно з ними готельне підприємство надає ряд додаткових послуг, які не завжди входять у вартість готельної послуги, але максимально впливають на позитивне враження відвідувачів готелю. Додаткові послуги дозволяють не тільки врахувати індивідуальність кожного гостя, але й виділити готельний бізнес на конкурентному ринку. Сукупність основних і додаткових послуг готельного підприємства утворює готельний продукт, різні рівні якого мають значний вплив на враження туристів (від розрізнених готельних послуг до мега рівня, включаючи такі чинники, як місце розташування готелю, його віддаленість від моря або туристичного центру) [24].

Крім безпосередніх послуг готельного господарства, готелі можуть здійснювати й інші види господарської діяльності, основною з яких є громадське харчування.

Ресторан при готелі може бути окремим закладом громадського харчування, а також одним із підрозділів готельного комплексу. При цьому, незалежно від того, що ресторан не є самостійною юридичною особою, яка надає послуги громадського харчування, до нього поширюються всі вимоги, встановлені законодавством для підприємств громадського харчування.

Ресторан – заклад громадського харчування з широким асортиментом комплексних страв, у тому числі індивідуальних та фірмових; вино-

горілчаних, тютюнових та кондитерських виробів, з підвищеним рівнем обслуговування в поєднанні з відпочинком.

Слід зазначити, що такий вид підприємств громадського харчування, як ресторани, також поділяється на класи.

Клас підприємства громадського харчування – це сукупність відмітних ознак певного типу, що характеризують якість послуг, що надаються, рівень і умови обслуговування.

Ресторани за рівнем обслуговування та видами обслуговування відвідувачів відрізняються:

- клас люкс;
- вищий клас;
- перший клас.

Клас люкс характеризується вишуканістю інтер'єру, високим рівнем комфорту, широким спектром послуг, що надаються відвідувачам, а також асортиментом оригінальних, вишуканих індивідуальних і авторських страв, товарів для ресторанів, барів – широкий вибір фірмових і індивідуальних напоїв і коктейлів.

Вищий клас відрізняється оригінальністю інтер'єру, вибором послуг, різноманітним асортиментом оригінальних, вишуканих, індивідуальних і фірмових страв і продуктів для ресторанів, широким вибором фірмових і індивідуальних напоїв і коктейлів – для бари.

Перший клас відповідає гармонії, комфорту і вибору послуг, широкому асортименту фірмових страв і продуктів, а також комплексні напої для ресторанів, набори напоїв, прості коктейлі – для барів [25].

Відповідно до цього вимоги до закладів ресторанного господарства при готелях можуть відрізнятися в залежності від його класу, але в будь-якому випадку до закладів ресторанного господарства пред'являються жорсткі вимоги щодо якості послуг, їх безпеки для життя і здоров'я людей, навколишнього середовища і майна.

1.3. Особливості організації готельних послуг

Залежно від контингенту обслуговуваних гостей, категорій і оснащення підприємства громадського харчування використовують різні види обслуговування. Найпоширеніші з них:

Французький сервіс – цей вид обслуговування поширений для ресторанів високої кухні, де підкреслюється високий рівень комфорту. Велике блюдо з викладеною на ньому їжею показують гостю. Для такого обслуговування потрібна ціла бригада обслуговуючого персоналу.

Англійський сервіс – (подача зі столика). При цьому способі обслуговування офіціант подає тарілку гостя на приставний столик, потім подає її гостю з правого боку.

Американський сервіс – їжа готується і розкладається по тарілках безпосередньо на кухні. Офіціанти разносять та розставляють тарілки гостям.

Німецький сервіс – їжа викладається на велике блюдо і ставиться на стіл на доступній для гостя відстані. Потім гість сам себе обслуговує.

При всіх видах обслуговування – обслуговування здійснюється офіціантами.

Обслуговування номерів вимагає спеціальної підготовки працівників готелю. Це пов'язано не тільки з виконанням побажань гостей, сервірівкою столу, послідовністю подачі страв, технікою обслуговування, а й з правилами поведінки в залі. Усі працівники готелю, залучені до обслуговування номерів, повинні пройти спеціальний інструктаж щодо дотримання правил етикету та поведінки в номері [6].

Кількість офіціантів визначається залежно від класу готелю, кількості проживаючих у ньому гостей, наявності службових ліфтів, які забезпечують зв'язок між поверхами, торговим залом і виробництвом ресторану.

На кожному поверсі готелю поряд зі службовим ліфтом бажано обладнати приміщення для зберігання невеликого запасу столової білизни, посуду, столових приладів, склянок, фужерів, для приготування деяких закусок і напоїв, миття скляного посуду. Тут встановлені шафи, сервант, виробничий стіл, бойлер, настільна електроплита, ванна мийна. Приміщення повинні відповідати санітарним вимогам, що пред'являються до підприємств громадського харчування.

Черговий офіціант перед початком роботи уточнює кількість переданих раніше замовлень, номери, з яких вони надійшли, і час їх виконання. Крім того, готує сіль, перець, гірчицю, необхідний для виконання замовлення посуд [23].

Для функціонування закладів громадського харчування незамінними є такі атрибути діяльності підприємства, як меню, організація приготування їжі, закупівля та збереження сировини, обслуговування споживачів тощо. Відповідно, існують певні норми та правила здійснення підприємством господарської діяльності. До всіх закладів громадського харчування пред'являються загальні вимоги (пожежна безпека, санітарний стан), залежно від типу закладу громадського харчування.

Найважливішим документом закладу харчування є меню. Це основний документ підприємства, який виконує оціночну, аналітичну та стимулюючу функції.

Меню – це перелік страв, які є в щоденному раціоні, з вільним вибором порційних і чергових страв, комплексних обідів, банкетів, спеціальних видів обслуговування. У преїскурант входять напої, фрукти, кондитерські та тютюнові вироби. Оціночна функція меню – відображення основної діяльності підприємства та кулінарної майстерності кухарів. Не менш важливими є аналітичні функції меню. Меню дає можливість вивчити попит, а потім – розробити раціональні напрями формування меню, кухні, технології. Функція стимулювання відображає вплив меню на результати

діяльності підприємства. Меню розробляється виходячи з асортиментного мінімуму – мінімальної кількості страв, які повинні бути в реалізації.

Залежно від ступеня технічної оснащеності, якості та обсягу послуг, що надаються, місця розташування, ціни, архітектурно-художнього оформлення приміщень, асортименту, ступеня автоматизації та інших показників підприємства готельного господарства поділяються на категорії. Категорія – ознака підприємства громадського харчування, що характеризує рівень якості обслуговування. Категорії позначені символом – * (зірочка). Вища категорія туристичного закладу громадського харчування – п'ять зірок, нижча – одна зірка. Підприємства, які не пройшли сертифікацію за європейським стандартом, зберігають стару класифікацію: люкс, вища, перша та друга категорії [26].

Міжнародна туристична практика створила велику різноманітність типів підприємств і форм обслуговування туристів. Однак особливістю підприємств ресторанного обслуговування, які працюють у сфері туризму, є те, що вони мають задовольняти харчові потреби людей з усього світу з їх різноманітними смаками та традиціями національної кухні. А традиції харчування належать до найбільш консервативних людських традицій, оскільки вони формувались досить тривалий час під впливом природних, географічних, соціально-економічних та інших факторів.

Для реалізації процесу обслуговування туристів у готелі повинен бути забезпечений мінімальний набір наступних основних послуг, що забезпечують надання основних готельних послуг:

- служба управління номерами;
- адміністративна послуга;
- служба харчування;
- комерційне обслуговування;
- технічні служби;
- допоміжні та додаткові послуги.

Служба управління номерами вирішує питання, пов'язані з бронюванням номерів, прийомом туристів, які прибули в готель, реєстрацією та розміщенням їх у номерах, а також відправкою додому або до наступного пункту маршруту подорожі після закінчення туру, забезпечує обслуговування туристів у номерах, підтримує необхідний санітарно-гігієнічний стан номерів та рівень комфорту в житлових приміщеннях, займається наданням індивідуальних послуг гостям.

Служба включає директора або менеджера номерного господарства, службу прийому та розміщення, службу покоївки, відділ спільного обслуговування (носії, коригувальні, гардеробники, працівники гаража), службу носія, службу консьєржа, кур'єрську службу, інспектор по господарству, служба охорони.

Від служби прийому та розміщення залежить перше враження, яке гість отримує від готельного комплексу. Завдання керівника цієї служби – контролювати весь процес прийому та розміщення гостей, уміло вирішуючи конфлікти, від яких може постраждати престиж готелю.

Дана служба займається питаннями, пов'язаними з прийомом гостей, які прибувають в готель, їх реєстрацією і розміщенням в номерах, наданням різноманітних послуг, відправкою додому і звичайно бронюванням номерів. Перед керівництвом готелю завжди є проблема: ризикнути подвійним бронюванням або залишитися з недовикористаною кількістю номерів. Тому не можна недооцінювати роль служби бронювання.

Відділ бронювання має постійно стежити за ринком, збираючи запити на бронювання та фіксуючи будь-яке збільшення попиту, яке готель міг би використати для збільшення вартості розміщення та надання компанії більшого доходу. Заздалегідь не заброньовані номери передаються для прямого продажу службі розміщення, яка повинна розмістити гостей у цих номерах за вищою ціною.

Послуги носія здійснює контроль за номерним фондом готелю, ведення картотеки щодо зайнятості та наявності номерів, виконує функції інформаційного центру. Інформація через службу носія рухається в двох напрямках: до гостей (якщо мова йде про інформування про види послуг, що надаються готелем, про місцеві визначні пам'ятки, про роботу громадського транспорту і т.д.) і до різних підрозділів готелю. підприємства (про потреби клієнта).

Послуги покоївки в більшості випадків це найбільш функціонально значущий підрозділ, коли йдеться про прийом послуг розміщення в готелі, оскільки цей підрозділ відповідає за прибирання кімнат, холів, коридорів тощо внутрішніх приміщень, в яких здійснюється прийом та обслуговування клієнтів.

Відповідальність за роботу персоналу з підтримання чистоти і порядку в житлових і службових приміщеннях готелю несе відповідальна особа покоївки. Старшина приймає завдання і розподіляє його виконання між підлеглими, одночасно виконуючи адміністративні функції, покладені на неї виконавчим директором [22].

Служба безпеки виконує функції підтримки порядку та безпеки в готельному комплексі, оскільки готель несе відповідальність за забезпечення належної безпеки своїх клієнтів. При цьому підприємство може доручити виконання цих обов'язків як своїй службі, так і залучити сторонню організацію.

Адміністративна служба відповідає за організацію управління всіма службами готельного комплексу, вирішує фінансові питання, кадрові питання, створює і підтримує необхідні умови праці персоналу готелю, контролює дотримання встановлених норм і правил з охорони праці, техніки безпеки, пожежної та екологічної безпеки.

До складу служби входять секретаріат, фінансова служба, кадрова служба, еколог, інспектори пожежної безпеки та техніки безпеки.

Фінансовий сервіс вирішує питання фінансового забезпечення підприємства, приймає звітність касирів кожного торгового пункту підприємства, в тому числі служби харчування, служби носіїв, сувенірних кіосків та спортивних комплексів за їх наявності. Фінансова служба веде єдиний фінансовий облік на підприємстві (тобто надходження від торгових точок, облік витрат і доходів, проведення операцій з обліку оплачуваного робочого часу, випланих премій, а також чайових, отриманих окремими працівниками).

Кадрова служба вирішує питання добору, розстановки та підвищення кваліфікації кадрів. В обов'язки цього підрозділу входить ведення особових справ усіх працівників готелю.

Секретаріат займається питаннями документального та інформаційного забезпечення діяльності готельного комплексу.

Служба харчування забезпечує обслуговування гостей підприємства в ресторанах, кафе чи барах готелю, вирішує питання щодо організації та обслуговування банкетів, презентацій тощо.

Підприємства громадського харчування, до складу яких входять ресторан(и), бари, кафе, банкетна служба, а також блок харчування (кухня), надають послуги з харчування гостей.

Начальник служби харчування складає меню, забезпечує доставку необхідних вихідних продуктів, розподіляє обслуговуючий персонал по дільницях, контролює якість готової продукції та послуг, дотримуючись розумної економії.

Кожен відділ у службі має свого керівника, в тому числі і менеджера з обслуговування номерів [24].

Ресторан, як підрозділ громадського харчування, обслуговує гостей за меню, яке є основою концепції будь-якого ресторанного господарства, незалежно від того, до якого типу закладу харчування він належить. Велику

роль у цьому відіграє професіоналізм метрдотелів та офіціантів, які безпосередньо контактують з клієнтами.

