МІНІСТЕРСТВО ФІНАНСІВ УКРАЇНИ
ДЕРЖАВНИЙ ПОДАТКОВИЙ УНІВЕРСИТЕТ

ФАКУЛЬТЕТ СОЦІАЛЬНО-ГУМАНІТАРНИХ ТЕХНОЛОГІЙ, СПОРТУ ТА РЕАБІЛІТАЦІЇ
КАФЕДРА МЕНЕДЖМЕНТУ ТА ПУБЛІЧНОГО УПРАВЛІННЯ

КВАЛІФІКАЦІЙНА РОБОТА

на тему: «Удосконалення технології прийому іноземних туристів у готелі»

Здобувача вищої освіти І рівня, IV курсу, групи МБГ-20-1,
спеціальності 073 Менеджмент ,
освітня програма «Менеджмент готельно-ресторанного бізнесу»

Дембовська Вікторія Вікторівна

Науковий керівник Гусятинський Микола Володимирович
к.т.н., доцент

Керівник освітньо-професійної програми Держак Наталія Олександрівна
к.е.н., доцент, доцент кафедри менеджменту та публічного управління

Допущено до захисту рішенням кафедри менеджменту та публічного управління
протокол від «3» червня 2024 № 12

Завідувач кафедри Гусятинський Микола Володимирович
к.т.н., доцент

Ірпінь-2024

Реєстрація № 6 07.06.2024 _____
(дата) (підпис відповідальної особи)

Результати перевірки _____ 03.06.24 _____
(до захисту/ на допрацювання) (дата) (підпис)

Результат захисту 90/A/5 (дев'яносто) 12.06.24 _____
(оцінка) (дата) (підпис)

Голова комісії _____ С. Д. Бушуєв
(підпис) (ініціали, прізвище)

Члени комісії: _____ М. В. Гуляницький
(підпис) (ініціали, прізвище)

_____ І. Г. Канцур
(підпис) (ініціали, прізвище)

_____ С. А. Сулруненко
(підпис) (ініціали, прізвище)

БЛАНК ОЦІНЮВАННЯ КВАЛІФІКАЦІЙНОЇ РОБОТИ

Об'єкти контролю	Діапазон оцінки в балах	Фактична кількість балів	Примітки	Дата, П.І.Б голови комісії членів комісії, секретаря, (підписи)
ОЦІНЮВАННЯ КВАЛІФІКАЦІЙНОЇ РОБОТИ				
1.Доповідь	від 0 до 10	10		Бушуєв С.Д.
2.Роздатковий матеріал	від 0 до 5	5		Пустинський М.В.
3.Знання теоретичного та практичного матеріалу, вміння відповідати на запитання	від 0 до 25	20		Канцур І.Т.
4.Апробація(участь у конференціях)	від 0 до 10	10		Струнєнко С.А.
РАЗОМ БАЛІВ	від 0 до 50	45		Сиїсько Ю.І.
ЗАГАЛЬНА КІЛЬКІСТЬ БАЛІВ	від 0 до 100	90		

ПЕРЕВЕДЕННЯ ОЦІНКИ ЗА 100-БАЛЬНОЮ ШКАЛОЮ ДО НАЦІОНАЛЬНОЇ ШКАЛИ ТА ШКАЛИ ЄКТС

Оцінка за 100-бальною шкалою	Оцінка за шкалою ЄКТС	Оцінка за національною шкалою	Дата	П.І.П.: голови, членів комісії, секретаря, (підпис)
90	A	5	12.06.2024	Бушуєв С.Д. Пустинський М.В. Струнєнко С.А. Канцур І.Т. Сиїсько Ю.І.

Правила переведення оцінок до національної шкал та шкали ЄКТС

Оцінка за 100-бальною шкалою	Оцінка за шкалою ЄКТС	Оцінка за національною шкалою
90-100	A	5 (відміно)
80-89	B	4 (добре)
70-79	C	
60-69	Б	3 (задовільно)
50-59	E	
35-49	EX	2 (незадовільно)

Факультет соціально-гуманітарних технологій та менеджменту
Кафедра соціальної філософії та управління
Спеціальність 073 «Менеджмент»
Освітня програма «Менеджмент готельно-ресторанного бізнесу»

Затверджую
Завідувач кафедри соціальної
філософії та управління
_____ Л. В. Чупрій
«7» листопада 2023 р.

Завдання на кваліфікаційну роботу
здобувачу вищої освіти
Дембовської Вікторії Вікторівни
(прізвище, ім'я, по батькові)

1. Тема кваліфікаційної роботи

Удосконалення технологій прийому іноземних туристів у готелі

Затверджена наказом ректора від 16.10.2023 Наказ № 1369

2. Строк здачі закінченої роботи 27.05.2024

3. Цільова установка

Визначення рекомендацій щодо удосконалення технологій прийому іноземних туристів у готелі

Мета роботи

вивчення технології прийому та обслуговування іноземних туристів у готелях.

Об'єктом дослідження є обслуговування туристів у готелях

Предметом дослідження є прийом і розміщення туристів ,особливості обслуговування.

Базою дослідження є готельно-оздоровчий комплекс «Green zone».

4. Вихідні дані до роботи Наукова стаття, монографія, законодавчі та нормативні документи

5. Перелік графічного матеріалу

6. Зміст випускної кваліфікаційної роботи (перелік питань за кожним розділом)
РОЗДІЛ І. Теоретичні аспекти обслуговування іноземних туристі в готелі 1.1 Система оцінки якості обслуговування іноземних туристів 1.2 Служба бронювання. Організація і технологія обслуговування іноземних туристів 1.3 Класифікація готелів та стиль обслуговування РОЗДІЛ ІІ. Особливості організації обслуговування іноземних туристів харчуванням 2.1 Порядок складання меню для туристів.Характерні відмінності в приготуванні страв 2.2 Організація харчування та розрахунок для індивідуальних та групових туристів 2.3 Обслуговування по типу «шведського столу».Розрахунок по кредитним

карткам РОЗДІЛ ІІІ. Шляхи вдосконалення готельного бізнесу Характеристика сучасного стану готельного господарства України: проблем динаміка розвитку 3.2 Вдосконалення новітніх технологій

7. Календарний план виконання роботи

№ п/п	Назва етапів виконання кваліфікаційної роботи	Строк виконання	
		За планом	Фактично
1.	Вибір теми, вивчення літературних джерел, постановка проблеми та складання плану роботи	01.10.2023	01.10.2023
2.	Підготовка першого розділу роботи та подання його керівнику	01.03.2024	01.03.2024
3.	Підготовка другого розділу роботи та подання його керівнику	15.05.2024	15.05.2024
4.	Підготовка третього розділу роботи та подання його керівнику	20.05.2024	20.05.2024
5.	Підготовка вступу та формування висновків, списку літературних джерел. Оформлення роботи згідно вимог ДПУ та подання її керівнику	23.05.2024	23.05.2024
6.	Доопрацювання робити з урахуванням зауважень керівника	до 24.05.2024	24.05.2024
7.	Отримання відгуку керівника	27.05.2024	27.05.2024
8.	Отримання зовнішньої рецензії	28.05.2024	28.05.2024
9.	Попередній захист роботи	29.05.2024 30.05.2024	29.05.2024 30.05.2024
10.	Перевірка роботи на унікальність	29.05.2024	29.05.2024
11.	Допуск кваліфікаційної роботи до захисту зав.каф.	до 01.06.2024	
12.	Захист роботи	12.06.2024 13.06.2024	

8. Дата видачі завдання «7» листопада 2023 р.

9. Науковий керівник кваліфікаційної роботи _____ (підпис) М. В. Гусятинська (прізвище, ініціали)

10. Гарант освітньо-професійної програми _____ (підпис) Н. О. Держак (прізвище, ініціали)

11. Завдання до виконання отримав здобувач вищої освіти _____ (підпис) В. В. Дембовська (прізвище, ініціали)

ЗМІСТ

ВСТУП……...…6

РОЗДІЛ І. Теоретичні аспекти обслуговування іноземних туристі в готелі……8

1.1 Система оцінки якості обслуговування іноземних туристів……8

1.2 Служба бронювання. Організація і технологія обслуговування іноземних туристів……12

1.3 Класифікація готелів та стиль обслуговування……...21

РОЗДІЛ ІІ. Особливості організації обслуговування іноземних туристів харчуванням……28

2.1 Порядок складання меню для туристів. Характерні відмінності в приготуванні страв……28

2.2 Організація харчування та розрахунок для індивідуальних та групових туристів……...36

2.3 Обслуговування по типу «шведського столу». Розрахунок по кредитним карткам……43

РОЗДІЛ ІІІ. Шляхи вдосконалення готельного бізнесу……48

3.1 Характеристика сучасного стану готельного господарства України: проблеми і динаміка розвитку……48

3.2 Вдосконалення новітніх технологій……51

ВИСНОВОК ……...54

СПИСОК ВИКОРИСТАНИХ ДЖЕРЕЛ ……...57

ВСТУП

Сьогодні готельна індустрія переживає бурхливий розвиток. Щоб утриматися на ринку і зберегти існуюче становище, Вам необхідно шукати нові шляхи.

Завжди існує необхідність у пошуку нових способів покращення процесу обслуговування споживачів PGG, щоб успішно існувати на ринку послуг та збільшувати прибуток.

Високоякісний сервіс-незамінний елемент, завдяки якому можна утримати споживачів. "Сервіс на вищому рівні" став дуже актуальним і важливим елементом ефективного функціонування готельного підприємства.

Розглядаючи сучасний готельний і ресторанний бізнес і туризм як одну з форм підприємницької діяльності, ми не можемо обійти стороною індустрію, яка обслуговує туристів і гостей, які відвідують нашу країну.

Кейтерингове обслуговування є важливим елементом в обслуговуванні туристів. Компанії готельної індустрії обслуговують досить різноманітні делегації вітчизняних та іноземних туристів, організаційних та персональних туристів. Для кожної категорії споживачів потрібні особливі методи і технології обслуговування.

Метою кваліфікаційної роботи є вивчення технології прийому та обслуговування іноземних туристів у готелях.

Досягнення поставленої мети зумовило вирішення наступних *завдань*:

1) розгляд теоретичних основ організації і обслуговування іноземних туристів на ПГГ;

2) аналіз технології прийому та обслуговування туристів на ПГГ;

3) розробка рекомендацій щодо вдосконалення організації прийому та обслуговування в готелі туристів.

Об'єктом дослідження є обслуговування туристів у готелях.

Предметом дослідження є прийом і розміщення туристів ,особливості обслуговування.

Базою дослідження є Готельно-оздоровчий комплекс «Green zone».

Методи дослідження. Методичними засадами кваліфікаційної роботи є положення економічної теорії, наукові праці вітчизняних і зарубіжних вчених, які стосуються проблематики управління якістю послуг. У роботі використано наступні методи дослідження: логічно-теоретичний (при дослідженні сутності якості послуг); статистичні, прогностичні та економіко- математичні методи (при дослідженні характеристики готельного підприємства); системного аналізу і синтезу, узагальнення (при дослідженні проблемних аспектів та використання вітчизняного та зарубіжного досвіду в практиці управління якістю послуг).

Інформаційною базою написання кваліфікаційної роботи представлена підручниками і науковими посібниками, публікаціями в ЗМІ та спеціалізованих виданнях, тезами виступів на конференціях і форумах, законами та нормативно-правовими актами всіх типів, статистичним матеріалом, даними підприємства.

Наукова новизна одержаних результатів полягає у визначенні шляхів покращення процесу управління якістю обслуговування в готельно-оздоровчому комплексі «Green zone».

