**3. Особливості організації обслуговування іноземних туристів харчуванням**

Організація харчування та розрахунок для індивідуальних та групових туристів

Індивідуальні туристи обслуговуються за класами «Ві-ай-пі», «люкс-апартамент», «люкс», «перший», «туристський» і «кемпінг». Важливим видом послуг, що надаються іноземним туристам, є харчування, яке становить приблизно 25-30% загальної вартості, наприклад, пізнавального туру.

Організація харчування іноземних туристів здійснюється здебільшого в ресторанах, барах, кафе класів «люкс», «вищий» та «перший».Туристичні фірми заздалегідь подають підприємствам громадського харчування місячні або декадні графіки перебування іноземних туристів із зазначенням класу обслуговування та національності туристів, а не пізніше ніж за добу - замовлення на обслуговування кожної групи туристів.

У ресторанах, де обслуговуються групи іноземних туристів, повинні бути спеціальні журнали для реєстрації відпуску харчування із зазначенням дати, країни, з якої прибули туристи, номери повідомлення, класу обслуговування, виду харчування (сніданок, обід, вечеря), кількості туристів за замовленням і фактично охоплених харчуванням, вартості харчування. Для груп туристів звичайно передбачається триразове харчування - сніданок, обід, вечеря. Організація харчування груп іноземних туристів здійснюється в окремих залах або за спеціально виділеними столами у загальному залі.

Меню повинно бути різноманітним за днями тижня. У меню потрібно включати не менше п'яти-шести фірмових страв і страв на замовлення. Необхідно також враховувати національні звичаї і смаки туристів. На прохання туристів підприємства харчування зобов'язані замінювати страви з урахуванням наявності на підприємстві сировини, у тому числі забезпечувати дієтичними і вегетаріанськими стравами.

Дітям від двох до дванадцяти років, які подорожують у складі груп іноземних туристів або із сім'ями, харчування надається за спеціальним меню у межах 50% вартості харчування відповідного класу обслуговування.

Меню сніданку для всіх туристів може передбачати так званий європейський сніданок. Таке меню складається з фруктового або ягідного соку, холодної закуски (сир, масло вершкове, шинка), гарячої закуски або легкої другої страви - яєчня або сирники, варення або джем, булочка, гарячий напий - кава або чай. До сніданку подають також хліб або тост, цукор.

Обід, як правило, складається із холодної закуски, супу, другої гарячої страви, десерту, кави., кави. На вечерю подають холодну закуску, другу гарячу страву, десерт, гарячий напий. На обід і вечерю подають мінеральну або фруктову воду, пиво.

Меню обіду і вечерю складають не менш ніж у двох варіантах на кожен день і напередодні пропонують для вибору керівнику групи туристів. У меню вказують назву ресторану, клас харчування, назву страв, їх вихід і ціни. Меню підписує керівник підприємства, завідувач виробництва, метрдотель (адміністратор).

Рекомендуються такі орієнтовані інтервали харчування: сніданок - з 8 до 10 години (у туристичний сезон - з 7 до 10 години); обід - з 12 до 15 години; вечеря - з 17 год. 30 хв. До 20 години.

Якщо окремі туристи виявили бажання залишитись у ресторані після вечері, їх обслуговують за додаткову плату. В окремих випадках, за узгодженням представника туристичної організації з адміністрацією підприємства харчування, вечеря може бути організована в буфетах на поверхах готелю за скороченим меню.

У залі, призначеній для харчування груп іноземних туристів, на одному зі столів (звичайно першому за ходом) ставлять на підставці національній прапорець країни, з якої прибули туристи. Прапорці допомагають туристам краще зорієнтуватися в залі і безпомилково займати місця за своїми столами.

При організації обслуговування груп іноземних туристів рекомендується використовувати бригадний метод, тому що тривалість сніданку не повинна перевищувати 30 хв., а обіду і вечері - 1 год. (на кожне приймання їжі).

Бригада офіціантів складається з трьох-чотирьох працівників бригадира і двох-трьох членів бригади. Бригадир постійно присутній у залі й обслуговує споживачів - приймає замовлення на додаткову продукцію, керує роботою офіціантів бригади. Розраховується за відпущені страви. Члени бригади отримують страви в роздавальні або в буфеті, доставляють їх у залу і допомагають бригадиру.

Групи туристів у зв'язку з обмеженим у них часом на споживання їжі обслуговуються таким чином. Для всіх туристів подається єдиний сніданок певної вартості, меню якого щоденно змінюється. До приходу туристів на стіл подаються холодні закуски, соки, хлібобулочні вироби, води чи пиво, фрукти і солодкі страви (крім морозива).