Буфетне або барне обслуговування полягає в основному в забезпеченні споживачів алкогольними напоями. Бари також можуть готувати напої для споживання в ресторані. Такий бар називається сервісним.

Кухня є центром виробництва. Замовлення на виробництво конкретної продукції надходять з ресторану від офіціантів (на основі складеного та запропонованого клієнтам меню), а також із банкетного залу, що працює за попереднім замовленням. Кухарі готують необхідні страви, а основний обов'язок керівництва в цьому секторі полягає лише в контролі ціни та якості кінцевого продукту.

Комерційне обслуговування займається оперативним і стратегічним плануванням. Аналізує результати господарсько-фінансової діяльності.

Комерційну службу очолює комерційний директор, який контролює роботу цього підрозділу та організацію обслуговування банкетів. Що стосується комерційного особистого обслуговування, то тут кожен співробітник має право контролювати певні географічні зони, що цікавлять підприємство.

Представники комерційного відділу (відділу маркетингу) значною мірою займаються налагодженням контактів з організаторами конгрес-заходів, веденням переговорів щодо перспективного використання готельних номерів, обговоренням використання приміщень для проведення зустрічей, зустрічей, уточненням потреб окремих груп клієнтів, підтримкою контактів з відповідними сервісними службами.

Інженерні послуги створювати умови для функціонування систем кондиціонування, теплопостачання, санітарно-технічного обладнання, електротехнічних приладів, ремонтно-будівельних служб, систем телебачення та зв'язку.

До складу служби входять головний інженер, служба поточного ремонту, служба благоустрою території, служба зв'язку.

Технічне обслуговування проводить профілактичні та поточні ремонти не тільки номерного фонду та встановленого в ньому обладнання, а всього готельного підприємства. Допоміжні служби забезпечувати функціонування готельного комплексу, надаючи послуги з прання, пошиття одягу, білизни, клінінгу, копіювальних послуг, складських послуг тощо.

Додаткові послуги надають платні послуги. Вони включають в себе перукарню, басейн, сауну, солярій, спортивні споруди та інші об'єкти [27].

Кожен сервіс має свої особливості функціонування. Більш детально, слід звернути увагу на ті послуги, які безпосередньо пов'язані з обслуговуванням клієнтів у готелях.

Отже, найголовнішою особливістю готельно-ресторанного бізнесу є невідривність створення послуги від моменту надання до отримання, та від суб'єктів, що її надають, та які отримують послугу. Це до максимуму збільшує важливість забезпечення високої якості послуг. У готельно-ресторанному бізнесі споживач безпосередньо визначає для себе рівень якості отримуваних послуг і приймає рішення про повторне їх отримання чи, навпаки, – відмову. Прийняття рішення при отриманні послуги іншими споживачами часто опирається на думки попередніх клієнтів готелів і ресторанів. Відтак, від якості послуг безпосередньо залежить можливість розвитку капіталу готельно-ресторанних підприємств.

РОЗДІЛ 2. ОРГАНІЗАЦІЯ ОБСЛУГОВУВАННЯ ТУРИСТІВ

2.1. Обслуговування гостей у процесі проживання

Центральною послугою готелю є, мабуть, проживання туристів в номері. І якщо період проживання більше однієї доби, а також у певних випадках, кожен такий зайнятий номер вимагає прибирання не лише після виїзду гостя. У тому числі сюди входить періодична або за потребою зміна постелі, рушників, поповнення витратних матеріалів (зокрема засобів гігієни). Щоб подібне обслуговування номерів у готелі не приносило гостям неприємних вражень, слід дотримуватися таких правил за будь-якого типу прибирання:

- проводити прибирання у номері можна лише за відсутності постояльця чи отримавши його згоду;
- покоївки повинні виконувати прибирання номера максимально оперативно, не перериваючись та не відволікаючись на особисті справи;
- не чіпати особисті речі гостей, не читати записи;
- як при прибиранні номерів, так і при прибиранні поверхів та місць загального користування, технічний персонал повинен мінімально «траплятися на очі» гостю, – для цього графік прибирання бажано складати у години найменшої присутності постояльців;
- після завершення потрібно прибрати інвентар та інструменти у призначене місце, не залишаючи їх у місцях загального користування.

Найбільш швидкою та ефективною є наступна послідовність прибирання багатокімнатного номера: спальня; вітальня; їдальня; кабінет; передпокій; санвузол .

Кожне приміщення рекомендується прибирати за годинниковою стрілкою або проти, щоб нічого не пропустити. Перевірити справність розеток, вимикачів, світильників, телефону, телевізора, холодильника та

інших технічних пристроїв. У разі виявлення несправності необхідно повідомити відповідні служби. Іноді псування речей трапляється з вини постояльца – у цьому випадку готелю потрібно розібратися та вирішити можливі конфлікти у присутності гостя.

Крім основних послуг проживання та харчування, залежно від категорії готелю та його спеціалізації, клієнтам надаються також певні додаткові послуги. З метою підвищення лояльності клієнтів також запроваджуються різноманітні акції, знижки, спеціальні пропозиції, часто розробляється ціла програма для постійних гостей.

Побутове обслуговування спрямоване задоволення потреб туриста, що виникають у період проживання в готелі. Такий сервіс потрібно будувати не тільки за принципом попиту (що гість прямо озвучує), а й за принципом пропозиції (готель пропонує додаткові послуги, які може надати, а гість обирає сподобалося). Обслуговування гостей у готелі за міжнародними стандартами передбачає не тільки задовольняти бажання, що виникли, а й передбачати їх. Однак врахуйте, що послуги в жодному разі не можна нав'язувати!

Список доступних послуг, їх вартість, режим роботи та інша важлива інформація розміщується в інформаційній папці гостя, а також у вестибюлі та на поверхах.

Якщо це підприємства, що надають послуги (ремонт, пральня, перукарня, аптека), то вони повинні розміщуватись у доступному місці, найкраще на першому поверсі у цьому ж будинку. Для найбільш популярних послуг також має бути можливість їх отримати (якщо це технологічно допустимо) або хоча б замовити безпосередньо з номера. Для цього у кожному номері мають бути телефон, а також спеціальні таблички на двері (наприклад, з проханням прибрати номер, почистити взуття, розбудити у певний час, не турбувати).

Деякі найпопулярніші послуги часто включають вже у тариф проживання (наприклад, сніданок), решта можна замовляти на платній або безплатній основі.

Усі послуги повинні бути надані своєчасно (залежно від типу послуги, одразу після замовлення, у встановлений термін після замовлення, або у певний час доби). Налагодження чіткого виконання без запізнення – одна з найважливіших речей, що впливають на рівень задоволеності клієнта готелем. Тому організація обслуговування гостей у готелі має стосуватися не лише основної послуги проживання, а й потрібно опрацювати та впровадити дієві процедури щодо кожної з додаткових послуг [20].

Щоб досягти прийняттого рівня якості, і при цьому мінімізувати витрати, варто задуматися про автоматизацію рутинних процесів. Незважаючи на, здавалося б, зайві витрати та необхідність додаткового навчання персоналу, система управління готелем окупає себе буквально за кілька місяців роботи.

2.2. Організація харчування для туристів

Туристи обслуговуються групами або індивідуально. Обслуговування груп туристів здійснюється за класами «люкс», «перший», «туристський». Є також дешевші та шкільні тури. Індивідуальні туристи обслуговуються за класами «Ві-ай-пі», «люкс-апартаменти», «люкс», «перший», «туристський» та «кемпінг». Важливим видом послуг для туристів є харчування, яке становить близько 25-30% від загальної вартості, наприклад, освітня поїздка.

Харчування туристів відбувається переважно в ресторанах, барах, кафе класів «люкс», «вищі» та «перший». Туристичні компанії надають заклади громадського харчування заздалегідь щомісячні або десятиденні плани перебування туристів із зазначенням класу обслуговування та національності

туристів, пізніше доби – замовлення на обслуговування кожної туристичної групи.

Ресторани, що обслуговують групи туристів, повинні мати спеціальні журнали для реєстрації харчових відпусток, в яких дата, номери повідомлення, класу обслуговування, вид харчування (сніданок, обід і вечеря), кількість туристів за запитом і фактично охоплених харчуванням, вартість харчування. Для груп туристів зазвичай приймається триразове харчування – сніданок, обід, вечеря. Харчування для груп туристів відбувається в окремих залах або за спеціально виділеними столами у спільному залі.

Меню має бути різноманітним залежно від дня тижня. Меню повинно містити щонайменше п'ять-шість фірмових страв та страв на замовлення. Також необхідно враховувати національні звичаї та смаки туристів. За бажанням туристів підприємства громадського харчування зобов'язані замінити страви, враховуючи наявність на підприємстві сировини, включаючи забезпечення дієтичними та вегетаріанськими стравами.

Діти у віці від двох до дванадцяти років, які подорожують у складі групи туристів або з сім'ями, отримуватимуть харчування за спеціальним меню в межах 50% вартості харчування у відповідному класі обслуговування.

Меню сніданку для всіх туристів може включати так званий європейський сніданок. Таке меню складається з фруктово-ягідного соку, холодної закуски (сир, вершкове масло, шинка), гарячої закуски або легкої основної страви – яєчня або сирники, варення або джем, булочки, гарячий напій – кава або чай. Сніданок також подається з хлібом або тостами, цукром.

Обід зазвичай складається з холодної закуски, супу, другої гарячої страви, десерту та кави. На вечерю подають холодну закуску, другу теплу страву, десерт та гарячий напій. На обід і вечерю подають мінеральну або

фруктову воду, пиво.

Меню обіду та вечері складаються щонайменше у двох варіантах на кожен день та пропонуються керівнику туристичної групи на вибір. У меню вказана назва ресторану, клас харчування, назва страв, їх вихід та ціни. Меню підписують керівник підприємства, завідувач виробництва та метрдотель (адміністратор).

Рекомендуються такі орієнтовані інтервали харчування: Сніданок – з 8:00 до 10:00 (у туристичний сезон – з 7:00 до 10:00); обід – з 12:00 до 15:00; вечеря – з 17 годин 30 хвилин до 20 години.

Якщо деякі туристи виявили бажання залишитися в ресторані після вечері, їх обслуговують за додаткову плату. У деяких випадках за згодою представника туристичної організації з керівництвом підприємства харчування, вечеря організовується за зменшеним меню в буфетах на поверхах готелю.

При організації обслуговування для груп туристів рекомендується бригадний метод, оскільки тривалість сніданку не повинна перевищувати 30 хвилин, а обіду та вечері 1 год. (для кожного прийому їжі).

Команда офіціантів складається з трьох-чотирьох працівників бригадира та двох-трьох членів бригади. Бригадир постійно присутній у залі та обслуговує споживачів – приймає замовлення на додаткову продукцію та контролює роботу офіціантів у бригаді.

Групи туристів обслуговуються таким чином через обмежений час споживання їжі. Для всіх туристів подається разовий сніданок за певною ціною, меню якого змінюється щодня. До приходу туристів на стіл подають холодні закуски, соки, хлібобулочні вироби, воду або пиво, фрукти та солодкі страви (крім морозива). Перед сніданком і обідом на стіл необхідно подавати кип'ячену охолоджену воду з кубиками льоду. Холодні, гарячі закуски (ковбаса, сосиски з гарніром і т.д.) і другі гарячі страви, приготовані порціями (біфштекс, лангет та інші), подаються як у мілких столових

тарілках, так і в загальних блюдах з розкладанням їх на столі. Перші страви подають в супових мисках. Сервірування столу чашками з блюдцями та ложками для гарячих напоїв здійснюється шляхом розкладання їх групами з торців столу або на приставному столі.

У залах підприємства громадського харчування організовують продаж буфетної продукції з візків. Асортимент продукції, як правило, з випічкою, охолоджені напої, соки, пиво, солодощі, фрукти, сигарети тощо.

Для харчування групи туристів представник туристичної організації видає головному офіціанту підтвердження про виконання замовлення у зазначеній формі. Це документ суворої звітності, і схоже, головний офіціант у бухгалтерію замість грошей за відпуск сніданку, обіду, вечері на певну суму.

Індивідуальні туристи отримують триразове харчування (сніданок, обід та вечеря).

У ресторанах сніданок можна подати за допомогою безготівковим розрахунком. Витрати включаються у вартість туристичних документів. У деяких компаніях сніданок продають за готівковий рахунок.

Служба прийому та обслуговування інформує туристів про робочий час закладів громадського харчування, вид пропонованих послуг, способи їх оплати, місце та час прийому їжі. Кожен турист отримує візитну картку (яка також може бути пропуском у готель) з штампом «Сніданок».