Практичне значення одержаних результатів дослідження полягає в тому, що результати дослідження системи менеджменту якості обслуговування та пропозиції по комплексному розвитку системи якості обслуговування можуть бути використані у практичній діяльності готельного-оздоровчого комплексу «Green zone».

Структура і обсяг роботи. Кваліфікаційна робота загальним обсягом сторінок складається зі вступу, трьох розділів, висновків, та містить список використаних джерел.

РОЗДІЛ І. Теоретичні аспекти обслуговування іноземних туристі в готелі

1.1 Система оцінки якості обслуговування іноземних туристів

Іноземний турист - це особа, яка з основною метою зобов'язана залишити країну або місце перебування протягом зазначеного терміну і відправляється в іншу країну на термін перебування від 24 годин до одного року, що не заборонено законодавством країни: відпочинок; зміцнення здоров'я; наука; розвага; спорт; шопінг-тур.

Туристичні продукти - це комплекс заздалегідь розроблених туристичних послуг, які об'єднують в собі як мінімум 2 такі послуги і можуть бути реалізовані або продаватися за певною ціною, включаючи транспортні послуги, Послуги з розміщення та інші туристичні послуги, не пов'язані з транспортом і розміщенням (послуги з організації відвідувань об'єктів культури, відпочинку, розваг, продаж Сувенірна продукція і т.д.).

Супутні туристичні послуги та товари-послуги та товари, призначені для задоволення потреб споживачів, їх надання та виробництво трохи скорочуються без продажу туристам.;

Місцем реалізації (збуту) туристичних послуг є країна, в якій зареєстрована відповідна юридична особа, що реалізує туристичні продукти;

Місцем надання туристичних послуг є країна, в якій безпосередньо надаються туристичні послуги.

Готель-це підприємство, призначене для тимчасового розміщення та надання основних і додаткових послуг.

Індустрія гостинності-це бізнес, метою якого є забезпечення людей житлом і харчуванням, а також організація їх дозвілля.

Категорія готелів-це класифікаційна група, яка характеризується певним набором вимог.

Житло-об'єкт, призначений для тимчасового проживання людей.

Якість туристичних послуг-це комплексне питання. Його рішення передбачає ефективне використання всіх важелів, різних форм і методів впливу. Вирішення цієї проблеми засноване на організаційному підході: організаційних, технічних, економічних, соціологічних, єдності і взаємодії правових заходів.

Якість обслуговування-це ступінь корисності комплексу об'єктів нерухомості і послуг, яка визначає їх здатність все більш повно задовольняти потреби іноземних туристів.

Комплексний підхід до визначення якості туристичних послуг передбачає їх поділ на кілька груп:

1. Інформаційні послуги.

2. Транспортні послуги.

3. Послуги з розміщення.

4. Послуги громадського харчування.

5. Культурно-дозвіллєві послуги.

6. Додаткові послуги.

Якість цих послуг залишає саме незабутнє враження в пам'яті туриста, тому що саме ці послуги задовольняють його повсякденні потреби.

Таким чином, якість обслуговування в готельній індустрії - це складне поняття, яке тісно пов'язане зі споживанням 2-х видів благ (товарів і послуг) і 2-ма видами відносин (матеріальних і нематеріальних).

Тому правильне визначення стандартів і показників якості обслуговування дуже складно. Цей критерій пов'язаний з найбільш поширеними якісними характеристиками готельної індустрії і перспективними напрямками розвитку. У той же час система показників дозволяє визначити якість обслуговування на окремих підприємствах готельної індустрії, порівняти їх і виявити передові і відстаючі підприємства.

Теоретичні особливості організації туристського обслуговування.

1. У туризмі однією з характеристик є різноманітність споживачів туристичних послуг.

Різниця між категоріями туристів залежить від мети поїздки, вимог до туристичних послуг і ціни, яку вони можуть бути готові заплатити[16].

Кожен тип туристів відповідає певному типу туристичного ринку.

На попит туристів і їх поведінку впливають: дохід. Ті, хто має кошти для подорожей, можуть подорожувати. 2. Склад сім'ї. Ті, хто подорожує частіше, мають невеликі сім'ї. Найчастіше подорожують сім'єю з 1-2 чоловік. У багатодітних сімей частота нижче. 3. Вік. Люди похилого віку та маленькі діти віком до 2 років подорожують рідко. 4. Освіта і професія людини. Власники малого бізнесу подорожують не частіше, ніж службовці та чиновники, які приїжджають на кілька тижнів на рік. Типи туристів: всі клієнти можуть бути класифіковані за наступними критеріями: 1. Залежно від їх діяльності. 2. Залежно від способу життя. Залежно від ступеня активності під час відпустки можна виділити наступні групи туристів: любителі спокійного відпочинку. Її представники відправляються у відпустку, щоб позбутися від повсякденного стресу і відпочити в спокійній і комфортній обстановці. Гості, які відпочивають в тиші, будуть зачаровані сонцем, морем і піском. Вони уникають сторонніх і великого скупчення людей. 2. Любителі задоволень. Дуже заповзятливі туристи, які віддають перевагу жвавій і світській атмосфері і шукають різні розваги під час відпустки. 3. Любителі активного відпочинку. Ці туристи люблять природу і

створюють активне навантаження на свій організм. Іноді їх відпочинок можна поєднувати з лікуванням. 4. Любителі спорту. На відміну від активного відпочинку, всі ці люди орієнтовані на змагання. Для них спорт - це хобі. 5. Відпочиваючі з пізнавальними і дослідницькими цілями. Туристи цього типу зацікавлені в підвищенні свого рівня освіти.

6. Люди, які люблять пригоди – це ті туристи, які шукають незвичайних відчуттів, вражень з певним ризиком. Деякі з них подорожують поодинці.

Залежно від способу життя:

1. Любителі задоволень. Представники цієї групи пред'являють дуже високі вимоги до якості відпочинку. Для них подорожі - це спосіб самовираження, вони хочуть насолоджуватися відпочинком, прощати собі деякі слабкості або давати навантаження спорту. 2. Трендові туристи.Для них відпочинок - це можливість знайти і проявити себе як особистість. Їм не потрібні екстравагантні умови, вони шукають єднання з природою, тиші і можливості психологічного розвантаження, їх цікавить політика, екологічна культура[2]. Сімейні туристи. У цю групу входять тільки сім'ї з дітьми. Вони відпочивають в спокійній обстановці, купують послуги за вигідними цінами і в більшості випадків обслуговують себе без перешкод. 4. Пасивні туристи цей тип держави-можливість розслабитися. У цю групу входять відносно пасивні туристи, які проводять свою відпустку традиційним чином: в тиші, довго сплять,люблять смачно поїсти, подорожувати.Як правило, вони люблять експериментувати і хочуть провести свою відпустку вдома.

1.2 Служба бронювання. Організація і технологія обслуговування іноземних туристів

Оскільки бронювання виконує функцію прямого маркетингу готельних продуктів, ефективність управління процесом бронювання впливає на прибутковість готелю. Процес бронювання-це встановлення співпраці між уповноваженими співробітниками готелю і туристами, огляд місця бронювання і номерів готелю - з цього починається обслуговування гостей. Для здійснення цього процесу існують різні технічні засоби: телефон, Інтернет, пошта, факс і т.д. однак враження туристів про готель насправді залежить від його ефективної організації. Тому оператори бронювання повинні мати професійну підготовку, навички телемаркетингової комунікації та демонструвати найвищий професіоналізм у сфері гостинності. У процесі пошуку турист знайомиться з декількома готелями і вибирає кращий з них, тому агентство з бронювання має вплинути на його вибір і підкреслити переваги обслуговування саме цього готелю.

Відділ бронювання готельних номерів виступає в якості окремого структурного підрозділу управління, але найчастіше він знаходиться в структурі служб прийому і розміщення. Відділ очолює менеджер. По суті, він є службовцем того ж рівня, що і головний адміністратор, і підпорядковується директору відділу обслуговування або директору відділу продажів. Цей факт вказує на те, що бронювання функціонально пов'язане з продажами та впливає на управління доходами готелю.

Цей відділ працює найчастіше в період найбільшої туристичної активності з 8 до 18 годин. Кількість співробітників залежить від розміру готелю і складе 3-5 чоловік, але їх головне завдання - продати максимальну кількість готельних номерів за максимально вигідною ціною. Крім того, відділ вивчає ринок - вивчає динаміку попиту на готельні послуги, аналізує заповнюваність номерів, аналізує програму заходів, що проводяться в регіоні (спортивні змагання, фестивалі,

конференції тощо).), і прогнозує активність готелю поряд з маркетинговими послугами.

Під час проведення масштабних заходів попит на готельні послуги зростає в кілька разів. У таких випадках бронювання здійснюється заздалегідь, до початку Заходу, і ризик скасування незначний, тому готелю вигідно забронювати місце для проведення заходу з великою кількістю учасників.

До числа основних завдань і професійних обов'язків співробітника, що відповідає за Відділ бронювання, відносяться:

* Комунікабельність у відносинах з клієнтами, швидка і чітка реакція на розміщення замовлень;

* Досвід в процесі бронювання, швидка систематизація інформації, отриманої від Клієнтів, і відомостей про статус заповнення номерного фонду.;;

* Знання тарифів на послуги розміщення, додаткових сервісів, цінових пільг і сезонних змін цін;

* Вміння аналізувати характеристики клієнта, прогнозувати його справжні наміри і впливати на нього для досягнення максимального ефекту від співпраці;

* Системи технічного резервування, навички роботи в основному в сфері телекомунікацій.

Вони використовують Різні технічні засоби та організаційні форми для резервування.

Серед технічних засобів типові наступні.Телефон; Інтернет; факс; Телеграма; лист.

До організаційних форм бронювання належать: централізоване; міжотільне агентство; Центральна Каса бронювання; Туристичне агентство;

транспортне агентство; конференція та організатор нарад; безпосередньо в готелі[8].

Найбільш поширеним способом бронювання є використання телефону та Інтернету. Перший спосіб має певні переваги перед іншими видами, оскільки забезпечує "живе" спілкування між клієнтом і оператором. В результаті у клієнта складається перше враження про готель, тому співробітник повинен проявити свої навички, вплинути на вибір туристів і більш уважно ставитися до переваг готелю перед іншими. При цьому оператор бронювання, крім основних додаткових послуг, має можливість отримати більш повну інформацію про клієнта і надати її клієнту.

Діяльність відділу бронювання безпосередньо пов'язана з наданням послуг з прийому та розміщення гостей, в ході яких необхідно постійно обмінюватися інформацією про заповнення поточного номера. Невірна інформація про наявність вільних номерів і статус бронювання призводить до зниження виручки через непродаж номерів і втрати довіри клієнтів у разі подвійного бронювання.

Тип бронювання. Існує 2 типи бронювання готелів: гарантоване та негарантоване.

Гарантоване бронювання підтверджується гарантією надання номерів гостям до запланованого часу доби (через 12 годин) після прибуття. Актуальність даного бронювання для клієнта полягає в можливості скористатися послугами готелю в разі затримки, але не раніше запланованого часу наступного дня. У той же час готель надає гарантію користування номером шляхом отримання передоплати від клієнта. Якщо ви не скористаєтеся послугою до призначеного часу наступного дня, готель отримає передоплату і надасть номер на свій розсуд. У деяких випадках гарантоване бронювання може бути дійсним протягом усього терміну вашого перебування в готелі[22].

Існує кілька способів підтвердити бронювання номера. Наприклад, кредитні картки широко використовуються в багатьох країнах. Співробітник

служби бронювання записує номер кредитної картки клієнта, зв'язується з компанією, яка його обслуговує, і перевіряє його дієздатність. Якщо бронювання не буде скасовано до певного часу, готель виставить рахунок на вашу кредитну картку, а компанія, що займається кредитною карткою, відніме зазначену суму.