До сніданку й обіду на стіл обов'язково подається кип'ячена охолоджена вода зі шматочками льоду. Холодні, гарячі закуски (сосиски, сардельки з гарніром тощо) і другі гарячі страви, виготовлені порційними шматками (біфштекс, лангет та .інші), подаються як у мілких столових тарілках, так і в загальних блюдах з розкладанням їх на столі. Перші страви подаються в супових мисках (крім страв, які подаються в бульйонних чашках). Сервірування столу чашками з блюдцями і ложками для гарячих напоїв здійснюється шляхом розкладання їх групами з торців столу або на приставному столі.

У залах підприємства харчування організовують реалізацію буфетної продукції з візків. В асортимент продукції, як правило, входять борошняні кондитерські вироби, прохолоджу вальні напої, соки, пиво, цукерки, фрукти, сигарети тощо.

За харчування групи туристів представник туристичної організації видає метрдотелю (офіціанту) підтвердження виконання замовлення установленої форми. Воно є документом суворої звітності і здається метрдотелем (офіціантом) у бухгалтерію замість грошей за відпуск сніданку, обіду, вечері на певну суму.

Індивідуальних іноземних туристів забезпечують триразовим харчуванням (сніданок, обід, вечеря).

У ресторанах сніданок може подаватися за безготівковим розрахунком. Його вартість входить у вартість туристичних документів. На окремих підприємствах сніданок відпускають за готівковий рахунок.

Служба приймання й обслуговування інформує іноземних туристів про режим роботи підприємств громадського харчування, види послуг, які надаються, форми розрахунку за них, а також про місце і час харчування. Кожному туристу вручають візитну картку (яка може бути і пропуском у готель) зі штампом «Сніданок».

Замовлення на необхідну кількість сніданків згідно з кількістю індивідуальних іноземних туристів, що мешкають у готелі, у тому числі і дітей, служба приймання й обслуговування за підписом відповідальної особи передає в ресторан напередодні дня обслуговування до 21 години.

Сніданок для індивідуальних іноземних туристів може бути організований в окремій залі ресторану, за спеціально виділеними столами у загальному залі за типом «шведського столу», а за бажанням туриста - у номері, де він мешкає. На столах, виділених для обслуговування індивідуальних іноземних туристів, повинна бути спеціальна табличка з надписом «Зарезервовано».

Метрдотель ресторану при зустрічі гостя пропонує пред'явити візитну картку. Пересвідчившись, що сніданок оплачено, робить позначку у відомості про відпуск сніданків і супроводжує гостя до спеціально відведеного столу.

Офіціант, котрий обслуговує столи для індивідуальних туристів, друкує чеки на спеціальній секції каси, отримує за ними з роздавальні та буфету продукцію й обслуговує гостя. Під час сніданку туристам можна запропонувати за готівковий розрахунок страви за змістом меню страв на замовлення, на які виписують рахунок в установленому порядку.

...

Бухгалтерія готелю щодня видає ресторану один примірник пронумерованого бланку суворої звітності - відомість відпуску індивідуальним туристам сніданку, яку оформляє метрдотель .Разом з офіціантом, касиром (старшим касиром) він знімає показники касового апарата і записує у відомості загальну суму, а потім передає відомість у касу ресторану для включення її у звіт разом із замовленням на відпуск сніданків.

Обіди і вечері індивідуальним іноземним туристам відпускають згідно з меню страв на замовлення, яке повинно бути віддруковане українською, російською, англійською, німецькою або французькою мовами.

Обіди і вечері індивідуальним іноземним туристам відпускають у ресторанах за готівковий розрахунок і за кредитними картками фірм «Амерікен Експрес», «Євро кард», «Карт Бланк» та ін. Кожна фірма має свою емблему. Рекламні емблеми розміщують на видних місцях (вхідні двері, вікна, прилавки) в ресторанах (кафе, барах) для інформування туристів про можливість розрахуватися за харчування кредитними картками вказаних фірм.

Обслуговування індивідуальних іноземних туристів, які обслуговуються з відміткою «особлива увага», повинен здійснювати метрдотель (адміністратор). Він зустрічає гостя, надає допомогу в розміщенні за столом, приймає замовлення, подає страви, здійснює розрахунки і проводжає гостя.