Замовлення на необхідну кількість сніданків відповідно до кількості окремих туристів, які зупиняються в готелі, включаючи дітей, служби прийому та обслуговування, підписані відповідальною особою, будуть передані в ресторан напередодні дня до 21 години.

Снідати для окремих туристів можна в окремій кімнаті ресторану, за спеціально відведеними столиками у загальному заліза типу «шведського столу», а за бажанням туриста – у номері, де він мешкає. На столах, які призначені для обслуговування індивідуальних туристів, повинен бути

встановлений спеціальний знак із написом «Зарезервовано».

Головний офіціант ресторану пропонує пред'явити візитку при зустрічі з гостем. Переконавшись, що сніданок був оплачений, він робить запис і супроводжує гостя до спеціально призначеного столу.

Офіціант, який обслуговує столи для окремих туристів, роздруковує квитанції на спеціальній секції каси, отримує продукти з буфету та обслуговує гостя. Під час сніданку туристам можуть запропонувати страви за готівкову оплату, що відповідають змісту меню, яке замовляється, і за яке вони виставлять рахунок відповідно до встановленого порядку.

Бухгалтерія готелю видає ресторану щоденну копію нумерованих форм суворої звітності – графік відпусток для окремих туристів зі сніданком, оформлений метрдотелем. Разом з офіціантом, касиром (старшим касиром), він бере показники каси та записує загальну суму у виписку з банку, потім він надсилає виписку з банку разом із замовленням на сніданок у касу ресторану для включення до звіту.

Обід та вечеря для окремих туристів подаються за меню із замовленими стравами, які мають бути надруковані українською, англійською, німецькою чи французькою мовами.

Догляд за окремими туристами, яких обслуговують з написом «особлива увага», повинен здійснювати метрдотель (адміністратор). Він зустрічає гостя, допомагає з розміщенням за стіл, приймає замовлення, подає страви, здійснює платежі та піклується про гостя.

Харчування для індивідуальних туристів за рахунок туру пропонується за готівку в місцевій валюті.

Приблизний час сніданку – з 8:00 до 10:00, а під час туристичного сезону (з травня по вересень) з 7:00 до 10:00.

Відділ прийому та обслуговування надсилає запит на необхідну кількість сніданків за кількістю індивідуальних туристів у ресторан напередодні дня обслуговування до 21:00.

Сніданок для дітей в віці від 2 до 12 років, які є подорожуючими з батькам, надаються за спеціальною карткою готелю.

Закуси, страви, напої подаються офіціантам з кухні та буфету згідно меню за касовими чеками, які друкуються на окремій касі або на лічильнику касової машини «безготівковий рахунок».

Бухгалтерія готелю надає ресторану копію нумерованих форм (сувора звітність), яку головний офіціант заповнює щодня.

Головний офіціант (бригадир офіціанта, касир-контролер) разом з касиром-оператором(старший касир) бере показники касового апарату і записує загальну суму в виписку з рахунку. Після цього виписки з банку пересилається в касу ресторану, яка згодом включається у звіт разом із проханням про відпустку на сніданок.

Обіди та вечері пропонуються окремим туристам згідно меню заказаних страв, яке має бути надруковане українською та деякими іноземними мовами (англійською, французькою, німецькою тощо).

Харчування пропонується в ресторанах та кафе за готівку в місцевій валюті.

Головний офіціант бере на контроль обслуговування туристів та розрахунки з ними, який несе повну фінансову відповідальність та відповідає за правильність платежів.

Перед початком роботи офіціанти отримують ключі від каси, книжки рахунків та бланки реєстрів.

Наприкінці робочого дня він обчислює загальну суму рахунків, переданих головному офіціанту після реєстру, разом із старшим касиром, перевіряє суму доходу за податковим лічильником каси та записує на звороті реєстру. Правильність суми підтверджується підписами офіціанта та головного касира. Реєстр подається до бухгалтерії.

Харчування для груп туристів відбувається в окремих залах або за спеціально розробленими столами у спільній залі.

Якщо обслуговування протягом декількох днів здійснюється в ресторані, то туристам рекомендується призначити постійні місця в залі. При організації харчування для туристів з різних країн в одному приміщенні прапори цих країн повинні стояти на столах [26].

Останнім часом широко поширена форма обслуговування типу «шведський стіл» у різних варіантах: сніданок, обід або вечеря, що стягується після отримання продуктів; попередній розрахунок біля входу до торгового залу або за передплатою для обслуговування індивідуальних туристів та груп.

Послуга «шведський стіл» зручна для індивідуальних туристів, коли потік гостей рівний і в залі використовуються різні форми обслуговування.

Підготовка до обслуговування в залі. У залі, залежно від конфігурації, біля стін на відстані 1–1,5 м або між колонами (щоб не було зустрічних потоків гостей), установлюють стіл довжиною 4–5 і висотою 1–1,1 метрів. Готуючи стіл, слід враховувати, в який час доби відбуватиметься обслуговування. На сніданок стіл готують наступним чином. З одного боку столу, призначеного для наближення відвідувачів, розміщують блюда, лотки з низькими бортиками, розноси, вази для викладання блюд, що в асортименті, фрукти, хлібобулочні вироби, молочні продукти, напої. З цього ж боку столу на відстані 10–15 см від краю ставлять закусочні, піріжкові тарілки по 8–10 шт. в стопці, розміщують стакани, чашки, закусочні прибори, чайні ложки.

Страви готують для подачі на стіл перед відкриттям зали (не менше ніж на 30 осіб). Кількість посуду для кожного користувача: 2–3 тарілки, 2 набори ножів і виделок, чайні ложки, стопка ємністю 150 куб.см, стакани і чашки. Під час роботи офіціанти поповнюють посуд на столі. Кількість посуду визначається з урахуванням того, що за таким столом протягом години можна обслуговувати 18–20 споживачів.

Холодні закуски та готові буфетні продукти кладуть на стіл за

товарними групами: риба (балик, лосось та ін.), м'ясо (бекон, шинка, ростбіф, ковбаса сирокопчена), натуральні овочі, вершкове масло, варене яйце, розфасований плавлений сир, молоко, вершки, сметана, кефір, варення, яблука та апельсини. Кожна група продуктів має посуд для перенесення, відповідний посуд та прибори для прийому їжі. Якщо під час сніданку у формі «шведського столу» подається вузький вибір основних страв або гарячих закусок, ви можете використати частину поверхні головного столу з холодними закусками або поставити біля нього стіл, щоб забезпечити додатковий вибір страв, які потребують підігріву.

Краще розраховуватися зі споживачами за вибрану продукцію біля «шведського столу». Для цього встановлюється допоміжний стіл з касовим апаратом, на якому працює один із офіціантів. У невеликих залах або з невеликими потоками відвідувачів офіціанти можуть звести рахунки зі споживачами в залі за обідніми столами.

Щоб підготуватися до подачі під час обіду, в залі на додаток до столу з холодними закусками буде встановлений стіл для першої та другої страв. Асортимент холодних закусок відрізняється від асортименту, рекомендованого на сніданок. Сюди входять овочеві салати, оселедець, заливна риба, птиця, варений язик, вершкове масло. Всі закуски підготовляють в порційній мисці або упаковуються в спеціальну упаковку. Для перших страв рекомендуються бульйони, супи-пюре, борщ і солянка, тобто перші страви, які можна подавати в чашках з бульйоном. В асортименті других страв є страви з риби, м'яса, птиці та сиру, які відпускають і використовують один вид страв (наприклад, смажена риба, стейк, київський шніцель, куряче філе, млинець, сирник).

Готуючись до обслуговування, важливо врахувати, як буде організовано відпустку перших і других страв. Якщо вони порціонуються в посуд для відпуску або прийому їжі заздалегідь або в присутності користувача, то необхідний посуд розміщується зі сторони офіціанта, який

видає блюда. Якщо відвідувач бажає сам хоче порціонувати блюдо, посуд ставиться ближче до користувача. Перед сніданком і обідом хлібобулочні вироби ставлять у вази або хлібниках і ставлять у кількох місцях на столі між посудом.

Окрім підготовки «шведського столу», офіціанти подають обідні столи в залі. За кількістю елементів сервірування столу відрізняється від прийнятого для звичайного обслуговування. Оскільки відвідувач сам кладе в тарілки хліб, закуски та прибори для прийому їжі, то зазвичай на столи ставлять прибори зі спеціями, паперові серветки у вазочках та квіти.

Отримання, облік продукції та обслуговування. Під час сніданку в залі повинні працювати троє офіціантів (п'ять під час обіду). Обслуговування відбувається у «шведського столу» і в залі по бригадній формі організації роботи з усією фінансовою відповідальністю. Для того, щоб відповідати стандартам випуску продукції, його потрібно виготовляти окремими порціями або розрізати так, щоб одна, дві або три частини продукту утворювали одну порцію. У цьому випадку в меню повинно бути вказано, з яких частин складається порція. Коли хліб ріжеться на дрібні шматочки, а не одним кусочком за ціною 1 або 2 кусочки. Що стосується ваги, кількість кусочків, що складають порцію, вказується в меню.

Відповідальність між офіціантами бригади повинна бути розприділена у відповідності з об'єктом роботи, що виконуються. Під час сніданку офіціант чергує біля «шведського столу», він також здійснює розрахунок з користувачами після отримання продукції. У залі працюють два офіціанти, які розподіляють завдання з прибирання посуду зі столів та подачі блюд і продукції в зал.

Гарячі напої подають офіціанти або відвідувачі обслуговують себе самі за спеціальними чайними (кавовими) столиками.

Обслуговування за типом «шведського столу» за попереднім розрахунком, розрахунком по абонементам. Ця форма розрахунку корисна

при обслуговуванні груп туристів та постійного контингенту відвідувачів ресторану.

При організації харчування для груп туристів заздалегідь (на певну суму) готується меню на сніданок, обід і вечерю.

Відповідно до меню, вони готують порції страв у багато порційному посуді (для 4–6 осіб) для всієї групи за кожний період подачі. Наприклад, шпроти, шинка, салати по 4 порції та другі страви – по 6. Для цього потрібен окремий запас основної страви та окремих компонентів складного гарніру. Окремо підготовляють стіл для десерту та гарячих напоїв. Всі приготовані страви розміщують у спеціальних пересувних відділеннях для холодних закусок, перших і других страв та десертів [23].

Якщо по типом «шведського столу» організовують обслуговування постійного контингенту, то меню заздалегідь відпрацьовують на фіксовану суму. Користувач оплачує вартість вхідного чека в касі та передає його черговому біля входу в зал. У залі встановлюють секції пересувної роздачі з мармитами для перших та других страв.

Окремо підготовляють «шведський стіл» для отримання холодних закусок і десертів. Для збільшення площі столу на нього можна встановити горку. Іноді краї «шведського столу» сервірують для прийому їжі за столом. У цьому випадку гірка використовується для розміщення холодних закусок, десертів, перші і другі страв офіціанти подають перші за вибором відвідувача. Крім того, в залі сервірують столи на сніданок або обід.

Залежно від категорії підприємства харчування якість обслуговування як комплексна послуга реалізується основними, додатковими та супутніми послугами. Поряд з якісно приготовленими та естетично оформленими стравами, важливу роль відіграє загальне композиційне сервірування столу, добір посуду та столових приборів, кольорова гама скатертин, бездоганна чистота, гарно оформлене меню декількома мовами, загальний інтер'єр зали, затишок, звукоізоляція, м'яке регульоване освітлення та інше.

2.3 Порядок складання меню для харчування туристів та відмінності в приготуванні страв національних кухонь

Туроператори укладають договори з ресторанами та іншими підприємствами ресторанного господарства на організацію харчування туристів. Контракти визначають термін обслуговування відповідно до кількості виділених місць, умов забезпечення харчуванням, вартості добового раціону, умов та способу розрахунку. Для обслуговування туристів виділяють окремі зали або необхідну кількість столів, на столи розміщують національні прапори. Коли в залі їдять туристи різних класів, їх розміщують за окремими столами. Для груп туристів харчування пропонується у визначений час за домовленістю.