Згідно з рішенням адміністрації, окремі готелі встановлюють передоплату за надання готельних послуг при бронюванні номерів. Передоплата повинна бути внесена в повному обсязі до дати заїзду і зарахована на рахунок оплати готельних послуг при остаточному розрахунку. Форма гарантованого бронювання по передоплаті є нетиповою, носить епізодичний характер і обумовлена великим попитом на готельні послуги під час важливих заходів (Олімпіади, саміти, форуми, відмінні культурні заходи і т.д.).). Дана форма бронювання є найбільш бажаною для готельної компанії.

Також вони використовують неповну передоплату (авансовий платіж) до приїзду клієнта, яка становить 50% від вартості номера. Якщо ви проживаєте в двомісному номері та номері великої місткості, ви не платите за бронювання більш ніж одного місця.

У разі затримки клієнта або групи, на додаток до оплати бронювання, буде стягуватися плата за фактичний час простою номера, але не більше ніж за 1 добу. Якщо гість запізниться більш ніж на 1 день, бронювання буде анульовано.

Згідно з" правилами користування готелем", договір гарантованого бронювання, укладений з юридичною особою (компаніями, організаціями, в тому числі туристичними агентствами), несе фінансову відповідальність за простій номера за відсутності клієнтів, якщо компанія не забезпечить належну підготовку номера до заселення, то бронювання оплачено не буде.

Вартість послуги бронювання номера встановлюється готелем, а форма оплати визначається угодою між клієнтом (замовницею) і Готелем. У більшості випадків для індивідуальних туристів вартість послуги бронювання становить 1% від вартості номера за 50 днів. Знижки встановлюються для туристичних

груп, а сума оплати становить від 25 до 35% від тарифу. Розмір знижки залежить від кількості осіб у групі та тривалості перебування[23].

Бронювання, яке не гарантується, — це форма бронювання, при якій готель надає гостю номер до закінчення терміну скасування бронювання - 18 годин з дати заїзду. Якщо клієнт не з'явиться до цього часу, готель надасть номер відповідно до інших замовлень. Затримка клієнта, прибуття вчасно після скасування бронювання-і номер залишається непроданим, і готель може запропонувати його клієнту. Послуги негарантованого бронювання не оплачуються.

Форма організації бронювання. Централізоване бронювання є типовою формою світової готельної практики і широко використовується провідними компаніями. Відома готельна мережа надає інформацію в довідкову систему обслуговування клієнтів і перевіряє їх платоспроможність. Після введення необхідної інформації відділ бронювання присвоює клієнту номер для підтвердження бронювання, централізованого бронювання, який буде доступний потенційним клієнтам і операторам, які займаються реалізацією послуг готелів цієї мережі, розташованих в різних куточках світу. Зв'язки мережі готелів з підприємствами можуть допомогти прискорити процес бронювання та зменшити загальні витрати. Вартість централізованої системи бронювання незначна і може використовуватися навіть в невеликих готелях. Водночас централізована система використовує готелі, які не входять до її структури. Ці готелі можуть отримувати попередні замовлення тільки після виконання всіх умов бронювання номерів в готелях і договірних угод.

Центральна каса бронювання працює безпосередньо з потенційними клієнтами, використовуючи безкоштовні телефонні номери. У співпраці зі значним числом готельних компаній централізована система бронювання підтримується більш ніж 24 центрами, які найчастіше працюють кожні 2 години.

Для підвищення ефективності роботи Центральний офіс обмінюється інформацією про наявність вільних номерів і резервує готелі, що входять в

мережу, через певні проміжки часу відповідно до розкладу. Використання автоматизованих комп'ютерних систем в готельному бізнесі полегшує механічну маршрутизацію телефонних дзвінків в конкретний готель в залежності від змісту замовлення. Центральна система бронювання забезпечує філії мережі необхідним технічним обладнанням для зв'язку і отримує певний відсоток від операцій бронювання. У той же час кожен готель повинен періодично надавати в центральний офіс бронювання чітку інформацію про заповнення реєстру номерів.

Міжвідомче агентство-це централізована система бронювання, яка укладає угоди про співпрацю з кількома виробничими лініями. У своїй роботі міжотільні агентства найчастіше передають попередні замовлення на номери в централізовану систему або підключаються безпосередньо до готелю. Крім бронювання номерів в готелях, такі агентства часто надають послуги з бронювання авіаквитків авіакомпаніям[5].

Пряме бронювання готелів здійснюється в основному типовим відділом бронювання готелів невеликих незалежних компаній.

Бронювання через туроператорів та інші організації. У деяких випадках туроператори виконують функцію бронювання місць в курортних готелях. Аналогічну функцію виконують організатори зустрічей і конференцій в спеціалізованих конференц-готелях. У таких випадках туроператор буде основним джерелом бронювання.

Запит на бронювання. Саме з неї починається процес співпраці між клієнтом і Готелем. Заявка надходить особисто від клієнта або від посередника (фізичної або юридичної особи) через Інтернет, телефон, пошту та іншими способами. Кожен запит повинен бути зареєстрований у відділі бронювання. У ньому клієнт повинен вказати прізвище, ім'я, по батькові, дату заїзду, тривалість перебування, дату виїзду, категорію і кількість номерів, форму оплати.

Визначення вільних номерів для бронювання. Після отримання замовлення, незалежно від системи бронювання, буде оперативно проаналізовано список номерів. Цей етап особливо важливий для іміджу та ефективності готелю. Щоб не приймати попередні замовлення на кількість номерів, що перевищує кількість доступних, вам необхідно ретельно проаналізувати порядок інвентаризації номера. Вільний простір контролюється в процесі бронювання за допомогою різних технічних методів:

- Комп'ютерна система в разі бронювання через Інтернет;

- Форма управління бронюванням;

- Настінна графіка[6].

Комп'ютерна система бронювання в автономному режимі відстежує щоденний дохід від попередніх замовлень, кількість зайнятих і вільних номерів, а також вільні замовлення. Аналіз проводиться відповідно до категорії номера, категорії гостей та інших характеристик. Прибуття, продовження терміну перебування, від'їзд

Сучасні технології управління інформацією дозволяють програмувати функції комп'ютерних систем повністю автономно. Програма блокує замовлення при заповненні заявки на готель або конкретну категорію номера, але в той же час дозволяє пропонувати альтернативні номери за відповідними цінами і в інших прилеглих готелях, таких як певні категорії, фірмові страви і т. д.

Використання комп'ютерної системи бронювання також вимагає періодичної перевірки системи, особливо при інтенсивному використанні. Навіть розумно запрограмована система може вийти з ладу.

Книга управління бронюванням використовується готелями, в яких немає комп'ютера. У ній є стандартна папка, що дозволяє замінювати сторінки. На кожній сторінці номери розділені на типи, і кожному номеру присвоюється певний номер. Коли Ви отримуєте попереднє замовлення на номер певного типу,

в немаркованому номері, присвоєному в день заїзду, ставиться хрестик. Якщо ви бронюєте номер на кілька днів, відповідний номер обводиться кружком на наступній сторінці. Деякі труднощі при використанні контрольної книги пов'язані зі скасуванням замовлення або зміною попереднього замовлення. Щоб уникнути технічних складнощів, форму управління бронюванням слід регулярно замінювати.

Некомп'ютеризовані готелі використовують настінні таблиці для управління бронюванням. У короткому вигляді вони представлені наступним чином: номери розташовані вертикально, дні і місяці розташовані горизонтально, а ціни також вказані. Для різних типів номерів використовуються різні кольори. Після отримання замовлення наявність вільних місць буде перевірено відповідно до розкладу, заснованим на даті прибуття клієнта, тривалості перебування і типі номера. При виявленні вакансії співробітник служби бронювання присвоює клієнту певний номер, прикріплюючи стрічку до рядка, що відповідає цьому номеру. Стрічка простягається від дати прибуття до дати від'їзду, і на ній часто вказується прізвище клієнта. Якщо дату на настінній карті потрібно змінити, працівник переміщує стрічку в інше місце.Після скасування замовлення стрічка видаляється з розкладу.

Ми приймаємо попередні замовлення відповідно до заявки, використовуючи автоматичну систему управління або систему управління в ручному режимі. Якщо приміщення зайняте за запитом, клієнту буде надано альтернативний тип і номер ціни[19]. Якщо альтернативного номера немає або клієнт не погоджується з пропозицією, відділ бронювання надасть альтернативний готель. Корпоративні відносини між готелями допоможуть швидко компенсувати тимчасові незручності при бронюванні.

Реєстрація попередніх замовлень. Після отримання запиту на бронювання та підтвердження наявності вільних номерів відповідно до інформації про номер в готелі оператор бронювання зареєструє його. При цьому в реєстраційному записі співробітник служби бронювання отримує важливу інформацію про

клієнта: прізвище, ім'я, по батькові, інформацію про організацію-замовника, форму оплати, кількість і категорію номерів, тривалість перебування, побажання за умовами розміщення, інформацію про передоплату. Така інформація може лягти в основу індивідуального підходу

Заявка на бронювання номера (місця) реєструється в Журналі єдиного зразка, схваленому для використання в якості форми чітких звітів і основних бухгалтерських документів.

У разі гарантованого бронювання відділ повинен отримати від клієнта інформацію про те, як оплатити готельні послуги. Якщо ви платите кредитною карткою, вам потрібно визначити її тип, перевірити її дієздатність за допомогою комп'ютерних служб, номер, термін дії та власника.

Якщо передоплата розраховується заздалегідь, Готель повинен отримати від клієнта гарантію внесення суми до обумовленої дати. Перед внесенням передоплати співробітник служби бронювання повинен підтвердити виконання зобов'язань клієнта. Якщо необхідна сума не буде сплачена відповідно до рішення відділу бронювання, гарантоване бронювання буде переведено в категорію негарантованих.

Для бронювань, зроблених туристичними агентствами від імені організаторів клієнтів, конференцій, нарад-представників компаній і т.д., можна побачити наступне: вам необхідно знайти назву організації-клієнта, адреса, дані уповноваженої особи і обліковий запис організації.

При оформленні замовлення співробітник відділу бронювання повинен узгодити важливі аспекти гарантії.Клієнт повинен бути впевнений, що номер буде заброньовано до розрахункового часу прибуття відповідно до узгодженого графіка. Якщо клієнт не скасує бронювання до встановленого терміну, це може призвести до втрати передоплати або рахунку, виставленого організації бронювання[18].

Важливим аспектом діяльності відділу бронювання при оформленні попереднього замовлення є надання тарифів на готельні послуги.

Туристам також необхідно отримати наступну інформацію:

- Додаткові послуги, пропоновані за додаткову плату;

- Вимоги до мінімального терміну перебування, що діють на дату подачі заявки на бронювання;

- Пільгові умови, що діють на дату бронювання;

- Курс обміну іноземної валюти при визначенні рахунку для іноземних туристів;

- Відсоток податку за номер.

Для підтримки позитивного іміджу готельної компанії і довіри клієнтів необхідно дотримуватися мита, заявлені при бронюванні.

Підтвердження бронювання. На цьому етапі ми координуємо підготовку готелю до надання послуг з розміщення та підготовку до підтвердження наміру туристів скористатися послугами з розміщення.

1.3 Класифікація готелів та стиль обслуговування

Найбільш поширеними класифікаціями є зоряна система, яка використовується у Франції, Австрії, Угорщині, Єгипті, Китаї та багатьох інших країнах, буквена система, яка використовується в Греції, система "корона", типова для Великобританії, система цифр і т. д.