Харчування індивідуальним туристам за рахунок тура надається за готівковий розрахунок у національній валюті, вільноконвертованій валюті та за карточками іноземних фірм.

Приблизний час сніданку з 8 до 10 години ранку, а в туристський сезон (з травня до вересня) - з 7 до 10 години ранку.

Заявку на необхідну кількість сніданків у відповідності до кількості індивідуальних туристів служба прийому та обслуговування передає в ресторан напередодні дня обслуговування до 21 години.

Сніданок дітям у віці від 2 до 12 років, що приїхали з батьками, надаються за спеціальними картками готелю.

Індивідуальні іноземні туристи можуть зробити замовлення по телефону на подачу сніданку в номер, сплативши готівкою вартість даної послуги.

Закуски, страви, напої відпускаються офіціантам з кухні та буфету згідно меню за касовими чеками, надрукованими на окремій касовій машині або на лічильнику касової машини «безготівковий розрахунок».

Бухгалтерія готелю щоденно видає ресторану один примірник пронумерованого бланку (суворої звітності), який заповнює метрдотель.

Метрдотель (бригадир офіціантів, касир-контролер) сумісно з касиром-операціоністом (старшим касиром) знімає показники касової машини та записує у відомість загальну суму, після чого відомість передає в касу ресторану для послідуючого включення її в звіт разом з заявкою на відпуск сніданків.

Обіди та вечері надаються індивідуальним іноземним туристам по меню заказних страв, яке повинно бути надруковане українською та деякими іноземними мовами ( російською, англійською, французькою, німецькою).

Харчування надається в ресторанах і кафе за готівку у національній валюті, за вільноконвертовану валюту та за кредитними карточками іноземних фірм.

Контроль за обслуговуванням іноземних туристів та грошові розрахунки з ними у валюті здійснює метрдотель, який несе повну матеріальну відповідальність як за збереження валюти, так і за вірність розрахунків.

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

В кінці робочого дня підраховує по реєстру загальну суму зданих метрдотелю рахунків, разом зі старшим касиром перевіряють по контрольному лічильнику касового апарату суму виручки та записує її на зворотньому боці реєстру. Правильність суми підтверджується підписами офіціанта і старшого касиру. Реєстр здається в бухгалтерію.

Організація харчування груп іноземних туристів здійснюється у окремих залах або за спеціально виділеними столами в загальній залі.

Якщо обслуговування здійснюється в ресторані протягом декількох днів, то рекомендується закріпити за іноземними туристами визначені постійні місця в залі. При організації харчування іноземних туристів з різних країн в одному залі на столи слід встановлювати прапорці цих країн.

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

## 2.2 Порядок складання меню для туристів.Характерні відмінності в приготуванні страв

## турист іноземний обслуговування готель

## Туристичні фірми укладають договори з ресторанами та іншими підприємствами готельного господарства на організацію харчування іноземних туристів. У договорах визначають період обслуговування відповідно до кількості виділених місць, умови забезпечення харчуванням, вартість денного раціону, умови та порядок розрахунку.

## Для обслуговування інтуристів виділяють окремі зали або необхідну кількість столів у загальному залі, на столи ставлять національні прапорці. Якщо в залі харчуються туристи різних класів, то їх розміщують за окремими столами. Групам туристів харчування надається за домовленістю в певний час.

## Для індивідуальних туристів необхідно мати резерв столів у залі, так як вони можуть приходити в будь-який час протягом роботи ресторану. Їм надається харчування за меню ресторану.

## Для груп туристів меню сніданку, обіду, вечері складаємо і напередодні, і узгоджується з керівником групи.Додаток 3.

## Обслуговування туристів повинно бути чітким, швидким і не перевищувати під час сніданку та вечері - 30 хв, під час обіду - 40 хв. У цих цілях при обслуговуванні груп туристів на одного офіціанта передбачають 10-15 туристів, а індивідуальних - не більше 8 чоловік.

## Метрдотель та офіціанти, обслуговуючі іноземних туристів, повинні володіти іноземними мовами (англійською німецьким, французьким) в обсязі, необхідному для виконання своїх обов'язків. Вони повинні вміти вітати туристів іноземною мовою, надавати індивідуальним туристам допомогу у виборі страв і напоїв, давати характеристику страв і напоїв, зазначених у меню, відповідати на питання, що стосуються порядку обслуговування, пояснювати порядок розрахунку, називати вартість страв і напоїв.

## Харчування туристам, які подорожують індивідуально, надається за готівковий розрахунок і за кредитними картками деяких іноземних фірм, перелік яких повинен бути в ресторані.