Для індивідуальних туристів необхідно мати резерв столів в залі, так як вони можуть прийти в будь-який час в години роботи ресторану. Їм надається харчування з меню ресторану. Для груп туристів, меню на сніданок, обід, вечеря також підготовлений напередодні, і узгоджений з керівником групи. Туристичне обслуговування повинно бути чітким та швидким. Для цих цілей при обслуговуванні груп туристів передбачається від 10 до 15 туристів на офіціанта, а при обслуговуванні індивідуальних – не більше 8 осіб. Метрдотель та офіціанти, що обслуговують туристів, повинні володіти іноземними мовами (англійською, німецькою, французькою), настільки, наскільки це необхідно для виконання своїх обов'язків. Вони повинні мати можливість приймати туристів іноземною мовою, допомагати окремим туристам у виборі їжі та напоїв, давати опис страв та напоїв, зазначених у меню, відповідати на запитання щодо порядку надання послуг, процедури розрахунку пояснити та вказати вартість їжі та напоїв, так як в нас час в Україні проживає багато іноземців, тому відвідувачем може бути не лише українець. З метою пришвидшення обслуговування туристів організовується «шведський стіл». У тих випадках, коли меню створюється

для туристів, дуже часто туристам пропонують стандартний європейський сніданок вранці. Нижче наведено кілька варіантів європейського сніданку [4].

При складанні меню враховуються національні смаки та дієтичні звички туристів. Для прискорення обслуговування туристичних груп на столи заздалегідь (за 10–15 хв.) кладуть фрукти, мінеральну воду або кип'ячену воду з льодом, а також хліб, булочки, варення, холодні закуски, кисломолочні продукти та солодкі страви. Перші страви доставляються в зал на інвалідному візку у фарфорових супницях, які ставлять на столи, самі туристи розливають суп у тарілки, другі страви заносять у зал в тарілках. Створюючи меню для туристів, необхідно вивчити їх звичаї, особливості та режим харчування. Організовуючи харчування для туристів, слід мати на увазі, що більшість людей у всіх країнах світу харчуються тричі на день. У багатьох країнах сніданок легкий (Англія, Італія, Франція та ін.) У ряді країн (Англія, США, Франція, Канада та ін.) приймається другий сніданок (ланч). Це збігається з нашим обідом, характеризується відсутністю перших страв, складається із закусок, других страв та десерту. Обід відповідає нашій вечері і включає закуски, суп, гарячу основну страву, десерт та чорну каву.

Але туристи з Польщі люблять пізній сніданок, а з Угорщини – легкий обід. Поляки та італійці повинні легенько повечеряти, а угорці, чехи, британці, французи – ситно. Слід також мати на увазі, що європейці п'ють мінеральну або фруктову воду, коли їдять, тоді як японці та корейці найчастіше мінеральну воду не вживають. Також слід врахувати, що багато туристів люблять замовляти український борщ, млинці зі сметаною або ікрою, страви на грилі та інші. Складаючи меню та пропонуючи туристичні страви національної кухні народів нашої країни, необхідно враховувати не тільки особливості зарубіжної кухні, але і способи переробки та заправки продуктів.

Приймаючи гостей, працівники підприємства громадського харчування зобов'язані приділити максимальну увагу до обслуговуючих з урахуванням національних традицій, особливостей і режиму харчування.

Організовуючи обслуговування для туристів, метрдотель повинен знати склад груп, клас туристичних документів, за якими вони будуть харчуватися, та режим харчування. Бажано, щоб за туристи закріплювали столи для їх обслуговування на протязі всього їх перебування.

Організовуючи харчування для туристів, слід мати на увазі, що є люди різних національностей, які мають власні смаки у виборі їжі та у кулінарії, особливо в харчуванні, що характеризується використанням різних методів термічної обробки продуктів, технологічні методи, використання спецій та приправ.

Національні традиції в харчовій промисловості в основному визначаються географічним розташуванням країни.

Багато смаків, традицій та дієтичних особливостей визначаються релігією людей, тоді як продукти тваринного походження можуть бути повністю або частково виключені з раціону, а страви мають місце в певний час. В ході історичного розвитку країн, розширення економічних, торгових та культурних зв'язків харчові традиції можуть частково змінюватися, але їх основні характеристики, характерні для певної нації, залишаються незмінними.

Англіїці люблять м'ясні натуральні страви, птицю, рибу, рибні гастрономічні товари. Риба та овочі частіше вживаються у вареному вигляді, м'ясо – в закіптюженому або обсмаженому (на вугіллі, на сковороді). Охоче їдять різні овочеві салати, картопля смажена, картопляне пюре, вівсяну кашу. Одне з улюблених страв – фарш, його смажать і запікають з цибулею і перцем; традиційними є страви з яєць, велике місце в харчуванні англійців займають різні пудинги, сандвічі, канапе. З перших блюд найбільш поширені бульйони і супи-пюре. Фрукти і ягоди в свіжому і консервованому видах

англійці вживають у великій кількості. Їх використовують на десерт і для приготування страв і гарнірів. З напоїв – чай, його п'ють солодким з молоком.

Туристи з США, Канади – віддають перевагу страви, приготовані з напівфабрикатів, готових консервованих виробів. В якості закуски широко застосовуються сандвічі і сосиски. В американській кухні представлені всі види м'яса і рибопродуктів. Широко використовуються овочі, фрукти, молочні продукти, яйця, з круп – рис, вівсяна крупа, кукурудзяні пластівці. Національним напоєм є кава. При обслуговуванні американців слід врахувати, що вони не люблять гарячої їжі. Сметана до страв повинна подаватися окремо, напої рекомендується подавати окремо, напої рекомендується подавати сильно охолодженими.

Кухні народів Арабських країн (Єгипту, Алжиру, Сирії, Іраку, Саудівської Аравії, Лівану, Лівії) характеризується широким використанням баранини, козлятини, телятини, птиці, бобових, рису, овочів, свіжих і консервованих фруктів. Значне місце займають блюда з риби, яєць, молочнокислі продукти, особливо сири, що нагадують бринзу. У великих кількостях застосовується цибуля, часник, оливки, пере чорний і червоний, кориця, ароматичні трави. Для приготування їжі використовується оливкова олія. З напоїв – чай, кава, кип'ячену воду з льодом, різні соки.

Болгарська кухня близька до кавказької. Відрізняється використанням великої кількості свіжих і маринованих овочів і фруктів, баранини, спецій і приправ (оцет, томатні гострі соуси, червоний і чорний перець), використовується яловичина, птиця, у меншій мірі свинина. Риба готується смаженої або запеченою. У великій кількості для приготування страв застосовується часник, цибулю, кріп, петрушка, а також сметана, сир, молоко. У широкому асортименті приготавлиються вироби з тіста. Болгари їдять тільки білий хліб, п'ють чорну каву або каву по-східному.

Угорці люблять гостру їжу, широко використовують сметану, гострі

сири, цибуля, перець. Другі страви готують тільки на свинячому салі; з другими стравами їдять салати з маринованих овочів, які подаються окремо. Їдять страви з яловичини, нежирної свинини, з субпродуктів, прісноводної риби. Люблять солодкі страви з макаронних виробів, пироги з ягодами і сиром, посипані цукровою пудрою. Угорці вживають багато рідини, їдять тільки білий хліб. Перед сніданком п'ють чай з молоком, після десерту міцну чорну каву, до якого подається содова вода. П'ють мінеральну і фруктову воду.

Італійська кухня характеризується широким асортиментом макаронних виробів. До них подається масло, тертий сир, а також різні соуси. При приготуванні страв та салатів використовується оливкова олія. Як гарнір подаються різні овочі, у тому числі пряні. Італійці охоче їдять страви з натурального м'яса, м'ясні страви з соусами, страви з різних нерибних морепродуктів (краби, омари, лангусти, восьминоги, каракатиці та інше), люблять сир, маслини свіжі фрукти, горіхи, фініки, бісквітні торти і тістечка, морозиво, чорну каву. Після десерту їдять сир і п'ють чорну каву.

Індійська кухня носить переважно вегетаріанський характер. Страви в основному гострі й пряні у зв'язку з вживанням великої кількості спецій, прянощів, приправ, соусів. Споживання м'яса в Індії пов'язане з розподілом населення за віросповіданням на індусів і мусульман. Мусульмани не їдять свинину, але дуже люблять баранину, козлятину. Індуси не їдять яловичину. У більшості індусів їжа складається з овочів, рису, бобових, молока, молочних продуктів, яєць. Індійці люблять солодощі, морозиво, фрукти, варення, фруктові соки і воду. Улюблений напій – міцний гарячий чай.

Чеська кухня характеризується великою кількістю страв зі свинини і продуктів її переробки (шинка, сосиски). Широко поширені страви з натурального м'яса – яловичини, телятини, птиці, дичини. Чехи люблять омлети, яєчні, яєчні страви, молочнокислі продукти, солодкі страви та кондитерські вироби, приготовані зі збитими вершками в поєднанні з

шоколадом і ваніліном, п'ють каву чорний і з молоком, пиво. Відмінною рисою чеської кухні є широкий асортимент холодних страв і закусок бутербродів з різними масами (помазанками).

Кухні Боснії, Герцеговини, Сербії, Хорватії відрізняються гострими м'ясними стравами з усіх видів м'яса, а також субпродуктів, використанням свинячого жиру для приготування страв. Широко представлені рибні страви і страви з продуктів моря, овочі, салати, зелень. Рибу готують смажену, тушковану і запечену. В якості гарніру: рис, макаронні вироби. Перші страви – пюре образні супи, заправні супи, бульйони. Основний гарячий напій – кава.

Румунська кухня характеризується стравами з овочів, кукурудзи, натурального м'яса – головним чином яловичини, свинини, птиці, запечених на рашпілі або рожні, а також використанням у великих кількостях солодкого і гострого стручкового перцю. Румуни люблять рибу, вироби з борошна. На гарнір крім відварних і смажених овочів подаються мариновані та солоні овочі. Салати їдять заправлені оцтом і соняшниковою олією. Готують овочеві супи, бульйони з рисом, манною крупою, галушками. Типовим румунським стравою є кукурудзяна каша (мамалига). Румуни п'ють багато кави.

Кухні Скандинавських країн (Данії, Норвегії, Швеції) відрізняються великою кількістю страв з риби, різними бутербродами, широким застосуванням молока і молочних продуктів, круп для приготування каш, приготування страв з борошна (млинці, пироги, пампушки). Значне місце займають блюда з яловичини, телятини, свинини, варені або тушковані. Улюблений напій скандинавських народів кави.

Французька кухня відрізняється різноманітністю страв, що готуються різними способами з різноманітних продуктів і споживаних невеликими порціями. При приготуванні страв використовуються сухі та напівсухі вина, коньяк, лікер, різноманітні соуси. Французи люблять страви з м'яса (підсмажені злегка), риби, продуктів моря, страви і гарніри з овочів, омлети.

Особливе місце відведено салатів зі свіжих і консервованих овочів, з м'ясним салатом, з птиці і дичини. Салат з капусти, помідорів і огірків, зелений салат подають окремо до других страв. З перших блюд широко поширені прозорі супи. Національною стравою є сир, гарячим напоєм – кавою. Дуже популярні страви з морської і прісноводної риби, а також з таких продуктів моря, як устриці, креветки, лангусти, морські гребінці. З м'ясних страв воліють біфштекс зі злегка підсмаженої скориночкою і майже сирої всередині; з інших м'ясних страв дуже популярно рагу під білим соусом. З перших блюд дуже улюблені суп-пюре з цибулі-порею з картоплею і цибульний суп, заправлений сиром.

Монгольська кухня характеризується значним асортиментом страв з баранини, молочних продуктів, борошна. Монголи охоче їдять страви з птиці, сосиски, сардельки, шинку, салати з овочів, омлети. П'ють компоти. Основний спосіб обробки продуктів – варіння. Національний напій – чай. Монголи воліють плитковий чай, міцно заварений і заправлений молоком, маслом (або салом) і сіллю.

Німецька кухня (Німеччина, Австрія) містить різноманітні страви з свинини, птиці, яловичини, телятини, риби. У великій кількості вживаються овочі, особливо картопля і капуста, переважно у відвареному вигляді. У німецькій кухні широко представлені страви з рубленого м'яса та молочнокислих продуктів, бульйони, супи-пюре, бутерброди, салати, морозиво, компоти, кисілі, желе, муси. Широко використовуються при приготуванні страв ковбаси, сосиски, сардельки, яйця. Риба переважно у відвареному і тушкованому вигляді. Національний напій – пиво, чорна кава, чай з лимоном. Особливістю німецької кухні є подача перших страв невеликими порціями, гарнірів – окремо від основних страв, їжа не повинна бути гострою.