В даний час найпоширенішою системою класифікації у світі є французька національна система. Вона встановлює 6 категорій для туристичних готелів, 5 з яких присвоюються певну кількість зірок(1*, 2*, 3*, 4*, 5*).

Мінімальні вимоги для присвоєння однієї з категорій:

- Кількість номерів;

- Громадські зони;

- Оснащення готелю;

- Комфорт проживання;

- Технічне обслуговування;

- Доступність для людей з обмеженими фізичними можливостями та людей з обмеженою рухливістю[17].

Крім традиційних зірок, існує система "букв"і " корон". Система класифікації букв популярна в Греції, але на фасаді готелю можна побачити звичайні зірки. Всі грецькі готелі діляться на 4 категорії: A, B, C, D. готелі категорії а відповідають рівню 4*, B-3* і C-2*. Готелям вищої категорії в Греції часто присвоюється категорія"Люкс".

На мій погляд, класифікація готелів в англійській мові досить складна. Як правило, на фасаді готелю зображена не зірка, а корона. Щоб перевести категорію готелів з" мови корони "на" Зоряний", потрібно відняти 1 із загальної кількості крон, але класифікація, запропонована Асоціацією британських туристичних агентств, вважається найбільш правильною.:

- Бюджетний готель (1 зірка) розташований в центрі міста і має в своєму розпорядженні мінімум зручностей;

- У готелі туристичного класу (2 зірки) є бар і ресторан;

- Готелі середнього класу (3 зірки) пропонують досить високий рівень сервісу;

- Готель першого класу (4 зірки) пропонує розміщення дуже високої якості і відмінний сервіс;

- Готелі вищої категорії (5 зірок) мають першокласний рівень обслуговування і розміщення.

Класифікація:

1-зірковий готель.

Туристичні компанії рідко пропонують такі готелі для розміщення, в основному в них зупиняються самостійні мандрівники. Такі готелі зазвичай розташовані в передмістях або недалеко від центру, але в непривабливих місцях. Як правило, це дуже маленький готель на 6-10 номерів і розрахований на 1 сім'ю. Харчування тут не подається, вхід після години ночі заборонений. У невеликій кімнаті є 2 ліжка, приліжковий столик і стільці.

2. * Готель.

У таких готелях більше зручностей. Туристичні агентства найчастіше пропонують розміщення в таких готелях на туристичних маршрутах, де туристам потрібен тільки нічліг зі сніданком. Меблі в номері-це ліжко, стіл і стілець. Іноді 2-зірковий рівень має на увазі наявність зручностей у вигляді душа і телевізора, за пульт дистанційного керування потрібно заплатити. Обмежень на відвідування в нічний час немає. Зазвичай подається сніданок.

Готель категорії 3*. Готелі, близькі до критеріїв категорії 3*, є найкращим вибором для більшості постійних мандрівників. Це найпоширеніший тип готелів у світі. У номері такого готелю вам знадобляться всі зручності: телефон, телевізор і, можливо, міні-бар. Номери бувають одномісні та двомісні, як з 1 великим ліжком, так і з окремим ліжком. Для батьків з дітьми передбачені тримісні номери: зазвичай це двомісний номер з додатковим ліжком або

розкладним диваном. Послуги готелів в різних країнах світу можуть істотно відрізнятися один від одного. Наприклад, в Європі в 3-зіркових готелях рівень сервісу нижче, ніж в 3-зіркових готелях Греції. У них є певна закономірність: зазвичай, чим вище комфорт і чим більше додаткових послуг надається, тим далі готель від центру.

Готель 4*. Це готелі з високим рівнем сервісу, розраховані на людей із середнім і вище середнього достатком за європейськими стандартами. Готель категорії 4 * відрізняється підвищенням рівня комфорту і вдалим розташуванням, він може бути розташований в центрі міста або на першій лінії пляжу. Там повинна бути автостоянка, що охороняється. У великих готелях є власні таксі та мікроавтобуси. У цю категорію входить безліч додаткових безкоштовних послуг, можливість користуватися різними розважальними закладами готелю, такими як тренажерні зали, корти, басейни і дискотеки. 4 * у готелі номер оформлений як звичайна вітальня, зі стандартною побутовою технікою. Вам знадобиться кольоровий телевізор з дистанційним управлінням, холодильник, міні-бар, кондиціонер, система безпеки, міні-сейф і телефон. Деякі готелі пропонують системи дистанційного керування освітленням. У таких готелях ви можете замовити як стандартні одномісні або двомісні номери, так і номери з поліпшеним плануванням, наприклад, не тільки зі спальнею, але і з вітальнею або кухнею.

5* - це "місто" з усією необхідною інфраструктурою для життя. У готелі є кілька ресторанів (європейської та національної кухні), барів, нічних клубів і магазинів. У готелі є салон краси та пральня, фітнес-центр та бізнес-центр, басейн та Салон краси. Номери в них найрізноманітніші: від одномісних номерів з 1 ліжком до багатокімнатних апартаментів. Найскромніший номер в 5 - зірковому готелі-Це одномісний номер з 1 двоспальним ліжком. Далі, є 2 типи двомісних номерів: з 2 ліжками або 1 великим ліжком. Більш високими за рангом є двомісні номери, які зазвичай можуть знаходитися на 2 поверхи вище спальні. У них є 2-3 спальні, вітальня і двоярусна спальня, включаючи кабінет і пару

кімнат для прислуги і охоронців. Це вже королівські апартаменти. Для ділових людей у деяких 5-зіркових готелях є бізнес-зали.

Телефонний зв'язок, комп'ютер, факс, конференц-зал. У будь-якому номері 5-зіркового готелю повинні бути всі необхідні косметичні засоби для прийняття ванни, тапочки перед ліжком, міні-бар, телефон, кольоровий телевізор, кондиціонер та інші предмети розкоші, які полегшують повсякденне життя.

Незалежно від того, скільки "зірок" в тому чи іншому готелі, готель надає гостям як основні, так і додаткові послуги.

Стиль туристичного обслуговування в готелі.

При прийомі клієнта в готелі дуже важливо дотримуватися певний стиль обслуговування, тобто певні правила і норми поведінки персоналу при обслуговуванні гостей готелю [16; 11].

Кожен із співробітників готелю вносить свій внесок у створення гарного враження про готель у гостей. Тому, розмовляючи по телефону, спілкуючись безпосередньо або письмово, ви зобов'язані вести себе "стильно" як з гостями, так і з колегами. Говорячи про культуру поведінки працівників сфери обслуговування готелю, можна виділити 2 аспекти: контакт з клієнтом і контакт з персоналом. Незалежно від інтер'єру готелю та умов проживання, рівень сервісу та спілкування з туристами залишається дуже важливим [25; 24].

Готель-це компанія, яка прагне надавати послуги вітчизняним та іноземним клієнтам. Тому суворим правилом для персоналу є готовність поважати культурні традиції та ідеї та спілкуватися з усіма без упереджень. Гордістю будь-якого готелю є персонал, який говорить на різних мовах і здатний справити хороше враження на гостей завдяки рівню знань і гнучкості в спілкуванні.

Мета персоналу-створити відкриту та дружню атмосферу.

Необхідно, щоб всі гості могли звертатися до співробітників готелю з проблемами і побоюваннями, і їх очікування виправдовувалися – це запорука успіху і конкурентоспроможності на ринку готельних послуг.

Необхідно завжди піклуватися про туристів, тому що гість - це найважливіша людина, незалежно від того, подзвонив він чи ні, написав листа і приїхав безпосередньо. Гість-це не та людина, яка заважає роботі персоналу, а, навпаки, він є головною причиною, по якій працює весь персонал. Обслуговування гостей не повинно виглядати як послуга. Навпаки, саме гості проявляють ввічливість, надаючи кожному співробітнику можливість проявити себе і заробити гроші. Гості-це не ті, хто сперечається з кимось або доводить, хто сильніший. Гості завжди мають рацію. [28,27]

Кожен співробітник готелю повинен розуміти, що якість - це недозволена розкіш, і повинен звертати увагу на потреби гостей. Персонал готелю повинен бути відкритий до змін і нових способів постійного поліпшення обслуговування гостей.

Персонал готелю повинен бути відкритий до змін і нових способів постійного поліпшення обслуговування гостей. Кожен член команди стає єдиним цілим із товарами та послугами, які пропонує готель.

Культура поведінки співробітників готелю включає в себе всі аспекти зовнішньої і внутрішньої культури людини: правила поведінки і поводження, правильне вираження своїх думок. Також дуже важливо, щоб персонал дбав про свій зовнішній вигляд. Ввічливість свідчить про культуру людини, його ставлення до роботи і ставлення до колективу[10]. Основні правила :

* Головне-це вміння не помічати помилок і недоліків в поведінці гостей, не акцентувати їх увагу і не проявляти зайвої цікавості до одягу, звичаїв і традицій;

* Не ставити зайвих питань, не говорити про справи і не докучати;

* Не можна показувати гостю, подобається він вам чи ні, робити непотрібні зауваження, читати моралі, висловлювати різні претензії, розповідати про своє особисте життя.;

* Необхідно вміло поводитися по відношенню до гостя - не можна питати про мету візиту, а також не можна входити в номер без дозволу проживаючого.;

* Гідність і скромність-невід'ємні людські якості для співробітників готелю;

* Якщо скромність вимагає стриманості і такту в спілкуванні, то дисципліна-це почуття відповідальності за доручену ділянку роботи;

* Обслуговуючий персонал повинен завжди пам'ятати, що поверх або кімната для прислуги - це, перш за все, офісне приміщення і що на ньому чергують змінні співробітники.;

* Культура поведінки і спілкування також пов'язана з поняттям культури мови. Співробітники готелю повинні грамотно і чітко висловлювати свої думки;

* Мова персоналу повинна бути красивою як при безпосередньому спілкуванні з клієнтом, так і при листуванні листом або по телефону. І. Ю. Ляпіна розглядає наступні правила, які персонал готелю повинен враховувати при обслуговуванні клієнтів [22; 23].

РОЗДІЛ ІІ. Особливості організації обслуговування іноземних туристів харчуванням

2.1 Порядок складання меню для туристів. Характерні відмінності в приготуванні страв

Туристичні компанії укладають договори з ресторанами та іншими готельними компаніями на обслуговування іноземних туристів. У договорі визначається тривалість обслуговування відповідно до кількості виділених місць, умовами надання харчування, вартістю добових раціонів, умовами та порядком розрахунку[1]. Для обслуговування туристів виділяється необхідна кількість столиків в окремих залах або загальних кімнатах, а на стіл ставиться національний прапор. Якщо туристи різних класів харчуються в залі, їх розсаджують на окремі столи. Страви подаються групам туристів за домовленістю в певний час.

Для індивідуальних туристів необхідно заздалегідь забронювати столик в залі, так як під час роботи ресторану ви можете прийти в будь-який час. Страви подаються відповідно до меню ресторану. Для груп туристів меню на сніданок, обід і вечерю складається напередодні і узгоджується з керівником групи. Обслуговування туристів має бути чітким і швидким, не перевищувати 30 хвилин між сніданком і вечерею і 40 хвилин між обідом. Для цих цілей при обслуговуванні групи туристів на 10-15 туристів надається 1 офіціант, а для індивідуальних туристів - не більше 8. Метрдотелі та офіціанти, які обслуговують іноземних туристів, повинні володіти іноземною мовою (англійською, німецькою, французькою) в обсязі, необхідному для виконання своїх обов'язків.Вони вітають туристів іноземною мовою, допомагають окремим туристам вибирати страви та напої, характеризують страви та напої, перелічені в меню, відповідають на запитання щодо замовлення послуг, обчислюють процедури, які ви повинні вміти пояснити, і називають вартість страв та напоїв. Харчування для туристів, які подорожують індивідуально, пропонується готівкою і кредитними картками деяких іноземних компаній, список яких

повинен бути в ресторані. Для прискорення обслуговування іноземних туристів організовуються шведські столи. Якщо меню складено для туристів, то вранці туристам часто подають стандартний європейський сніданок. Нижче наведено деякі варіанти Європейського сніданку.