## З метою прискорення обслуговування іноземних туристів організовується "шведський стіл".

## У тих випадках, коли складається меню для туристів, дуже часто пропонують вранці туристам стандартний європейський сніданок. Нижче наводиться кілька варіантів європейських сніданків (таблиця 2).

При складанні меню враховують національні смаки та звички в харчуванні іноземних туристів.

Для прискорення обслуговування груп туристів попередньо (за 10-15 хв) на столи ставлять воду фруктову, мінеральну або кип'ячену з льодом, а також хліб, булочки, джем, холодні закуски, кисломолочні продукти, солодкі страви. Перші страви доставляють до залу на візках у фарфорових супниця, які ставлять на столи, туристи самі розливають суп в тарілки, другі страви приносять у зал в тарілках.

Особливості харчування залежать від історичного та економічного розвитку народу, географічних умов країни, національних звичаїв і віросповідання. Тому при складанні меню для іноземних туристів необхідно вивчити їхні звичаї, особливості і режим харчування. Так, в меню країн, що межують з океанами і морями, значне місце посідають риба та продукти моря, а в стравах національних кухонь країн, віддалених від моря, - продукти тваринництва і лісового промислу.

При організації харчування іноземних туристів слід мати на увазі, що більшість людей у ??всіх країнах світу харчуються тричі на день. У багатьох країнах сніданок легкий (Англія, Італія, Франція та ін.) У ряді країн (Англія, США, Франція, Канада та ін) прийнятий другий сніданок (ленч). За часом він збігається з нашим обідом, відрізняється відсутністю перших страв, складається з закусок, других страв, десерту. Обід відповідає нашому вечері і включає закуски, суп, гаряче друга страва, десерт і чорну каву.

А ось туристи з Польщі люблять пісний сніданок, з Угорщини - легкий обід. Легкий вечеря повинна бути у поляків, італійців, а щільний - в угорців, чехів, англійців, французів. Треба також враховувати, що європейці під час їжі п'ють мінеральну або фруктову воду, а японці і корейці найчастіше мінеральну воду не вживають.

Потрібно врахувати також, що багато іноземців із задоволенням замовляють український борщ, російські щі, млинці зі сметаною або ікрою, шашлик та інші страви.

Складаючи меню і пропонуючи іноземним туристам страви національної кухні народів нашої країни, потрібно враховувати не тільки особливість кухонь зарубіжних країн, а й застосовувані способи обробки продуктів, заправки

При складанні меню слід враховувати:

Англійці люблять м'ясні натуральні страви, птицю, рибу, рибні гастрономічні товари. Риба та овочі частіше вживаються у вареному вигляді, м'ясо - в закіптюженому або обсмаженому (на вугіллі, на сковороді). Охоче ??їдять різні овочеві салати, картопля смажена, картопляне пюре, вівсяну кашу. Одне з улюблених страв - фарш, його смажать і запікають з цибулею і перцем; традиційними є страви з яєць, велике місце в харчуванні англійців займають різні пудинги, сандвічі, канапе. З перших блюд найбільш поширені бульйони і супи-пюре. Фрукти і ягоди в свіжому і консервованому видах англійці вживають у великій кількості. Їх використовують на десерт і для приготування страв і гарнірів. З напоїв - чай, його п'ють солодким з молоком.

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

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

Болгарська кухня близька до кавказької. Відрізняється використанням великої кількості свіжих і маринованих овочів і фруктів, баранини, спецій і приправ (оцет, томатні гострі соуси, червоний і чорний перець), використовується яловичина, птиця, у меншій мірі свинина. Риба готується смаженої або запеченою. У великій кількості для приготування страв застосовується часник, цибулю, кріп, петрушка, а також сметана, сир, молоко. У широкому асортименті 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, Хорватії відрізняються гострими м'ясними стравами з усіх видів м'яса, а також субпродуктів, використанням свинячого жиру для приготування страв. Широко представлені рибні страви і страви з продуктів моря, овочі, салати, зелень. Рибу готують смажену, тушковану і запечену. В якості гарніру: рис, макаронні вироби. Перші страви - 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.

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.

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

Корейська кухня схожа на китайську. Корейці люблять азу, гуляш, чахохбілі, бефстроганов, шашлики, овочеві страви, заправлені рослинною олією, перцем і цибулею, мариновані овочі, соління, п'ють пиво і кип'ячену воду, їдять багато білого хліба. Перші страви вживають на сніданок, обід, вечеря. На гарнір - рис, локшина, макарони. Як десерт - фрукти, кавуни, виноград.