Польська кухня багато в чому схожа з російською і українською. У великих кількостях використовуються молоко та молочні продукти, особливо

сметана, а також каші – гречана, перлова, кукурудзяна. Поляки люблять прозорі супи з різними гарнірами, що подаються окремо, густі овочеві супи, фруктові супи; страви з риби, яєць, телятини, яловичини, птиці, грибів, субпродуктів. Як гарнір – картопля, капуста, галушки. Поляки люблять виробів з борошна (пироги, кулеб'яки, млинчики, оладки), солодкі страви (киселі, желе, морозиво, фруктові салати). П'ють каву чорний і з молоком, а іноді перед сніданком – чай з молоком або варенням. Кухні народів В'єтнаму, Бірми, Таїланду, Індонезії, Філіппін відрізняється тим, що основою її є рис і риба. Рис подають з рибою, м'ясом, овочами, фруктами, різними соусами. Широко використовуються раки, краби, лангусти, креветки. Національним напоєм є чай, а з холодних напоїв – фруктова вода і фруктові соки.

У Китайській кухні поряд зі свіжими використовується велика кількість велика кількість сушених, маринованих і в'ялених продуктів. Страви готуються на рослинному маслі, свинячому і курячому жирі, із застосуванням ферментативних соусів і спецій. Китайці їдять страви з яловичини, свинини, баранини, курей, качок, риби, грибів, овочів, вироби з тіста: пельмені, локшину, солодке печиво. Улюблений напій – зелений чай. Китайці завершують обід бульйоном. Дуже швидка подача страв є обов'язковою умовою при організації харчування китайців.

Корейська кухня схожа на китайську. Корейці люблять азу, гуляш, чахохбілі, бефстроганов, шашлики, овочеві страви, заправлені рослинною олією, перцем і цибулею, мариновані овочі, соління, п'ють пиво і кип'ячену воду, їдять багато білого хліба. Перші страви вживають на сніданок, обід, вечеря. На гарнір – рис, локшина, макарони. Як десерт – фрукти, кавуни, виноград. Кубинська кухня – гостра і ароматних. У приготуванні страв використовуються у великій кількості червоний і чорний перець, лавровий лист, кориця, гострі соуси, томатна паста, оцет, майонез. Сіль вживається в дуже обмеженій кількості. У кубинській кухні широко використовується

свинина, яловичина, птиця, риба, морепродукти (краби, лангусти). М'ясо готується в тушкованому вигляді з гострими соусами. Кубинці люблять яйця, страви з рису і гарнір з нього, солодкі блюда і фрукти. Фрукти їдять на сніданок, обід і вечерю. З напоїв – кава, мінеральна фруктова вода, соки, хліб – лише білий. Японська кухня відрізняється великою кількістю страв з риби і морепродуктів, овочів, морської капусти, сої, бобів. Багато національні страви готують з моллюсків, трепангів, кальмарів, восьминогів, крабів, морських водоростей. Більшість страв подається з різними гострими приправами, готуються на рослинному (соєвому) маслі або риб'ячому жирі. Національним блюдом є суші. Японці охоче їдять страви з натурального м'яса – яловичини, свинини, баранини і птиці, люблять фрукти, печиво, чай – зелений без цукру, кави.

Південноамериканська кухня (Аргентина, Бразилія, Перу, Уругвай, Парагвай) характеризується великою кількістю страв з натурального м'яса, підсмаженого на спеціальних решітках. Ці страви готують великими порціями великими порціями (350 – 500 г) До обіду і вечері. М'ясні продукти для других страв, а також рибу не панірують. В якості гарнірів – овочі, рис, локшина. Вершкове масло для заправки подають окремо. Перші страви вживають обмежено. Національний напій – кава. З солодких страв перевага віддається пудингам, кремів, мусів, желе, компотів зі свіжих фруктів і меду [28].

Отже, розглянувши організацію обслуговування можемо сказати, що туристи обслуговуються групами або індивідуально. Обслуговування груп туристів здійснюється за класами «люкс», «перший», «туристський». Індивідуальні туристи обслуговуються за класами «Ві-ай-пі», «люкс-апартаменти», «люкс», «перший», «туристський» та «кемпінг». Важливим видом послуг для туристів є харчування, яке становить близько 25-30% від загальної вартості.

РОЗДІЛ 3. АНАЛІЗ ОРГАНІЗАЦІЇ ОБСЛУГОВУВАННЯ СПОЖИВАЧІВ У ГРК «ЗАГРАВА», М. ДНІПРО

3.1. Загальна характеристика ГРК «Заграва»

Готель «Заграва» розташований недалеко від центру міста на лівому березі Дніпра.

Сучасний 4-зірковий готель «Заграва» пропонує Вам розміщення у світлих комфортабельних номерах. Кожен номер оснащений кондиціонером, індивідуальним сейфом, міні-баром, телевізором з плоским екраном і бездротовим доступом до Інтернету на всій території комплексу. У номерах є окрема ванна кімната з усією міні-косметикою.

Готель є частиною багатофункціонального готельно-ресторанного комплексу. У комплексі є два конференц-зали та один переговорний зал, ресторан, більярдна, тренажерний зал, сауна, власна парковка та цілодобова стійка реєстрації.

Ресторан багатофункціонального комплексу «Заграва» - це гармонійне поєднання комфорту та вишуканої кухні. Всі страви в меню, від легких закусок до вишуканих десертів, приготовані з душею. Меню, багате різноманітними стравами, здатне задовольнити будь-які смаки та потреби наших клієнтів. Родзинкою нашого ресторану є ексклюзивне європейське меню, приготоване особисто нашим шеф-кухарем. Ресторан і бар розташовані на першому поверсі готельного комплексу. Щоранку з 08:00 до 11:00 гостям подають сніданок.

Ресторан працює до 18:00.

Для гостей, які проживають не в нашому готелі, ми пропонуємо насолодитися «порційним» сніданком або шведським столом. Вартість сніданку 250 грн.

Ресторан «Заграва» для святкування різноманітних подій може надати гостям сучасний банкетний зал на 20 і 70 осіб. Кожне ваше свято буде незабутнім. Банкетна зала ідеально підходить для проведення весіль, корпоративів, банкетів.

Конференц-зали готелю «Заграва» є функціональним місцем для організації заходів різного рівня. Зали знаходяться всього в 5 хвилинах їзди від центру міста, з можливістю паркування автомобілів на автостоянці. Ціни на послуги конференц-залів «Заграва» подані у таблиці 3.1.

Таблиця 3.1. – Ціни на послуги конференц-залу «Заграв»

Сервіс	Ціна
Оренда великого залу	4000 грн / 5 год
	800 грн / кожна наступна година
	7000 грн / 10 год
Оренда конференц-залу	500 грн/год
	4000 грн / 10 год
Користування переговорною кімнатою	4 години / 1000 грн

Два сучасних конференц-зали, оснащені найсучаснішим обладнанням (вартість оренди додаткового обладнання подана в таблиці 3.2.), необхідним для проведення тренінгів, семінарів, світських і професійних заходів. Конференц-зал «Заграва» вміщує до 65 учасників (площа 54 м²), велика зала – до 120 учасників (площа 160 м²).

Таблиця 3.2. – Вартість оренди додаткового обладнання готелю «Заграва»

Обладнання	Вартість
Ноутбук	400 грн/доба
Бездротовий мікрофон	200 грн/доба
Ведучий	150 грн/доба
Фліпчарт (10 аркушів)	200 грн

Крім конференц-залу, в комплексі є кімната для переговорів, яка вміщує до 10 осіб (площа 17 м²).

Кімнати оснащені системою кондиціонування та оснащені великими екранами, мультимедійними проекторами, Wi-Fi, бездротовим мікрофоном, можливістю електрифікації понад 30 обладнання.

Служба харчування готелю «Заграва» пропонує організацію кавабрейків, фуршетів або бізнес-ланчів.

Розміщення в сучасних номерах забезпечить максимальний комфорт учасникам конференції

У вартість оренди входить оренда проектора, екрана та картону (10 аркушів та фломастери).

Мінімальний термін оренди конференц-залу – 3 години , основного приміщення (Гранд хол – див. рис. 3.1) – 5 годин .

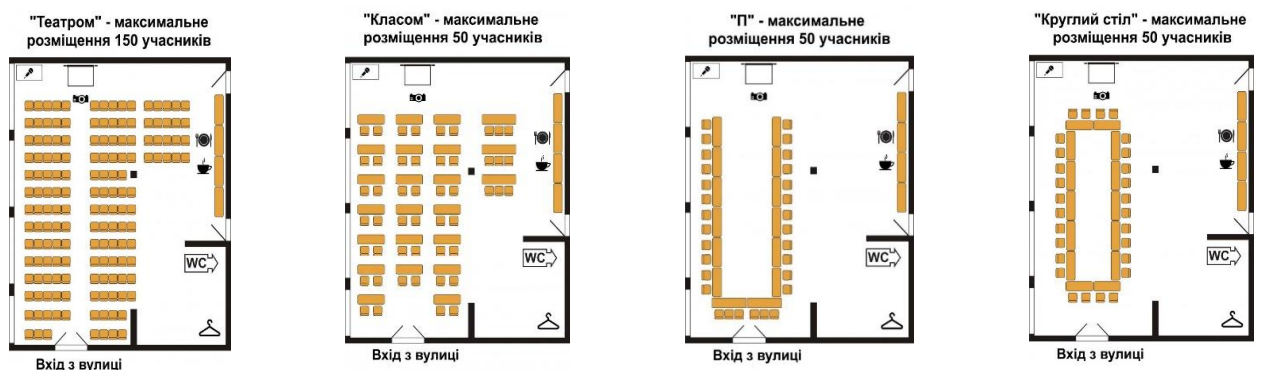


Рис. 3.1. Варіанти розміщення гостей у Гранд холі готелю «Заграва»

Спортивний центр багатофункціонального готельного комплексу «Заграва» запрошує відвідати заняття фітнесом, йогою, танцями та бодібілдингом. Тренажерний зал оснащений найсучаснішими тренажерами та обладнанням, що відповідає найвищим стандартам, прийнятим у всьому світі.

Є три зони тренажерного залу: кардіо , вільні ваги та силові зони. Відвідавши тренування, Ви будете в гармонії зі своїм тілом, матимете

спортивний вигляд і заряд бадьорості. Робота в тренажерному залі будується за індивідуальними програмами, що складаються з урахуванням ваших побажань і можливостей. У свою чергу, заняття йогою допоможуть зберегти гнучкість, гармонію в тілі, позбавити організм від шкідливих звичок і негативного впливу факторів зовнішнього середовища.

Режим роботи спортивного центру: Пн.–Нд. 09:00-18:00, ціни на відвідування подані в таблиці 3.3.

Таблиця 3.3. – Ціни на відвідування тренажерного залу

	Вартість, грн
Підписка «Безліміт» 1 місяць.	500
Підписка «Безліміт» 3 місяці.	1200
Абонемент «Стандарт» 1 місяць./8 тренувань	400
Разове відвідування	150
Індивідуальне заняття з тренером	200

* - оплата здійснюється на рецепції комплексу [34].

3.2. Організація обслуговування в ресторані ГРК «Заграва»

Ресторан «Заграва» в Дніпрі обслуговує туристів групами та індивідуально. Сервіс на найвищому рівні. Ресторан приймає замовлення для туристичних груп від турагентств мінімум за добу. Харчування туристичних груп відбувається за спеціально заброньованими столиками в залі загального користування. Для туристичних груп передбачено триразове харчування – сніданок, обід, вечеря. За бажанням туристів можна замовити дієтичні або вегетаріанські страви.

Сніданок – з 8:00 до 11:00 у будні та з 8:00 до 12:00 у вихідні дні . Служба прийому та розміщення надсилає запит на необхідну кількість сніданків відповідно до кількості індивідуальних туристів у ресторані.

Індивідуальні відвідувачі можуть зателефонувати для замовлення сніданку в номер після оплати даної послуги готівкою.

Закуси, страви, напої подаються на кухню та буфет згідно з меню та касовими чеками, які друкуються на окремому касовому апараті або на прилавок каси « розрахунковий рахунок » .

Обід і вечеря пропонуються за меню, яке друкується українською та деякими іноземними мовами (наприклад , англійською) [28].

Харчування туристів здійснюється в окремому приміщенні. Якщо багатоденне обслуговування здійснюється в ресторані, туристи мають постійне місце в призначеному залі.

Розглянемо особливості меню ресторану ГРК «Заграва».

Відмітною ознакою ресторану є його меню, тобто перелік закусок, страв, напоїв (із зазначенням цін і місць продажу), які продаються під час роботи. Тому при її складанні необхідно урізноманітнити сировину і продукти, що використовуються для виготовлення широкого вибору кулінарної та напиткової продукції з використанням різноманітних засобів кулінарної обробки та чергувати за днями тижня [2].

У ресторані «Заграва» в меню різноманітні овочеві, м'ясні, рибні страви, закуски, приготовані у відварному, смаженому, тушкованому та запеченому вигляді; велика увага приділяється правильному поєднанню начинки з основним продуктом (додаток А).