При складанні меню враховуються національні смаки і харчові звички іноземних туристів. Щоб прискорити обслуговування групи туристів, кип'ячену воду з фруктами, мінералкою або льодом, хліб, булочки, джеми, холодні закуски, кисломолочні продукти і солодкі страви подають на стіл заздалегідь (за 10-15 хвилин). Перша страва доставляється в зал на візку з порцеляновими супницями, розставленими на столі, туристи самі розливають суп по тарілках, а 2-е блюдо розносять по залу в тарілках. Особливості харчування залежать від історичного та економічного розвитку народу, географічних умов країни, звичаїв і релігії. Тому при складанні меню для іноземних туристів необхідно вивчити їх звички, особливості та раціон харчування. Таким чином, риба і морепродукти займають важливе місце в меню країн, що межують з морем, а продукти тваринництва і лісового господарства займають важливе місце в стравах місцевої кухні країн, віддалених від моря. При організації харчування іноземних туристів слід враховувати, що більшість людей у всіх країнах світу харчуються три рази в день. У багатьох країнах сніданок легкий (Англія, Італія, Франція і т.д.). У багатьох країнах (Великобританія, США, Франція, Канада і т.д.) допускається другий сніданок (обід). Він збігається за часом з нашим обідом і складається з закусок, других страв і десертів, на відміну від того, що першої страви немає. Обід відповідає вечері і включає закуски, супи, гарячі другі страви, десерти та чорну каву[2].

Але туристам з Польщі подобається пісний сніданок, а з Угорщини - легкий ланч. Полякам і італійцям рекомендується легка вечеря, а угорцям, чехам, англійцям і французам - щільний. Слід також зазначити, що європейці під час їжі п'ють мінеральну і фруктову воду, в той час як японці і корейці найчастіше не вживають мінеральну воду. Крім того, багато іноземців охоче замовляють такі страви, як український борщ, російські щі, млинці зі сметаною або ікрою,

шашлики та інші страви, а при складанні меню і пропозиції іноземним туристам страв національної кухні народів нашої країни варто відзначити не тільки про особливості зарубіжної кухні, а також про способи обробки продуктів, заправки.

При складанні меню потрібно враховувати:

Англійці люблять гастрономічні поєднання натуральних м'ясних страв, птиці, родзинок і рибної ловлі. Рибу і овочі часто варять у відварному вигляді, м'ясо відварюють або обсмажують (на вугіллі, на сковороді). Вони охоче їдять різноманітні овочеві салати, картоплю фрі, картопляне пюре, вівсяну кашу. Одне з улюблених страв - м'ясний фарш, обсмажений і запечений з цибулею і перцем; традиційними є страви з яєць, а велике місце в раціоні британців займають різні пудинги, сендвічі та канапе. Серед перших страв найбільш поширені бульйони і супи-пюре. Британці вживають фрукти і ягоди у великій кількості в свіжому і консервованому вигляді. Їх використовують для приготування десертів, а також страв і гарнірів. Чай - один із напоїв, який підсолоджують молоком.

Туристи з США і Канади вважають за краще страви, приготовані з напівфабрикатів, готових консервів. В якості закусок широко використовуються бутерброди і сосиски. В американській кухні представлені всі види м'ясних і рибних продуктів. Широко використовуються овочі, фрукти, молочні продукти, яйця, крупи - рис, вівсянка, кукурудзяні пластівці. Національним напоєм є кава. При обслуговуванні американців слід враховувати, що вони не люблять гарячу їжу. Сметану для приготування слід подавати окремо, сам напій краще подавати окремо, напій настійно рекомендується охолодити і подати до столу[4].

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 приготовляются 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 ін), 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 (помазанкамі).

Кухні Боснії, Герцеговини, Сербії, Хорватіївідрізняються 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 - пюреобразні 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[3].

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. Національним блюдом 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, киселі,

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[9].

У китайській кухні поряд зі свіжими використовується велика кількість в'ялених, маринованих і сушених продуктів. Блюдо готується на рослинному маслі, свинячому і курячому жирі, з використанням джерел ферментів і спецій. Китайці їдять страви з яловичини, свинини, баранини, курки, качки, риби, грибів, овочів і вироби з тіста: пельмені, локшину, солодке печиво. Мій улюблений напій-зелений чай. Китайці закінчують обід супом. Дуже швидка подача страв є обов'язковою умовою для організації китайської трапези.

Корейська кухня схожа на китайську. Корейці люблять їсти багато білого хліба, запиваючи його пивом і окропом, а також овочеві страви, приправлені азасом, гуляшем, чаковвілі, бефстроганов, шашликами, рослинним маслом, перцем і цибулею. Перші страви подають на сніданок, обід і вечерю. На гарнір-

рис, локшину, макарони. На десерт-фрукти, кавуни, виноград. Кубинська кухня гостра і ароматна. При приготуванні страв у великій кількості використовуються червоний і чорний перець, лавровий лист, кориця, гострий соус, томатна паста, оцет і майонез. Сіль вживається в дуже обмеженій кількості. Свинина, яловичина, курка, риба та морепродукти (краби, омари) широко використовуються в кубинській кухні. М'ясо тушкують в гострому соусі. Кубинці люблять яйця, страви з рису і гарніри, солодкі страви і фрукти. Фрукти їдять на сніданок, обід і вечерю. З напоїв-кава, мінеральна фруктова вода, соки, хліб - тільки білий. Японська кухня відрізняється великою кількістю страв, таких як риба, морепродукти, овочі, морська капуста, соєві боби і квасоля. Багато національних страв готуються з молюсків, трепанів, кальмарів, восьминогів, крабів і морської капусти. Мій Улюблений продукт-рис. Більшість страв подається з різними гострими приправами, приготованими на рослинному (соєвому) маслі або риб'ячому жиру. Суші-національне блюдо. Японці із задоволенням їдять страви, приготовані з натурального м'яса, такого як яловичина, свинина, баранина і курка, а також фрукти, печиво, зелений чай без цукру і кави[5].

Південноамериканська кухня (Аргентина, Бразилія, Перу, Уругвай, Парагвай). Для нього характерна велика кількість страв з натурального м'яса, обсмаженого на спеціальному грилі. Ці страви готуються великими порціями (по 350-500 г) на обід і вечерю. М'ясні продукти другої страви, так само як і Рибні, не посипають панірувальними сухарями. Як гарнір-овочі, рис, локшина. Вершкове масло для заправки подається окремо. Перші страви вживаються в обмеженій кількості. Національним напоєм є кава. Серед солодких страв перевага віддається пудингам, крему, мусів, желе, компоту зі свіжих фруктів і меду.

Виходячи з особливостей раціону, подавати не слід:

- Для туристів з Англії-страви з сосисками, ковбасні вироби, рибний суп, заливна риба, ікра лосося, круп'яні гарніри, борошняні страви, Борошняні соуси.

- Туристам з арабських країн: мусульманам-страви зі свинини, житній хліб, відварну картоплю і овочі. - Для туристів з Болгарії-молочний суп, окрошка, борщ, круп'яні страви (крім рису), котлети, житній хліб, Стара картопля (з 6 травня до нового врожаю). - Для туристів з Угорщини-страви з баранини, котлети кускові, морська риба і рибопродукти, ікра лосося, оселедець, кілька, балик, гречана каша, желе. - Гостра їжа для туристів з Німеччини та Австрії. - Для туристів з Італії-вершкове масло, страви зі смаженої свинини і м'ясного фаршу, житній хліб[7]. Туристам з В'єтнаму, Таїланду та Індонезії - житній хліб з мінеральною водою. - Туристам з Китаю-додайте молочні продукти і страви, приготовані з них, житній хліб, ікру, оселедець, лосось, мінеральну воду, лавровий лист. - Для туристів з Кореї-молочні продукти і страви, приготовані з них, рибні страви, сирокопчені вироби, шинка, страви з картоплі і гарніри, житній хліб, кава, какао, мінеральна вода. - Для туристів з Монголії-риба, рибна гастрономія, ікра, кава, мінеральна і фруктова вода, пиво. - Для туристів з Польщі-страви з баранини та м'ясного фаршу, страви з соусами, житній хліб, Стара картопля (з 6 травня до нового врожаю). - Для туристів з Румунії-страви з баранини, житній хліб, желе. - Туристи з Франції можуть подати всі страви. - Для туристів з Чехії, Словаччини - страви з баранини, м'ясний фарш, гарячі рибні страви. - Для туристів з Південної Америки (Бразилія, Аргентина та ін.). - Блюдо з м'яса або риби з майонезом і сметаною, посипане панірувальними сухарями. - Для туристів з Сербії, Хорватії, Боснії і Герцеговини та інших. (Країни колишньої Югославії) - відварне м'ясо і риба. - Мінеральна вода для туристів з Японії. Всі страви повинні бути злегка підсолені.

2.2 Організація харчування та розрахунок для індивідуальних та групових туристів

Індивідуальним туристам проводять інструктаж в «Wi-Fi», «Апартаменти класу люкс», «Люкс», «Перший», «Турист» і «Кемпінг». Важливим видом

послуг, що надаються іноземним туристам, є харчування, на яке припадає 25-30% загальної вартості, наприклад, освітнього туру.

Обслуговування іноземних туристів здійснюється переважно в ресторанах, барах і кафе класів «люкс», «вищий» і «перший», а турфірми заздалегідь показують місячні або десятирічні графіки перебування іноземних туристів у закладах харчування. . Із зазначенням класу обслуговування та національності туристів, а не останньої дати - порядок обслуговування для кожної групи туристів.

Заклади ресторанного господарства, що обслуговують групи іноземних туристів, повинні мати спеціальні журнали для обліку дат прийому їжі, в яких обов'язково зазначаються дата, час прибуття туриста, номери довідок, приміщення обслуговування, вид харчування (сніданок, обід, вечеря). Кількість туристів, які звернулися і зараз задоволені харчуванням, ціна харчування. Для екскурсійних груп пропонується триразове харчування - сніданок, обід і вечеря. Страви для іноземних туристичних груп готуються за окремими столиками в кожному номері або в загальній вітальні.

Меню має змінюватися в залежності від дня тижня. Меню повинно включати п'ять-шість фірмових страв і страв на замовлення. Також можна поважати національну культуру та смак туристів. Через туристичний попит ресторани змушені замінювати їжу

Враховуючи наявність сировини на підприємстві та наявність вегетаріанського та невегетаріанського харчування.

Дітям віком від двох до дванадцяти років, які перебувають у складі іноземних туристичних груп або подорожують сім'єю, пропонується спеціальне меню з оплатою 50% вартості харчування з відповідною порцією обслуговування.

У меню сніданків для всіх туристів можна включити так званий європейський сніданок[8]. Для цього меню використовується холодний фруктовий або ягідний сік

Хліб (сир, масло, бекон), теплий хліб або легка друга страва - підсмажений хліб або тістечка з сиром, варенням або джемом, буханець хліба, гарячий напій - кава або чай. На сніданок подають хліб або тости з цукром.

Обід, як правило, включає холодне, суп, друге гаряче, десерт, каву. , кава-вечеря з холодною їжею, гаряча друга страва, десерт, гарячий напій. На обід і вечерю можна замовити мінеральну воду або фрукти та пиво.

Обід і вечеря - два варіанти на кожен день, і керівник туристичної групи надає вибір дня. У меню вказується назва ресторану, кухня, назва страв, продукти та ціни. Меню підписує президент компанії, продакт-менеджер, метрдотель (керуючий).