При складанні меню слід враховувати сезонність і температуру повітря. При розробці меню також враховуються смакові якості страв і зовнішнє оформлення страви.

Страви та закуски, включені в меню, повинні бути доступні протягом усього дня роботи ресторану або протягом годин, зазначених у меню для сніданку, обіду чи вечері. Меню сніданків подано в додатку Б.

Крім страв, є різноманітні напої. Винна карта представлена винами з Італії, Франції, шампанським. Серед міцних напоїв – коньяки, горілка, віскі,

елітні напої. Звичайно, в меню можливо побачити широкий асортимент пива, свіжих соків, безалкогольних і гарячих напоїв (додаток В).

Банкетне меню відрізняється від інших видів меню тим, що в його складанні активну участь бере замовник. Банкет повинен бути сніданком, обідом або вечерею.

3.3. Розробка шляхів подолання недоліків та підвищення якості обслуговування в ГРК «Заграва»

З метою визначення шляхів підвищення якості обслуговування в готельно-ресторанному комплексі «Заграва» зроблено аналіз діяльності готелів Дніпра, та комплексу «Заграва» зокрема. Були розглянуті популярні готелі міста Дніпро (таблиця 3.4).

Таблиця 3.4 – Оцінка діяльності готелів м. Дніпро [33]

Готель	Кількість номерів	Оцінка								Ціна
		Чистота	Комфорт	Місцезнахдження	Зручність	Персонал	Ціна/якість	Безкоштовний Wi-Fi	Середня оцінка	
Заграва	27	9,3	9,3	8,5	9,1	9,1	8,6	9,2	9,1	1710 грн
Abri	48	8,8	8,7	8,7	8,6	9,0	8,3	8,4	8,6	1913 грн
Reikartz	45	9,1	9,0	9,2	8,9	9,2	8,5	8,4	8,9	1640 грн
Astoria Lux	45	7,9	7,7	9,0	7,4	8,4	7,3	8,3	8,0	1300 грн
Civilization	27	8,9	8,9	9,3	8,7	8,9	8,5	8,5	8,8	1488 грн

За результатами Інтернет-дослідження, за середньою оцінкою готель «Заграва» знаходиться на першому місці, з оцінкою 9,1 бали. На другому місці ж знаходяться готель «Reikartz» маючи середню оцінку 8,9.

Також готель «Заграва» на другому місці за найдорожчою середньою ціною. На першому місці ж знаходяться готель «Abri».

Якщо розглядати середні оцінки готелю «Заграва», то можна відмітити, що найвища оцінка належить чистоті та комфорту готелю. Навіть якщо читати розгорнуті відгуки, то найчастіше у готелі хвалять саме чистоту, а також персонал, бо він дуже чуйний, доброзичливий та завжди готовий допомогти. Після персоналу дуже часто відмічають місцезнаходження, бо готель «Заграва» має вигідне місцезнаходження. Якщо проводити аналіз співвідношення ціни та якості, то готель «Заграва» в цілому задовольняє жителів та гостей міста.

Для сучасних закладів ресторанного господарства важливо забезпечити належний рівень сервісу при обслуговуванні споживачів, оскільки на сьогодні така проблема є актуальною для багатьох обслуговуючих організацій. Це пов'язано з тим, що в галузі відбуваються суттєві зміни: розвиваються сучасні форми обслуговування, стають популярними європейські стандарти та технології, підвищуються вимоги до рівня обслуговування клієнтів у ресторанах.

Відповідно, обслуговування в таких закладах обов'язково здійснюють офіціанти, заздалегідь дотримуючись стилістичної єдності сервірування столу і забезпечуючи рівень обслуговування: «добре», «вищий від доброго», «відмінно». Проте недосконала диференціація характеристик та особливостей за регламентованими рівнями обслуговування не дає змоги об'єктивно встановити рівень обслуговування в конкретному закладі та критерії його регулювання [25].

Основним способом дослідження об'єктів певної системи є моделювання. Метою моделювання є використання математичних методів

удосконалення системи обслуговування в закладах повного циклу, яка забезпечуватиме високий рівень обслуговування, забезпечуючи належний рівень культури обслуговування, виражаючи ідеологічну цілісність (імідж) закладу шляхом підсилення ознаки індивідуальності та спеціалізації, що забезпечують конкурентні переваги в рамках однотипної групи . Збір, систематизація та аналіз даних. Обслуговування – комплекс операцій, що виконуються обслуговуючим персоналом при безпосередньому контакті зі споживачами при реалізації кулінарної продукції та продукції відпочинку .

Дослідження структури системи обслуговування передбачає виділення сукупності всіх структурних елементів (процесів) обслуговування в закладах повного обслуговування, відповідних вхідних і вихідних даних, що дає можливість сформувати механізми управління системою обслуговування.

Моделювання має такі позитивні сторони в удосконаленні організації обслуговування:

- орієнтована на сучасні умови діяльності закладів, до того ж не має аналогів за своїми принципами, існуючі напрями спрямовані на розширення асортименту продукції, задоволення потреб різних контингентів споживачів та моделювання оптимальних варіантів для просторової структури організації та системи обслуговування з різними методами обслуговування;

- при реалізації йдеться про отримання результатів оцінки якості всіх елементів системи обслуговування, а також її інтегральної оцінки якості;

- дозволяє установам одного типу пропонувати високий рівень обслуговування, розвивати особливі відмінності послуг, що є важливим фактором в умовах жорсткої конкуренції, яка в основному підсумовується в усіх закладах подібного типу до закладів з тактикою регульованого ціноутворення [22].

Одним із можливих варіантів удосконалення організації обслуговування є проведення маркетингових досліджень, які, у свою чергу, передбачають комплексне вивчення споживчого попиту; проводити гнучку

цінову політику; вибір більш ефективних засобів реалізації; використання різноманітних заходів стимулювання збуту та підвищення ефективності реклами. Це перелік заходів, які реально можуть покращити позиції компанії на ринку, підвищити її ефективність. Застосування всіх цих заходів зумовлене вимогами сучасних ринкових умов.

Система стандартів обслуговування може сприяти вдосконаленню організації обслуговування споживачів у ресторанному бізнесі.

Ця система включає:

1. Нормування роботи персоналу – детальний опис того, що, як і в яких ситуаціях повинен робити персонал ресторану. Слід зазначити, що стандарти обслуговування спочатку розробляються для зручності використання в процесі моніторингу послуг, мотивації та навчання персоналу в майбутньому. При цьому слід пам'ятати, що всі стандарти послуг мають бути об'єктивними, вимірними, зрозумілими та відповідати очікуванням споживачів.

2. Навчання персоналу. Персонал повинен знати продукцію ресторану і правила роботи з клієнтом; такі тренінги та семінари повинні організовуватися систематично.

3. Контроль. Інспектор, як звичайний клієнт, відвідує ресторан і оцінює роботу співробітників, якість продукції, швидкість обслуговування тощо. Результати контролю можуть бути успішно інтегровані в систему мотивації співробітників.

4. Система мотивації повинна використовувати інструменти матеріальної та нематеріальної зацікавленості працівників і узгоджувати ефективність своєї роботи з оплатою праці. Наприклад, ефективні номінації за найкращі результати: найкращий продавець, найкращий ресторан, найпривітніший персонал тощо.

5. Якість виконання стандартів обслуговування. Співробітники мають бути переконані, що якість обслуговування – це те, що дійсно потрібно

закладу, що він гідний того, щоб пропонувати людям гідні послуги. Усі нагороди, заохочення, заходи, пов'язані з роботою компанії над якістю обслуговування, повинні висвітлюватися на нарадах, у листах, внутрішніх журналах, на веб-сайті компанії та, якщо можливо, у зовнішніх ЗМІ [11].

Обов'язкова сертифікація послуг громадського харчування проводиться на відповідність вимогам щодо безпеки життя і здоров'я споживачів, охорони навколишнього середовища, встановленим у законодавчих актах, національних стандартах, санітарних правилах і нормах, будівельних нормах і нормах, правилах виробництва і реалізації продукції та послуг громадського харчування.

При цьому перевіряються характеристики (показники) послуг, умови надання послуг та застосовуються методи, які дозволяють: повно та достовірно підтвердити відповідність послуг вимогам, що забезпечують безпеку для життя і здоров'я громадян, навколишнього середовища; визначити послуги, в тому числі кулінарну продукцію.

Останнім часом виділяється такий важливий чинник удосконалення організації обслуговування споживачів у закладах ресторанного господарства, як гостинність.

Гостинність – «секретний елемент» будь-якого уважного обслуговування, а особливо ресторанного, при обслуговуванні святкових заходів.

Гостинність у спілкуванні з клієнтами була багатьма забута, і вона виявилася одним із втрачених мистецтв. Пояснення шукають у поведженні персоналу, ігноруванні потреб клієнтів або надмірній зацікавленості керівництва в отриманні прибутку. Перелік цих «причин» нескінченний. Зовнішні ознаки такого марення призвели до мінімізації всіх контактів між клієнтами та персоналом. Стратегія здавалася простою: якщо клієнти скаржаться на неввічливість персоналу, вони повинні скоротити штат. Так почалася ера самообслуговування, що спонукала тенденція до заміни

персоналу машинами. Завдяки новим технологіям можна швидко нагодувати тисячі людей, за лічені хвилини отримати статистичні дані про ціни на продукти харчування та рівень заповнюваності, забронювати будь-який готель світу в найкоротші терміни, зберегти будь-яку величезну кількість їжі та багато іншого. Більше. Яка ще кілька років тому була присутня лише в уявленнях письменників-фантастів.

Треба сказати, що в індустрії гостинності захоплення технологічними інноваціями призвело до переконання, що всі контакти між клієнтами та обслуговуючим персоналом повинні бути зведені до мінімуму, оскільки це раз і назавжди вирішить проблему ввічливості та гостинності.

На щастя, клієнти не прийняли цю тенденцію, і зараз є багато доказів того, що харчова промисловість переглядає свою позицію з цього питання. Гостинність не тільки не вмерла, а навпаки, стає новим символом.

Важко дати повне і точне визначення гостинної поведінки, але кожен з нас може відразу помітити її відсутність. Гостинність важко виміряти або включити в програми. Це якість послуг, а не рівень підготовки чи досвіду, який можна отримати. Однак це не означає, що навчання тут не має значення. Належне навчання дає працівнику навички створення умов, у яких може мати місце гостинність. Наприклад, добре навчений офіціант «озброєний» знаннями про кожен пункт меню і може корисно підказати клієнту різні варіанти. Однак знання працівником характеру і звичок своїх гостей ще не є гостинністю, але дає можливість для її прояву.

Можна сказати, що гостинність – це більше, ніж запам'ятовування фактів і виконання кваліфікованої роботи. Подобається це чи ні, гостинність потребує часу та командної роботи [10].

Про організацію обслуговування в ресторані «Заграва» можна відзначити, що обслуговування на високому рівні. Ресторан проводить дослідження ринку, що дозволяє орієнтуватися на потреби споживачів; проводити гнучку цінову політику; вибір найбільш ефективних методів

реалізації; використовувати різні заходи для стимулювання продажів і підвищення ефективності реклами. Цей перелік заходів може реально покращити позиції компанії на ринку та підвищити її ефективність.

Крім того, для вдосконалення організації обслуговування відвідувачів в ресторані «Заграва» використовується система стандартів обслуговування. Система включає: нормування праці персоналу, навчання персоналу, контроль, систему мотивації, стандарти якості обслуговування. Адміністрація та персонал ресторану велику увагу приділяють гостинності.

Для покращення організації обслуговування в ресторані «Заграва» необхідно доповнити перелік послуг, що надаються в ресторані, такими як:

- виготовлення страв із сировини замовника на підприємстві;
- доставка кулінарної продукції на робочі місця та додому;
- організація навчання кулінарної майстерності;
- продаж фірмових значків, сувенірів та ін.

Запропоновані нововведення щодо підвищення якості обслуговування та заходи спрямовані на виправлення недоліків у роботі обслуговуючого персоналу.

Запропоновано наступні шляхи вдосконалення організації обслуговування споживачів у ресторанах:

- моделювання системи обслуговування в ресторанах повного циклу;
- провести дослідження ринку та удосконалити систему стандартів обслуговування;
- використання гостинності як «секретного елементу» обслуговування.

ВИСНОВКИ

На основі проведеного дослідження готельного підприємства можна зробити наступні висновки.

Проаналізовано особливості готельно-ресторанного комплексу та його діяльність. Готельно-ресторанне господарство створює умови для досягнення суспільних цілей розвитку туризму. У ресторанному господарстві зосереджена значна частина матеріально-технічної бази готельної промисловості. Від якості будівництва, рівня обладнання, різноманітності його типів суттєво залежить ступінь комплексного обслуговування та задоволення потреб клієнтів готелю.

Визначено, що гостинність – це філософія поведінки, але індустрія – це вже сервіс за винагороду. Індустрія гостинності це сфера підприємництва, що складається з таких видів обслуговування, які спираються на принципи гостинності, що характеризуються щедрістю та дружелюбністю до гостей. Сервіс потрібно будувати не лише за принципом попиту (що хоче гість), а й за принципом пропозиції (готель пропонує нові послуги, які може надати, а гість обирає).

Розглянуто особливості організації обслуговування туристів. Туристи обслуговуються групами або індивідуально. Обслуговування груп туристів здійснюється за класами «люкс», «перший», «туристський». Індивідуальні туристи обслуговуються за класами «Ві-ай-пі», «люкс-апартаменти», «люкс», «перший», «туристський» та «кемпінг». Важливим видом послуг для туристів є харчування, яке становить близько 25-30% від загальної вартості, наприклад, освітня поїздка. Харчування туристів відбувається переважно в ресторанах, барах, кафе класів «люкс», «вищи» та «перший». Туристичні компанії надають заклади громадського харчування заздалегідь щомісячні або десятиденні плани перебування туристів із зазначенням класу

обслуговування та національності туристів, пізніше доби – замовлення на обслуговування кожної туристичної групи.

Ресторани, що обслуговують групи туристів, повинні мати спеціальні журнали для реєстрації харчових відпусток, в яких дата, номери повідомлення, класу обслуговування, вид харчування (сніданок, обід і вечеря), кількість туристів за запитом і фактично охоплених харчуванням, вартість харчування. Меню має бути різноманітним залежно від дня тижня. Меню повинно містити щонайменше п'ять-шість фірмових страв та страв на замовлення. Також обов'язково потрібно враховувати національні звичаї та смаки туристів. Рекомендуються такі орієнтовані інтервали харчування: Сніданок – з 8:00 до 10:00 (у туристичний сезон – з 7:00 до 10:00); обід – з 12:00 до 15:00; вечеря – з 17 годин 30 хвилин до 20 години.

Для організації обслуговування для туристів, метрдотель повинен знати склад груп, клас туристичних документів, за якими вони будуть харчуватися, та режим харчування. Бажано, щоб за туристи закріплювали столи для їх обслуговування на протязі всього їх перебування.

Організовуючи харчування для туристів, слід мати на увазі, що є люди різних національностей, які мають власні смаки у виборі їжі та у кулінарії, особливо в харчуванні, що характеризується використанням різних методів термічної обробки продуктів, технологічні методи, використання спецій та приправ. Національні традиції в харчовій промисловості в основному визначаються географічним розташуванням країни.

Розглянуто та проаналізовано організацію роботи комплексу «Заграва» та запропоновано шляхи удосконалення. З метою визначення шляхів підвищення якості обслуговування в готельно-ресторанному комплексі «Заграва» зроблено аналіз діяльності готелів Дніпра, та ГРК «Заграва» зокрема. За результатами Інтернет-дослідження, за середньою оцінкою готель «Заграва» знаходиться на першому місці серед п'яти популярних готелів м. Дніпра, з оцінкою 9,1 бали.

Про організацію обслуговування в ГРК «Заграва» можна відзначити, що обслуговування на високому рівні. ГРК проводить дослідження ринку, що дозволяє орієнтуватися на потреби споживачів; проводити гнучку цінову політику; вибір найбільш ефективних методів реалізації; використовувати різні заходи для стимулювання продажів і підвищення ефективності реклами. Цей перелік заходів може покращити позиції компанії на ринку та підвищити її ефективність.

Для вдосконалення організації обслуговування відвідувачів в ГРК «Заграва» використовується система стандартів обслуговування.

Для покращення організації обслуговування в ресторані «Заграва» необхідно доповнити перелік послуг, що надаються в ресторані, такими як:

- виготовлення страв із сировини замовника на підприємстві;
- доставка кулінарної продукції на робочі місця та додому;
- організація навчання кулінарної майстерності;
- продаж фірмових значків, сувенірів та ін.

Запропоновано наступні шляхи вдосконалення організації обслуговування споживачів у ресторанах:

- моделювання системи обслуговування в ресторанах повного циклу;
- дослідження ринку та подальше удосконалення системи стандартів обслуговування;
- використання гостинності як «секретного елементу» обслуговування.

ПЕРЕЛІК ПОСИЛАНЬ

1. Аванесова Н.Е., Марченко О.В. Стратегічне управління підприємством та сучасним містом: теоретико-методичні засади : монографія. Харків: Щедра садиба плюс, 2015. 195 с.
2. Агафонова Л.Г., Агафонова О.Є. Туризм, готельний та ресторанний бізнес: ціноутворення, конкуренція, державне регулювання : навч. посібник. Київ: Знання України, 2002. 351 с.
3. Апонін В.В., Олексин І.І., Шутовська Н.О. Організація і технологія надання послуг: Навч. посібник за редакцією професора В.В. Апоніна. Київ: Видавничий центр «Академія», 2006. 311 с.
4. Архіпов В.В., Русавська В.А. Організація обслуговування у закладах ресторанного господарства. Навч. пос. К.: Центр учбової літератури, 2009. 342.с.
5. Байлик С.И. Гостиничное хозяйство. Организация, управление, обслуживание. К. : Дакор, 2006. 288 с.
6. Байлік С.І. Готельне господарство: організація, управління, обслуговування. Київ: Альтер пресс, 2002. 374 с.
7. Бойко М.Г., Гопкало Л.М. Організація готельного господарства: Підручник. К. : КНТЕУ, 2006. 448 с.
8. Виноградський М.Д., Беляєв С.В., Виноградська А.М., Шканов О.М. Управління персоналом : навч. посіб. К. : Центр навчальної літератури, 2006. 504 с.
9. Віндюк А.В. Професійна підготовка майбутніх фахівців з готельно-курортної справи в умовах ступеневої освіти: теорія та методика : монографія. Запоріжжя. КПУ, 2011. 340 с.
10. Галасюк К.А. Готельні ланцюги в сучасній індустрії гостинності *Науковий вісник: збірник наукових праць*. 2012. № 21 (173). С. 127-135.
11. Готельна справа : Навчальний посібник. І.В. Левицька,

Н.В. Онищук. К. : КНТЕУ. Вінниця, ПП «ТД «Едельвейс і К» 2015. 580 с.

12. Громадське харчування в умовах комерціалізації і приватизації, збірник наукових праць. Київ, КДТЕУ, 1994 р.

13. Д'яконова А.К., Іванченкова Л.В., Тітомир Л.А. Організація та проектування готельного господарства: Навчальний посібник. Одеса: Маджента, 2021. 264 с.

14. Довідник нормативних документів у сфері охорони праці, пожежної безпеки, гігієни праці та соціального страхування від нещасних випадків. ПП «РК» «Вектор». Київ 2009, 244 с.

15. ДСТУ 4281: 2004 «Заклади ресторанного господарства. Класифікація».

16. Журавльова С.М., Фесак Д.О. Професійне навчання як один із чинників мотивації персоналу. Матеріали щорічної науково-практичної конференції викладачів, науковців, молодих учених, аспірантів, студентів «Тиждень науки–2021», НУ «Запорізька політехніка», 2021. С. 143-144.

17. Іванова Л.О. Маркетингові можливості сучасного готельного бізнесу в Україні. Львів, 2007. 125 с.

18. Карсекін В. Проблеми розвитку готельного господарства в Україні. Економіка України. К. : 1997. № 9. С. 41-47.

19. Кизима К.О. Організація обслуговування іноземних туристів. Міжнародна науково-практична конференція *«Світові досягнення і сучасні тенденції розвитку туризму та готельно-ресторанного господарства»*, Національний університет «Запорізька політехніка», м. Запоріжжя, 2022. С. 151-152.

20. Круль Г.Я. Основи готельної справи: навч. посібник. К.: Центр навчальної літератури, 2011. 368 с.

21. Кузнєцова Н.М. Основи економіки готельного та ресторанного господарства. Київ, 1997. 350 с.

22. Мальська М.П. Готельний бізнес: теорія та практика. К.: Центр

учбової літератури, 2009. 472 с.

23. Мостова Л.М., Новікова О.В., Ракленко І.М.. Організація обслуговування в ресторанному господарстві. Підручник. Х.: Світ книг, 2021. 657 с.

24. Нечаюк Л. Готельно-ресторанний бізнес: Менеджмент : Навчальний посібник для студ. вузів. Центр навчальної літ., М-во освіти і науки України, Київський нац. ун-т культури і мистецтв. К. : Центр навчальної літератури, 2003. 346 с.

25. Нечаюк Л.І., Нечаюк Н.О. Готельно-ресторанний бізнес: менеджмент: навчальний посібник. К.: Центр навчальної літератури, 2017. 372 с..

26. Новікова О.В. Організація харчування та обслуговування туристів на підприємствах ресторанного господарства: Навч. посібник Х. : Світ книг. 2021. 411 с.

27. П'ятницька Н.О., Зубар Н.М., П'ятницька Г.Т. та ін. Проектування підприємств готельно-ресторанного господарства: навч. Посіб. Київ. ун-т туризму, економіки і права. Київ : КУТЕП, 2016. 407 с.

28. Радченко Л.О., Пивоваров П.П., Новікова О.В. Особливості ресторанного сервісу. Обслуговування іноземних туристів : навчальний посібник. Х.: Світ книг, 2020. 288 с.

29. Слащева А.В. Технологія продукції ресторанного господарства : навч. посіб. Донец. етн. ун-т економіки і торгівлі ім. М. Туган-Барановського, Каф. технологій в ресторан. господарстві, готел.-ресторан. справи та підприємництва, Каф. економіки та бізнесу. Кривий Ріг, 2020. Електрон. текст. дані: 300 с.

30. Управління сучасним готельним комплексом : Навчальний посібник. Г. Мунін, А. Змійов, Г. Зінов'єв та ін. НАНУ, Рада по вивченню продуктивних сил України, Укр. гуманіт. ін-т. К. : Ліра-К, 2005. 514 с.

31. Шулік Н.В. Специфіка ресторанного бізнесу. К: Вища школа,

2006. 250 с.

32. Яцун Л.М., Новікова О.В., Льовшина Л.Д. Менеджмент ресторанного господарства: Навч. посібник. Х.: Світ Книг, 2019. 486 с.

33. Booking.com: Офіційний сайт. URL: <https://www.booking.com/hotel/bg/casino-international.uk.html> (дата звернення: 10.02.2023).

34. Hotelzagrava.com: Офіційний сайт. URL: <http://www.hotelzagrava.com.ua> (дата звернення 15.01.2023)

35. John Walker. Introduction to Hospitality Management. 5th Edition. 2016. 784 p. URL : <https://www.amazon.com/Introduction-Hospitality-Management-John-Walker/dp/0134151909> (дата звернення: 12.02.2023)

ДОДАТКИ

Додаток А

Меню ресторану «Заграва»