Рекомендований наступний час прийому їжі: сніданок - 08:00-22:00 (у туристичний сезон - 7:00-22:00); Обід - з 12:00 до 15:00; Вечеря - 17:00. 30 хвилин до 20:00.

З усіх туристів, які бажають залишитися в ресторані після обіду, стягується додаткова плата. В окремих випадках, за домовленістю між представником турфірми та керівництвом підприємства харчування, харчування може бути організовано у формі шведського столу з висіченим меню на підлозі готелю.

На столі (зазвичай у першому ряду), призначеному для обслуговування групи іноземних туристів, вивішується прапор країни, звідки прибувають туристи. Прапори дають туристам кращу презентацію лаунжу та гарантують, що вони сидять за своїми столиками без помилок.

При організації обслуговування груп іноземних туристів застосовуйте бригадний метод, оскільки тривалість сніданку не повинна перевищувати 30 хвилин, а обіду та вечері — 1 години. (на кожен прийом їжі).

Приймаюча команда складається з трьох-чотирьох співробітників і двох-трьох членів бригади. Супервайзер завжди в приміщенні і допомагає клієнтам - приймає замовлення на інші позиції, стежить за роботою співробітників і

серверів. З розрахунку на подані страви. Члени бригади отримують їжу в роздавальні або буфеті, приносять її в кімнату і допомагають командиру.

Туристичні групи мають обмежений час на їжу, тому вони подають так. Для всіх туристів надається сніданок за фіксованою ціною, меню змінюється щодня. Перед прибуттям туристів на стіл подають холодні страви, соки, хлібобулочні вироби, воду або пиво, фрукти і солодощі (або морозиво)[9].

Закип'ятіть холодну воду з кубиками льоду, які можна поставити на стіл на сніданок і обід. Гарячі та холодні закуски (ковбаса, тарілка та ін.), а також гарячі другі порційні страви (карте де карне, лангета та ін.) нежирні як на тарілках, так і на тарілках, спільних за столом. Навіть супові страви (або супові страви). Сервірування столу склянками і тарілками для гарячих напоїв можна здійснювати, поставивши їх групами в кінці столу або на приставному столику.

Організовують фуршетний продаж з візка в приміщеннях підприємств громадського харчування. Як правило, товари включають цукерки, безалкогольні напої, соки, пиво, цукерки, фрукти, сигарети тощо.

Для організації харчування групи туристів представник туристичної організації надає підтвердження про виконання замовлення основному господарю (господарю) за встановленою формою. Документ суворої звітності та декілька сніданків, обідів та вечерь оформляються сервером(ами) в бухгалтерії.

Кожному іноземному туристу пропонують триразове харчування (сніданок, обід, вечеря).

Сніданок в ресторанах надається безкоштовно. Ціна вказана на основі вартості туристичних документів. У деяких помешканнях сніданок включено у вартість проживання.

Відділ прийому та обслуговування надає іноземним туристам інформацію про режим роботи закладів громадського харчування, види послуг, способи

оплати, місце і час прийому їжі. Кожному туристу видається візитка (яка може бути перепусткою в готель) зі штампом «сніданок».

Наказ зобов'язує кожного іноземного туриста, який проживає в готелі, в тому числі дітей, доставити необхідну кількість сніданку на рецепцію та ресторан обслуговування та отримати його за підписом відповідальної особи до 21:00 в день обслуговування.

Для кожного іноземного туриста сніданок може бути приготований в окремій кімнаті ресторану в загальній кімнаті за окремими столиками, які називаються «шведський стіл», а за бажанням туриста - в номері, де він проживає. Столики, які використовуються для індивідуальних іноземних туристів, повинні мати спеціальну табличку «Заброньовано».

Показуйте візитну картку, коли менеджер ресторану готелю розмовляє з гостем. Потім, залежно від того, який сніданок подається, розмістіть табличку, яка повідомляє про суміш для сніданку, і направляйте гостя до приготовленого столу.

Організатор громадського харчування забезпечує кожного туриста столиками, роздруковує квитанції у спеціальному ящику, приймає продукти з роздавальні та буфету та обслуговує гостей. Вранці за окрему плату туристи можуть замовити їжу з необхідного меню, на що згідно замовлення виставляється рахунок[11].

Бухгалтерія готелю щодня передає в ресторан примірник звітної форми з фіксованим номером - відомості про сніданок на кожного туриста, складеної менеджером готелю разом з офіціантом, касиром (над касиром), який приймає облікові показники касира, записує відомості загальною сумою та передає відомість касиру ресторану для включення до звіту та замовлення на сніданок.

Обід і вечеря індивідуальним іноземним туристам надається згідно з меню замовлених страв, яке має бути надруковане українською, російською, англійською, німецькою або французькою мовами.

Обід і вечеря в будь-якому ресторані для іноземних гостей за оплатою та кредитними картками компаній «American Express», «Eurocard», «Cart Blank» та ін. Кожна компанія має свій логотип. Рекламні логотипи розміщуються в ресторанах (кафетеріях, барах) на видних місцях (входах, вікнах, прилавках) для інформування туристів про те, що їм не потрібно оплачувати харчування кредитною карткою згаданих компаній.

Для індивідуальних іноземних туристичних послуг послуги з позначкою «особлива увага» повинні виконуватися метрдотелем (менеджером). Він зустрічає гостя, допомагає сісти за стіл, приймає замовлення, подає їжу, проводить розрахунки і проводжає гостя.

Харчування приватних туристів у вартості путівки оплачується готівкою в національній валюті, вільно конвертованими грошима та картками іноземних компаній.

Орієнтовний час сніданку - з 8 до 10 ранку, а в туристичний сезон (з травня по вересень) з 7 до 10 ранку.

Заявка на необхідну кількість сніданків по кожній кількості туристів подається до 21:00 напередодні обслуговування у відділі прийому та обслуговування в ресторані.

Для дітей від 2 до 12 років видаються спеціальні картки готелю на сніданок для дітей, які приїжджають з батьками[12].

Індивідуальні іноземні туристи можуть оплатити вартість даної послуги готівкою та зробити телефонне замовлення сніданку в номер.

Харчування, їжа та напої видаються офіціантам з кухні та буфету згідно з меню з роздрукованими чеками в окрему касу або в касу "безготівкового розрахунку".

Бухгалтерія готелю щодня надає в ресторан примірник номерного бланка (суворого звіту), який заповнюється менеджером.

Завідуючий готелем (офіціант, касир-контролер) з касиром-оператором (старшим касиром) веде облік показників каси і записує загальну суму в звіт, потім звіт передається в касу ресторану. Буде включено пізніше до звіту разом із заявою про звільнення від сніданку.

Обід і вечеря надаються індивідуальним іноземним туристам згідно з розкладом харчування, який повинен бути надрукований українською та декількома іноземними мовами (російською, англійською, французькою, німецькою).

Харчування в ресторанах і кафе подається готівкою в національній валюті, вільно конвертованими грошима і кредитними картками іноземних компаній.

Керівництво обслуговуванням іноземних туристів і фінансовими розрахунками в іноземній валюті здійснює менеджер готелю, який несе повну відповідальність за збереження валюти і правильність розрахунків[13].

Перед початком роботи офіціанти отримують ключі від каси, книги обліку та реєстраційні бланки.

Наприкінці робочого дня підраховує в реєстрі загальну суму рахунків, виданих померлому, разом зі старшим касиром перевіряє в касі суму доходу і відмічає її в реєстрі. Після запису. Справжність грошей підтверджується підписами серверного та головного касира. Протокол здається до бухгалтерії.

Групи іноземних туристів розташовуються в окремих залах або за окремими столиками в загальному залі.

Якщо обслуговування пропонується в ресторані протягом декількох днів, рекомендується резервувати постійні місця в залі для іноземних туристів. При приготуванні їжі для іноземних туристів з різних країн в одному залі на столах повинні бути розміщені прапори цих країн.

Рекомендуються такі орієнтовні інтервали прийому їжі: сніданок - з 8 до 10 години, обід - з 12 до 15 години, вечеря - з 17:30 до 20 години.

2.3 Обслуговування по типу «шведського столу». Розрахунок по кредитним карткам

В даний час широким спектром форм обслуговування є «шведський стіл» з різними варіантами: сніданок, обід або вечеря на винос з оплатою; В першу чергу для обслуговування індивідуальних туристів або груп на вході в бізнес-зал або на літаку[15].

Обслуговування за системою «шведський стіл» після прийому їжі з оплатою є найкращим для кожного туриста, коли потік гостей однаковий і використовуються різні послуги холу.

Готуються до роботи у вітальні. У вітальні, в залежності від конфігурації, ставлять біля стіни стіл довжиною 4-5 метрів і висотою 1-1,1 метра, на відстані 1-1,5 метра або між колонами (таким чином, щоб гості не крутилися). . Готуючи стіл, враховуйте час подачі. Стіл для сніданку сервірують наступним чином. Столик, призначений для обслуговування відвідувачів, містить тарілки, підноси з тонкими бортиками, підноси, покриті полотняними або паперовими серветками, вази з різними стравами, фруктами, хлібобулочними виробами, молочним цукром. Інструменти та напої. На цьому ж столі на відстані 10-15 см ставлять 8-10 хлібних тарілок і пиріжків. У купу поставте чашки, склянки, миски, чайні ложки.

Їжу готують до відкриття залу (на 30 осіб). Кількість посуду на вибір замовника: 2-3 тарілки, 2 виделки та ножі, ложки чайні, полиці місткістю 150 кубічних сантиметрів, склянка та склянка. Під час роботи офіціанти наповнюють тарілки на столі. За одну годину за таким столом можуть поїсти 18-200 клієнтів, тому кількість прийомів їжі планується.

Холодні страви і готові фуршетні продукти ставлять на стіл групами: риба (тріска, сьомга та ін.), м'ясо (шинка, шинка, ростбіф, маринована сиров'ялена ковбаса), натуральні овочі, масло, хліб, хліб. Сир консервований, молоко, вершки, сметана, кефір, варення, яблуко і апельсин. Поруч з кожною групою предметів ставлять посуд, тарілки та відповідні харчові продукти. Якщо під час сніданку на шведському столі подають невеликі гарніри або гарячі страви, для цього можна використовувати місце з холодними стравами на основному столі або поставити стіл на сусідньому столі, щоб розігріти одну з інших страв.

Важливо поговорити з клієнтами про ваш вибір буфету. Біля каси є допоміжний столик, за яким стоїть один з офіціантів. У невеликих приміщеннях або там, де є низький потік відвідувачів, офіціанти можуть розставляти мітки за обідніми столами з клієнтами в номері.

При подачі обіду в залі, крім столу, готують стіл для подачі холодних страв, перших і других страв. Набір холодних страв залежить від типу рекомендованого сніданку. До нього входять овочевий салат, оселедець, відварна риба, птиця, відварний язик, вершкове масло. Всі страви готуються як трапеза або попередньо підготовлені до подачі. Першими стравами подають супи, супи з картопляним пюре, борщі, розсольники, тобто. Перші страви подають у супових тазах. Друга група, що складається з риби, м'яса, птиці та сиру (наприклад, смажена риба, стейк по-київськи, смажена курка, млинці, чізкейк) була представлена як їжа.

Готуючись до служби, важливо враховувати, як організовані основні та додаткові уроки. Їжа, яка вже була з’їдена або з’їдена або подана, роздається перед клієнтом, а необхідні інгредієнти надає постачальник. Коли відвідувач хоче сам роздати їжу, їжа розміщується поруч із користувачем. Випічку на сніданок і обід ставлять у вазах або хлібницях на столах з великою кількістю прилавків[16].

Одночасно з фуршетом в залі сервірують обідні столи. Через велику кількість доступних предметів сервіровка столу різна для кожної служби. У гостя

повинні бути однакові хліб, закуски, столові прибори, приправи, паперові серветки в ємностях (конічні чашки), на стіл повинні бути поставлені квіти.

Облікові записи, продукти та послуги. Для роботи в залі вранці потрібні три офіціанта (в обід - п'ять). Обслуговування за «фуршетом» і загальна фінансова відповідальність відділу називається бригадою. Окремі шматки потрібно складати або розрізати так, щоб помістити одну, дві або три частини, щоб відповідати правилам випуску продукту. Якщо так, то в меню має бути вказано місце розташування. Наріжте хліб невеликими шматочками і вийміть один шматочок на 1 або 2 шматочки. X — це вага, яка показує кількість шматочків у меню.

Кухонні приналежності та продукти харчування виписуються як рахунки-фактури, упорядковані відповідно до вимог бухгалтерського обліку, тобто всі графи рахунку-фактури заповнені, кількість товарів, ціна та час. Відображається результат кожної нової секції печі. Після закінчення роботи, тобто після сніданку о 9:30, після обіду о 15:00, охоронці відправляють на переробник решту речей і продуктів. Повернення товару фіксується в накладній. Для покращення обліку основні страви та гарніри продаються окремо. Оплата офіціантів складається з різних сум, витрачених на обслуговування за «фуршетом» і повертається після подачі страв.

Відповідальність між солдатами бригади розподіляється відповідно до обсягу виконаної роботи. Під час сніданку офіціант, який керує «шведським столом», сідає з клієнтами після отримання їжі. У залі працюють два обслуговуючих персоналу, які розподіляють завдання з прибирання та подачі предметів зі столів, прийому та доставки предметів і матеріалів до залу.

Гарячі напої подають на спеціальних чайних (кавових) столиках господарі або відвідувачі.

На підставі абонементів обслуговування розглядається як «фуршет» наперед. Цей розрахунок корисний для обслуговування туристичних груп і забезпечення постійних відвідувачів ресторану[17].

Підготовка до служби. При обслуговуванні групи туристів заздалегідь складається меню на сніданок, обід і вечерю (за невелику плату).

Залежно від меню на кожен період обслуговування порції готуються для всієї групи в декілька порцій (на 4-6 осіб). Наприклад, капуста, шинка, салат; Страви і гарніри - 6, кожна з яких складається з основної страви і комплексного гарніру одночасно. Готується стіл солодких напоїв і гарячих напоїв. У спеціальних пересувних установках зберігаються всі готові страви: холодні страви, перші, другі страви, десерти.

Обслуговування збройних сил організовується за «шведським столом», за заздалегідь складеним меню. Користувач оплачує касовий чек і передає його черговому при вході в зал.

Оплата кредитною карткою.

Іноземці можуть використовувати кредитні картки для оплати послуг ресторанів і кафе.

Допомогу іноземцям надають такі компанії, як «American Express», «Diner's Club», «Bank of America/Visa», «Eurocard», «Mastercard», «Carte Blanche» та інші. Кожна команда має свій логотип[18].

Реклама послуг з використання кредитних карток розміщується на видимих частинах ресторанів (під'їзди, вітрини, стійки) разом із рекламними логотипами іноземних компаній.

Продаж продовольчих товарів здійснюється в національній валюті, відповідно до типу організації.

Всі кредитні картки виготовлені з пластику і мають прямокутну форму. На нижній частині картки цифрами і опуклими літерами вказується номер, час, термін дії (місяць, рік), ім'я користувача, а на лицьовій стороні розміщена високочутлива магнітна плівка з підписом. При невеликій втраті магнітна плівка не дає підпису (при втраті підпису на плівці з’являється напис «погано»).

Домовленості з власниками кредитних карток укладаються на рахунки іноземних компаній. Кожен рахунок випускається в трьох примірниках, один з яких роздрукований на твердому папері.

Оплата в ресторанах і кав'ярнях здійснюється менеджером. У деяких випадках зі схвалення голови наради обчислення можна виконувати з серверами.

У цих розрахунках важливо вибрати термін дії кредитної картки, якою оплачує турист, і правильну компанію-рахунка.

У майбутньому, якщо вашу кредитну картку буде переведено на інший пристрій, важливо переконатися, що номер кредитної картки облікового запису правильний. Дата реєстрації та сума позицій в гривнях і копійках заноситься в обліковий запис. У бухобліку комісія 5% за послуги відразу включається в загальну вартість і окремо не нараховується. Наприкінці робочого дня готуються виписки за рахунками-фактурами від сторонніх компаній із зазначенням дати та типу рахунку-фактури, кількості поданої їжі.

РОЗДІЛ ІІІ. Шляхи вдосконалення готельного бізнесу

3.1 Характеристика сучасного стану готельного господарства України: проблеми і динаміка розвитку

Готельна індустрія України, як і економіка в цілому, наразі переживає проблеми. Більшість готелів не відповідають базовим європейським стандартам. Було зроблено лише попередні кроки для створення складного ринку готельних послуг з огляду на міжнародні вимоги розміщення. Подальше керівництво з цього питання потребує розробки відповідної законодавчої бази. [14,15] .

Готельна індустрія базується на туристичному матеріалі, який є сукупністю пропонованих послуг. Його спеціалізацією є не лише готельне розміщення туристів, а й комплексні послуги, такі як харчування, солодощі, закуски, сервісні та розважальні послуги, товари та сувеніри, друковані видання тощо.

Матеріально-технічна база готельного господарства України зумовлена великими адміністративними центрами (Київ, Дніпро, Ярків, Дніпропетровськ, Одеса, Львів) та регіонами з великими туристичними ресурсами (Карпати, Крим, Чорне море). Азов) і так далі. [10] та багато інших; 208 і так далі].

Більшість готелів у головних адміністративних центрах знесено. Якість його матеріально-технічної бази значно відстає від світових стандартів у цій галузі. Будівництво цих готелів базується на попередніх проектах. Тому такі готельні підприємства не мають конференц-залів, бізнес-центрів, великих концертних залів, нічних клубів, гаражів, басейнів та іншого технічного обладнання для надання всіх основних і додаткових послуг. [10] та багато інших; у готельному господарстві немає ініціативи щодо вирішення цих проблем. Для багатьох готельних підприємств це складне капітальне обладнання, сучасні меблі, технологічне обладнання, засоби автоматики та телемеханіки, електронне керування.

Також в готельному бізнесі велике значення має якість обслуговування служби обслуговування. Поганий сервіс відлякує заможних клієнтів, а ціна можливості підвищити рівень обслуговування або хоча б покращити заклад має йти від самих клієнтів[28].

Ціна проживання в готелі залежить від типу номера, кількості номерів, терміну проживання та місця розташування готелю. Номер у готелі менший, з меншою кількістю зручностей, що впливає на ціну. Вартість послуг хостингу постійно зростає. Це збільшення безпосередньо компенсується загальним збільшенням доходу, що відображається на світовому обмінному курсі валюти та збільшенні податків. [10] та багато інших; 208 і так далі].

Готелі, які зв'язуються з туристичними агентствами, обіцяють запропонувати туристам готелі, а готелі пропонують певні знижки на проживання.

Згідно зі статтею, готелі в Україні поділяються на категорії 5 зірок, позначені символом «*» за кількома критеріями, такими як матеріально-технічне забезпечення, такі як призначення та якість обслуговування, рівень обслуговування. Приділяти особливу увагу вимогам безпеки та кадровим вимогам є новим для нашої готельної галузі[23].

Сертифікація базується на двох цілях. Перший – надати готелі чек на відповідність вимогам нормативних документів. В результаті даний готель має категорію - «зірковість» і сертифікат відповідності, дійсний 2 роки. Друге питання більш складне, оскільки стосується системи якості готельного обслуговування. Термін дії сертифіката за цією схемою не повинен перевищувати 3 років. Якщо готель не відповідає вимогам мінімальної категорії - «*» або взагалі не відповідає, то видається сертифікат на 1 рік.

Крім того, найближчим часом очікується, що українське готельне господарство зробить низку кроків щодо покращення матеріально-технічної бази

та підвищення рівня обслуговування на відповідність новим стандартам, вимогам, наближеним до міжнародних. [3; 190].

Одним із напрямів розвитку готельного господарства стала поява малих готелів. Як показав зарубіжний досвід, останнім часом великою популярністю у туристів користуються невеликі готелі на 20-30 номерів. Оскільки вони розташовані на курортах, це дозволяє меншій кількості туристів бути ближче до природи, ніж зазвичай на пішохідних стежках. [22].

Вирішити проблему має невеликий готель на 40 місць у комплексі готельного підприємства з рестораном, баром та компанією швидкого обслуговування[25].

Вони також обслуговують туристів з обмеженими можливостями. Готелі повинні мати доступ для інвалідних колясок, деякі спеціальні приміщення, такі як туалети та ванні кімнати для туристів з обмеженими можливостями.

На сьогодні сертифікацію пройшли 30 готелів: 3 готелі категорії «чотири зірки», 16 готелів категорії «три зірки», 12 готелів категорії «двозірки» і 5 готелів категорії «одна зірка». Більше 30 готельних компаній звернулися до органів сертифікації.

Сьогодні туризм стає одним із найважливіших секторів світової економіки, і з мільйонами людей, які щодня подорожують у справах чи на відпочинок, готелі вийшли на друге місце, відіграючи центральну роль у житті сучасних людей. Є надія, що незабаром готелі України зможуть отримати доступ до міжнародної системи обслуговування великої кількості гостей.

3.2 Вдосконалення новітніх технологій

Використання техніки в основному орієнтоване на автоматизацію професійної праці окремих спеціалістів. Цю задачу можна вирішити за допомогою сучасних технічних засобів збору, зберігання та передачі даних. Вибирається кількість і складність діяльності, що виконується компанією, рівень розвитку інформаційних технологій у цій діяльності людини. Для аналізу технічних засобів, що використовуються на сучасних автозаправних станціях, необхідно вирішити наступні цілі: · Комп'ютери; · мережеві ресурси; · Комунікаційні матеріали; · Пристрої зберігання даних. З їх допомогою, технічні методи роботи і вирішення завдань користувача, потрібне правильне програмне забезпечення.

Під час бронювання надається перевага користуванню телефоном та Інтернетом. Перший спосіб має низку переваг порівняно з іншими видами, оскільки забезпечує «прямий» зв’язок між клієнтом і оператором. В результаті клієнт отримує перші враження про готель, тому працівник повинен проявити свої знання і вплинути на вибір туриста, підкреслюючи переваги готелю іншими. При цьому оператор бронювання отримує більш повну інформацію про клієнта, щоб запропонувати, крім основних, додаткові послуги[26].

Готелі, які приймають замовлення телефонних номерів, використовують спеціальні форми для вказівки бронювання. Цей процес потребує письмового підтвердження.

Все більш популярним стає бронювання номерів у національних готелях, містах Європи, США тощо через Інтернет. До його переваг можна віднести:

- Швидкий зв'язок (дозволяє онлайн зв'язок між різними регіонами світу за лічені секунди, замовлення мережі готелів передаються від одного готелю до іншого в одній країні);

- Джерела даних (набір сервісів і візуальне зображення на моніторі комп'ютера);

- Легкість підготовки реєстраційних замовлень, простота програмного забезпечення, доступність клієнта;

- Плата за користування інформаційними послугами;

- Технічна підтримка та надійність даних.