ХОЛОДНІ ЗАКУСКИ / COLD APPETIZERS			
Тартар із сьомги	120/15	220,00	грн.
<i>Salmon Tartare</i>			
Тартар із телятини	120	150,00	грн.
<i>Veal Tartare</i>			
М'ясне плато (бекон с/к, балик с/к, ковбаса с/к, ковбаса Портофіно с/к)	140/20	200,00	грн.
<i>Meat plateau (raw-smoked bacon, raw-smoked pork fillet, smoked sausage and smoked sausage Portofino)</i>			
Підчеревок	100/60	75,00	грн.
<i>Pork belly</i>			
Сирне плато (Пармезан, Дор-блю, Камамбер, Гауда)	200/25	270,00	грн.
<i>Cheese plateau (Parmesan, Dor Blue, Camembert and Gouda)</i>			
Оливки, маслини	100/20	60,00	грн.
<i>Green and Black Olives</i>			
Рибне плато (асорті з масляної риби, лосося і товстолоба)	140/50	270,00	грн.
<i>Fish plateau (platter of butterfish, salmon and silver carp)</i>			
Оселедець з картоплею	100/120	75,00	грн.
<i>Herring with potatoes</i>			
Соління (огірок, помідор, черемша, часник, капуста квашена)	210	80,00	грн.
<i>Pickles (cucumbers, tomatoes, ramson, garlic, sauerkraut)</i>			
ПЕРШІ СТРАВИ / FIRST COURSES			
Прозорий бульйон з курячими фрикадельками	300	50,00	грн.
<i>Chicken bouillon with Meatballs</i>			
Крем-суп із шампінйонів	300	70,00	грн.
<i>Cream Soup with Champignons</i>			
Солянка	250	115,00	грн.
<i>Hodgepodge Soup</i>			
Апетитний борщ зі свининою та пампушкою з часником	300/30/50	90,00	грн.
<i>Borsch with Pork and a Donut with Garlic</i>			
ГАРЯЧІ ЗАКУСКИ / HOT APPETIZERS			
Хвости тигрових креветок на жовтому ложі (6 шт.)	250,00	грн.	
<i>Tiger Prawns on curry sauce (6 Prawns per dish)</i>			
Сирні палички з ягідним соусом	150/30	110,00	грн.
<i>Lightly fried cheese sticks with berry sauce</i>			
БУРГЕРИ / BURGERS			
Бургер із курячо-яловичою котлетою та картоплею фри	270/100/30	200,00	грн.
<i>Burger with Chicken and Beef Outlet and French Fries</i>			
Бургер із індичкою і беконом та картоплею фри	300/100/30	220,00	грн.
<i>Burger with Turkey and Bacon and French Fries</i>			
САЛАТИ / SALADS			
Салат по-домашньому з ароматним маслом	170	70,00	грн.
<i>Fresh vegetable salad</i>			
Салат «Грецький»	230	140,00	грн.
<i>Greek salad</i>			
Салат «Цезар» із курячим філе	200	130,00	грн.
<i>Cesar salad with grilled Chicken</i>			
Салат «Цезар» з креветками	200	200,00	грн.
<i>Cesar salad with Prawns in Parmesan</i>			
Салат «Свіжість» (Дор-блю, авокадо, грейпфрут, рукола, мед)	150/50	155,00	грн.
<i>Salad «Freshness» (Dor Blue, avocado, grapefruit, arugula, honey)</i>			
Салат «Філе мінйон» (від Шеф-кухаря) (яловичина з горіхами під гранатовим соусом)	250	250,00	грн.
<i>Salad «Filet Mignon» (Chef's specialty) (veal with nuts in pomegranate sauce)</i>			
Салат «Осінній бриз» (буряк, горіх, сир Філадельфія, рукола)	220	130,00	грн.
<i>Salad «Autumn Breeze» (beets, nuts, Philadelphia cheese, arugula)</i>			
Салат «Аніаторова груша» (яйця перепелині, креветки, помідори черрі, авокадо, рукола)	300	240,00	грн.
<i>«Alligator Pear» salad (quail eggs, shrimps, cherry tomatoes, avocado, arugula)</i>			
Салат з курячої печінки з карамелізованою цибулею	200	105,00	грн.
<i>Salad with Chicken liver and caramelized onions</i>			
ГРИЛЬ / GRILL			
Стейк із лосося	150/50/25	390,00	грн.
<i>Salmon steak</i>			
Стейк із індички (подається з запеченим болгарським перцем під сиром)	150/50/50	250,00	грн.
<i>Turkey steak (served with roasted peppers and cheese)</i>			
Стейк із телятини з маринуваними овочами	180/70/50	400,00	грн.
<i>Beefsteak with pickled vegetables</i>			
Медальйони з телятини під соусом «Італ'яно»	200/60	310,00	грн.
<i>Veel Medallions with «Italiano» sauce</i>			
Стейк із свинини (подається з картоплею і соусом «Барбекю»)	200/80/80	250,00	грн.
<i>Pork steak (served with potatoes and «BBQ» sauce)</i>			
Овочі-гриль	210	145,00	грн.
<i>Grilled vegetables</i>			
ОСНОВНІ СТРАВИ / MAIN COURSES			
Філе дорадо зі шпинатом і креветками	250	400,00	грн.
<i>Dorado Fillet with Spinach and Shrimps</i>			
Форель запечена під апельсиново-винним соусом (1 шт.)	200,00	грн.	
<i>Trout baked in orange-wine sauce (1 Trout per dish)</i>			
Куряче філе фаршироване овочами і сирним соусом	180/50	130,00	грн.
<i>Vegetables stuffed chicken fillet with cheese sauce</i>			
Шніцель віденський з курячого філе	150/20	110,00	грн.
<i>Viennese style chicken schnitzel</i>			
Бефстроганов з мусом із зеленого горошку	100/150	160,00	грн.
<i>Beef stroganoff served with peas mousse</i>			
Спагетті «Карбонара»	230	85,00	грн.
<i>Spaghetti «Carbonara»</i>			
Пательня зі свинини з овочами	400	280,00	грн.
<i>Pork pan with vegetables</i>			
Пательня з телятини з овочами	400	430,00	грн.
<i>Veal pan with vegetables</i>			
Пательня з курячого філе	400	200,00	грн.
<i>Chicken Frying Pan fillet</i>			
ГАРНИРИ / GARNISH			
Овочеve cote	150	85,00	грн.
<i>Sauteed Vegetables</i>			
Картопля фри	150	45,00	грн.
<i>French fries</i>			
Запечена картопля	200	45,00	грн.
<i>Baked potatoes</i>			
Картопляне суфле	200	45,00	грн.
<i>Potatoes soufflé</i>			
Картопля смажена по-домашньому	200	45,00	грн.
<i>Home fried potatoes</i>			
Кус-кус з грибами	165	50,00	грн.
<i>Couscous with mushrooms</i>			
ДЕСЕРТИ / DESSERTS			
Морозиво в асортименті (2 кульки)	50	40,00	грн.
<i>Ice cream in assortment (2 balls)</i>			
Фруктове плато	610	150,00	грн.
<i>Fruit plateau</i>			
Тірамісу	180	140,00	грн.
<i>Tiramisu</i>			
Торт Чізкейк	100	60,00	грн.
<i>Cheesecake</i>			
Хлібна корзина	210	30,00	грн.
<i>Bread basket</i>			

Додаток Б

Меню сніданків ресторану «Заграва»

Сніданок

Щоранку з 07:00 до 11:00 в будні та з 08:00 до 11:00 у вихідні дні ми чекаємо на Вас в ресторані «Заграва»! Для Вашої зручності пропонуємо заздалегідь ознайомитися з цим бланком замовлення. Зателефонуйте, будь ласка, на рецепцію (10) для уточнення обраного варіанту та часу отримання сніданку.



№1

1. Яйця пашот на брускетті зі скибочками бекону і овочами під голландським соусом
2. Шарлотка з бісквіту у фруктовій карамелі
3. Кава / чай (на вибір)



№2

1. Сирна запіканка зі сметаною
2. Млинці з фруктами та морозивом
3. Сирок солодкий
4. Йогурт питний



№3

1. Вівсяна каша (на воді / молоці)
2. Фруктовий салат
3. Шарлотка з бісквіту у фруктовій карамелі
4. Сік (апельсиновий / яблучний)



№4

1. Омлет с беконом (яєчня з сосисками) соусами та свіжими овочами
2. Масло вершкове
3. Сир
4. Палички гріссіні
5. Хлібна корзинка
6. Кава / чай (на вибір)

АКТИ
ЧТОБ

Додаток В

Барна карта ресторану «Заграва»

ІГРИСТЕ ВИНО, ШАМПАНСЬКЕ /
SPARKLING WINE, CHAMPAGNE

Italia / Wines of Italy

Вілла Йоланда Просекко (екстра сухе) (0,75 л.)	1200,00
Villa Jolanda Prosecco (extra dry)	
Martini Asti (солодке) (0,75 л.)	1000,00
Martini Asti (sweet)	

ВЕРМУТ / VERMOUTH

Martini Б'яно (1 л.)	50,00	100,00	1000,00
Martini Bianco			

ВИНО / WINE

50мл/ 100мл/ Бут./
50ml 100ml Bottle

ВИНО БІЛЕ / WHITE WINE

Italia / Wines of Italy

Сарсітано Б'яно (напівсолодке) (0,75 л.)	35,00	70,00	525,00
Sarsitano Vino Bianco (semi-sweet)			
Вілла Пуччіні Піно Гріджіо (сухе) (0,75 л.)	48,00	96,00	720,00
Villa Puccini Pinot Grigio (dry)			

Франція / Wines of France

Шаблі (сухе) (0,75 л.)	1700,00
Chablis (dry)	

ВИНО ЧЕРВОНЕ / RED WINE

Italia / Wines of Italy

Сарсітано Россо (напівсолодке) (0,75 л.)	35,00	70,00	525,00
Sarsitano Vino Rosso (semi-sweet)			
Вілла Пуччіні К'янті (сухе) (0,75 л.)	48,00	96,00	720,00
Villa Puccini Chianti (dry)			
Руффіно К'янті (сухе) (0,75 л.)			1200,00
Ruffino Chianti (dry)			

АЛКОГОЛЬНІ НАПОЇ

50мл/ 100мл/ Бут./
50ml 100ml Bottle

Коньяк / Cognac

Мартель VS (0,7 л.)	300,00	615,00	4300,00
Martell VS			

Бренді / Brandy

Аджарі 5* (0,5 л.)	56,00	112,00	560,00
Adjari 5*			
Довбуш 5 років (0,5 л.)	56,00	112,00	560,00
Dovbush 5 Y.O			

Віскі / Whiskey

Джемсон (1 л.)	150,00	300,00	3000,00
Jameson			
Джек Деніелс (1 л.)	150,00	300,00	3000,00
Jack Daniel's			
Чіас 12 років (1 л.)	235,00	470,00	4700,00
Chivas 12 years			

Горілка / Vodka

Неміров Лекс (0,5 л.)	95,00	189,00	945,00
Nemiroff Lex			
Абсолют (0,5 л.)	80,00	160,00	800,00
Absolut			
Хельсінкі (0,5 л.)	52,00	104,00	520,00
Helsinki Ice Palace			

Джин / Gin

Біфітер (1 л.)	65,00	130,00	1300,00
Beefeater			

Ром / Rum

Баккарді Оакарт (1 л.)	100,00	200,00	2000,00
Bacardi Oakheart			

Текіла / Tequila

Олівека Бланко (1 л.)	140,00	280,00	2800,00
Olmesa Blanco			

Настоянки / Infusions

Бехеровка (1 л.)	65,00	130,00	1300,00
Becherovka			

Сгермейстер (0,5 л.)

82,00	164,00	820,00
-------	--------	--------

Ягермейстер

Пиво / Beer

Плещикове / Bottled beer

Варштайнер Верум (0,33 л.)	140,00
Warsteiner Verum	
Карлсберг (0,45 л.)	110,00
Carlsberg	
Карлсберг 6/а (0,45 л.)	110,00
Carlsberg 6/a	
Carlsberg NA	

ГАРЯЧІ НАПОЇ / HOT DRINKS

Кава / Coffee

Американо	110мл	45,00
Americano		
Еспресо	30 мл	45,00
Espresso		
Рістretto	15 мл	45,00
Ristretto		
Капучіно	230 мл	55,00
Cappuccino		
Латте	250 мл	55,00
Latte		
Какао Несквік	240 мл	45,00
Cacao Nesquik		

Чай / Tea

Чай заварний в асортименті	600 мл	100,00
Brewed Tea in assortment		

Додатки / In addition

Лимон	30 г	10,00
Lemon		
Мед	50 г	25,00
Honey		
Молоко	50 мл	10,00
Milk		

ХОЛОДНІ НАПОЇ / COLD DRINKS

Лимонад цитрусовий	350мл	100,00
Citrus lemonade		
Лимонад грейпфрутовий	350мл	100,00
Grapefruit lemonade		
Лимонад малиново-мятний	350мл	100,00
Raspberry-mint lemonade		
Фраппе	200мл	55,00
Frappé		
Глісе	200мл	75,00
Glase		
Молочний коктейль	250мл	100,00
Milk shake		

БЕЗААЛКОГОЛЬНІ / SOFT DRINKS

Прохолодні напої / Cold drinks

Мінеральна вода Набеглаві (скло)	0,5л	120,00
Mineral water Nabeghlavi		
Мінеральна вода Моршинська негаз. (PET)	0,5л	35,00
Still water Morshynska PET		
Мінеральна вода Моршинська газ. (PET)	0,5л	35,00
Carbonated water Morshynska PET		
Сок в асортименті	1л	150,00
Assorted juice		
Сок в асортименті	0,25л	40,00
Assorted juice		
Penci	0,33л	45,00
Pepsi		
Mirinda	0,33л	45,00
Mirinda		

ФРЕШ / FRESH-SQUEEZED JUICE

Яблучний	200 мл	90,00
Apple		
Апельсиновий	200 мл	90,00
Orange		
Овочевий (морквяний, буряковий, селеровий)	200 мл	90,00
Vegetable (carrot, beet, celery)		

Активация V
Чтобы активирс
раздел "Параме