Ви можете зробити це бронювання кількома способами:

- сайт готелю;

- система онлайн-бронювання готелів («Amadeus», «Galileo», «WorldSpain», «Sabre», «Nota Bene» та ін.);

- Замовлення бронювання готелів по телефону через комп'ютерну мережу. Електронна реєстраційна система готелю дозволяє вводити інформацію у свою довідкову систему, яка доступна всім клієнтам, у тому числі операторам, які займаються реалізацією готельних послуг[27]. Прямий доступ до ринку послуг допомагає підтримувати послідовність інформації та її легко адаптувати, коли відбуваються зміни. Оскільки в готелі діє спеціальна реферальна система, заснована на розкладі, використання системи бронювання допомагає організувати процес. Сучасні системи реєстрації мають багато інструментів для надання інформації – використання фотографій, детальний опис готельних номерів. Деякі готельні комплекси використовують тривимірну графіку - клієнт може реально відчути готель.

Співпраця з міжнародною системою бронювання дозволяє готелю надавати туристам набагато більше послуг. Комп'ютерні системи надають короткочасну інформацію (кілька хвилин-секунд) про вибір, рейтинг, цифри, країну, регіон, важливі туристичні об'єкти.

Такі комп'ютерні системи широко використовуються при плануванні та організації діяльності регіональних туристичних фірм. Комплексність цих систем забезпечує не лише бронювання номерів у готелях, послуги авіакомпаній, оренду автомобілів, круїзи, але й інформацію про обмін валюти, інформацію про погоду та місцевий транспорт. Великі готельні заклади мають власні веб-сайти, які пропонують онлайн-бронювання.

Для бронювання готельних послуг клієнт повинен мати вміння працювати з персональним комп’ютером: переглядати сайт системи онлайн-бронювання, вводити правила бронювання, вибирати готель, розподіл номерів, вивчати ціни. Після цього він/вона заповнює необхідні дані та відправляє замовлення в систему електронною поштою. Система бронювання автоматично обробляє замовлення та надсилає початкове підтвердження того, що ім’я клієнта внесено до списку очікування після внесення депозиту. Після отримання попередньої гарантії, гарантійного листа та інших гарантій оператор надішле клієнту остаточне підтвердження бронювання. У готелі інформація автоматично коригується поступово в міру завантаження в комп’ютер. На підставі заявок відділ бронювання складає майбутній план короткострокового перебування готелю - дні, тижні, місяці, роки. Важливою перевагою цього процесу є його хронологічний запис і ретельне ведення бази даних[28].

Роль відділу бронювання безпосередньо пов’язана зі службою реєстрації та гостинністю, включаючи постійний обмін інформацією про наявність вільних номерів. Неточна інформація про пул номерів і статус бронювання може призвести до зниження доходу від номерів і втрати довіри клієнтів у разі дублікатів бронювань.

ВИСНОВОК

Перспективним і вигідним видом підприємства для інвестування в невиробничу сферу є готельний бізнес, основним завданням якого є забезпечення проживання туристів і відвідувачів, які подорожують з метою задоволення освітніх і рекреаційних потреб, а також ділове поселення. і влади. Ці проблеми.

Останні роки показали, що готельне господарство не готове до ефективної роботи в умовах ринкової економіки. Це пов'язано з рядом викликів: відсутність законодавчої та правової бази, високі податкові ставки, погано організовані туристичні закупівлі в Україні, відсутність інвестицій у готельний бізнес. Основною причиною занепаду світового готельного господарства є застаріла матеріальна база готелів. Готелі спроектовані в сучасному старомодному стилі. У готелях практично відсутні сучасні засоби масової інформації та комунікації, конференц-зали та зали з аудіовізуальним обладнанням і технічними засобами для синхронного перекладу. При цьому ціни на розміщення в українських готелях, як правило, не низькі, а в багатьох випадках не нижчі за ціни європейських готелів тих же категорій.

Українська готельна база потребує модернізації та перебудови відповідно до міжнародних стандартів. До 2010 року планується відновити 28 тис. місць розміщення та розміщення туристів, а також збудувати 20,5 тис. нових місць розміщення. Попередні кроки в цьому напрямку вже зроблено.

Сертифікація туристичних, готельних і громадських послуг також буде проводитися на основі чинних матеріалів СОТ. Атестовано 86 готелів, 67 кемпінгів, 25 туалетів, 44 гуртожитки та будинки відпочинку, 15 хостелів, 6 мотелів, 472 пункти харчування.

Розвиток туризму, промисловості, торгівлі, економіки, культури та спорту збільшив рух людей для соціальної взаємодії, обміну досвідом, оздоровлення та відпочинку.

Відсутність готелів і погана матеріальна база ускладнюють всю цю діяльність, але готельне господарство сприяє розвитку передових і подібних видів бізнесу, сприяє відновленню всіх соціально-економічних відносин. . .

Належний рівень розвитку готельного господарства допоможе нашій країні стати провідним туристичним напрямком світу.

Зараз готельна індустрія є дуже конкурентоспроможною галуззю. Час від часу ми бачимо, як відкривається новий готель. Нові концепції розроблено для цілковитого націлювання на певні групи споживачів. Згодом, коли підприємства будуються, деякі з них не витримують конкуренції та припиняють роботу. У готельному бізнесі під терміном «сервіс» розуміють систему дій, що забезпечують максимальний комфорт при задоволенні внутрішніх, економічних і культурних потреб гостей. І з кожним роком кількість запитань і запитів на послуги продовжує зростати. І чим вища культура та якість обслуговування гостей, тим вищий імідж готелю, тим кращий клієнтський досвід, і, що сьогодні менш важливо, тим кращий матеріальний достаток готелю.

Недавній досвід використання ініціатив у готельному менеджменті показав, що, головним чином, за рахунок організаційно-управлінських заходів (тобто такої діяльності, яка зазвичай потребує невеликих коштів), фінансову ефективність можна значно підвищити – на десятки, а інколи. Сотні готелів були введені в програми українських університетів як дисципліна з добре налагодженою науковою базою та методологією.

В сучасних ринкових умовах гострої конкуренції між підприємствами готельного господарства важливою частиною готельної діяльності є належна організація обслуговування різноманітних іноземних туристів.

Організація обслуговування іноземних туристів є ефективним способом проведення соціально-культурної діяльності та популяризації культурно-історичних цінностей.

Основною функцією готелю, як соціального інституту, є організація соціальної діяльності та індивідуальної творчості, різноманітного дозвілля та розваг.

Сьогодні існує потреба у покращенні діяльності місцевих готельних підприємств. Ця тенденція повинна активно йти в усіх напрямках: удосконалення економічного методу, розробка концепції закладів культури в нових умовах, моделі та професії, наближеної до організатора розваг.

Заходи щодо вдосконалення готельного господарства та організації обслуговування іноземних туристів включають такі заходи:

- Різні методи управління для організації нових соціальних розважальних заходів для клієнтів готелю;

- Активація стимулювання продажу номерів для юридичних осіб;

- Впровадження інформатики у всіх номерах готелю;

- Розповсюдження інтерактивних функцій у готелі;

- Активізація освітніх методів менеджменту в готельному господарстві;

- Полегшення управління дизайном готелю;

- Розповсюдження спеціальної друкованої продукції, в тому числі рекламної

З нашої точки зору, вдосконалення управління готельними операціями спрямоване на покращення готельних послуг, розширення клієнтської бази компанії та впровадження нових послуг на ринок готельно-ресторанного бізнесу.

СПИСОК ВИКОРИСТАНИХ ДЖЕРЕЛ:

1. Алексєєв Д. Ресторан за інтересами // Журнал "Ресторанні відомості", №101, 2006. – С. 12-14.
2. Барановський В.А. Ресторанний бізнес: Навчальний посібник. – РнД.: Фенікс, 2005. – 220 с.
3. Богушева В.І. Бари й ресторани. Мистецтво обслуговування. – РнД.: Фенікс, 2004. – 352 с.
4. Петрова К. В., Джинджоян В. В., Сардак С. Е. Особливості екскурсійного обслуговування іноземних туристів. Економічний простір, №126, 2017. С. 71-81.
5. Браун Г., Хернер К. Настільна книга офіціанта: Довідник.: пер. з англ. – РнД.: Фенікс, 2005. – 320 с.
6. Железнєв В.П. Організація свят. – РнД.: Фенікс, 2004. – 476 с.
7. Жиганов К.А. Послуги ресторанів // „Готель і ресторан”, 2002, №4. –36 с.
8. Захарченко М.Н., Русакова Н.В., Кучерь Л.С. Обслуговування на підприємствах громадського харчування. – М.: Економіка, 2005. – 57 с.
9. Корнєєва К. Що нас залучає в ресторанах? // „Ресторатор”, 2002, №7. – 52 с.
10. Михєєва Е. Новинки в ресторані // Журнал "Ресторанні відомості", 2006, №105. – С. 10-11.
11. Підприємства громадського харчування: основні й додаткові послуги // Журнал "Ресторанні відомості", 2006, №106. – С. 15-16.
12. Радченко Л. А. Обслуговування на підприємствах харчування. – РнД.: Фенікс, 2004. – 384 с.
13. Закон України «Про туризм» від 15.09.1995 № 324/95-ВР [Електронний ресурс].
14. Режим доступу: http://zakon0.rada.gov.ua/laws/show/324/95-%D0%B2%D1%80
15. Державна служба статистики України [Електронний ресурс]. Режим доступу: http://www.ukrstat.gov.ua

16. Миронова Є.А. Про особливості тексту екскурсії для іноземних туристів/Є.А. Миронова // Промисловість перекладу. 2016. – № 1. – С.115-120.
17. Сокіл Т.Г. До питання про професійну підготовку екскурсійно-анімаційних кадрів у туризмі / Т.Г. Сокіл // Наукові праці НУХТ 2017. – Том 23. – № 2. – С.51-56.
18. Черезова М.В. Психолого-педагогічний аналіз професійної діяльності гіда-перекладача / М. В. Черезова // Культура народів Причорномор'я. 2009. № 155. С. 142-145.
19. Шепілова Г.Л. Іноземці. Особливості екскурсійного супроводу/Г.Л. Шепілова // Світ екскурсій. 2012. № 6. - С. 22-24.
20. Bogodistov Y. Gendering dynamic capabilities in micro firms / Y. Bogodistov, A. Presse, O. P. Krupskyi, S. Sardak // RAE Revista de Administracao de Empresas. 2017. № 57 (3). 273-282.
21. Krupskyi O. P. Franchising model для expansion of international travel business / O. P. Krupskyi, N. V. Stukalo, N. A. Krasnikova, Y. A. Falko // Problems and Perspectives in Management. 2017. № 15 (4). - P. 230-242.
22. Sardak S. Conceptual aspects of global human resource management / S. Sardak, A. Samoilenko, O. Don // Theoretical, методологічні і практичні основи людських ресурсів management: колекційний монограф / edited by M. Bezpartochnyi. ISMA University. – Riga: “Landmark” SIA, 2016. – P. 49-58.
23. Sardak S. Global innovations in tourism / S. Sardak, V. Dhyndzhoian, A. Samoilenko //Innovative Marketing.2016. - №3. - P. 45-50
24. Карсєкін В. М., Ткаченко К. В. Проблеми розвитку ресторанного господарства в Україні. Економіка України. 2011. С. 41-46.
25. Литвиненко Т.К. Новітні технології обслуговування у сфері ресторанного бізнесу: навч. посіб. Київ: Знання, 2011. 215 с.
26. Мальська М. П., Пандяк І. Г. Готельний бізнес: теорія та практика: навч. посіб. Київ: Центр учбової літератури, 2009. 472 с.
27. П'ятницька Г. Т. Інноваційні ресторанні технології: основи теорії: навч. посіб. для вищ. навч. закл. Київ: Кондор-Виробництво, 2013. 250 с.