Кубинська кухня - гостра і ароматних. У приготуванні страв використовуються у великій кількості червоний і чорний перець, лавровий лист, кориця, гострі соуси, томатна паста, оцет, майонез. Сіль вживається в дуже обмеженій кількості. У кубинській кухні широко використовується свинина, яловичина, птиця, риба, морепродукти (краби, лангусти). М'ясо готується в тушкованому вигляді з гострими соусами. Кубинці люблять яйця, страви з рису і гарнір з нього, солодкі блюда і фрукти. Фрукти їдять на сніданок, обід і вечерю. З напоїв - кава, мінеральна фруктова вода, соки, хліб - лише білий.

Японська кухня відрізняється великою кількістю страв з риби і морепродуктів, овочів, морської капусти, сої, бобів. Багато національні страви готують з молюсків, трепангів, кальмарів, восьминогів, крабів, морських водоростей. Улюблений продукт - мал. Більшість страв подається з різними гострими приправами, готуються на рослинному (соєвому) маслі або риб'ячому жирі. Національним блюдом є суші. Японці охоче їдять страви з натурального м'яса - яловичини, свинини, баранини і птиці, люблять фрукти, печиво, чай - зелений без цукру, кави.

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

Виходячи з особливостей харчування, не слід пропонувати:

- Туристам з Англії - ковбаси, ковбасні вироби, рибні супи, рибу заливну, ікру лососеву, круп'яні гарніри, борошняні страви, страви з соусом на борошні.

- Туристам з арабських країн: мусульманам - страви зі свинини, житній хліб, розварені картоплю і овочі.

- Туристам з Болгарії - Молочні супи, окрошки, борщі, круп'яні страви (крім рису), страви з котлетної маси, житній хліб, стару картоплю (з червня до нового врожаю).

- Туристам з Угорщини - страви з баранини, котлетної маси, морської риби і рибопродуктів, лососеву ікру, оселедець, кільку, балик, гречану кашу, киселі.

- Туристам з Німеччини, Австрії - гостру їжу.

- Туристам з Італії - вершкове масло, страви із смаженої свинини і рубленого м'яса, житній хліб.

- Туристам з В'єтнаму, Таїланду, Індонезії - мінеральну воду і житній хліб.

- Туристам з Китаю - молочні продукти і страви з них, житній хліб, ікру, оселедець, сьомгу, мінеральну воду, додавати лавровий лист.

- Туристам з Кореї - молочні продукти і страви з них, рибні делікатеси, сирокопчені продукти, шинку, страви і гарніри з картоплі, житній хліб, каву, какао, мінеральну воду.

- Туристам з Монголії - рибу, рибну гастрономію, ікру, каву, мінеральну і фруктову воду, пиво.

- Туристам з Польщі - страви з баранини і рубленого м'яса, блюда з соусами, житній хліб, стару картоплю (з червня до нового врожаю).

- Туристам з Румунії - страви з баранини, житній хліб, киселі.

- Туристам з Франції можна пропонувати всі страви.

- Туристам з Чехії, Словаччини - страви з баранини, рубленого м'яса, гарячі рибні страви.

- Туристам з Південної Америки (Бразилія, Аргентина та ін) - страви з майонезом і сметаною з паніровані м'яса і риби.

- Туристам з Сербії, Хорватії, Боснії, Герцеговини та ін (країн колишньої Югославії) - м'ясо і рибу варені.

- Туристам з Японії - мінеральну воду. Всі страви повинні бути слабосолона.

2.3 Обслуговування по типу «Шведського столу»

Розрахунок по кредитним карткам.

Останнім часом широко розповсюджена форма обслуговування по типу «шведського столу» в різних варіантах: сніданок, обід або вечеря з розрахунком після отримання їжі; з попереднім розрахунком у входу до торгового залу або по абонементам для обслуговування індивідуальних туристів або груп.

Обслуговування по типу «шведського столу» з розрахунком після отримання їжі зручно для індивідуальних туристів, коли потік гостей рівномірний і в залі застосовуються різні форми обслуговування.

Підготовка до обслуговування в залі. В залі в залежності від його конфігурації біля стін на відстані 1-1,5 м або між колонами (щоб не було зустрічних потоків гостей) установлюють стіл довжиною 4 - 5 та висотою 1 - 1,1 метрів. При підготовці столу слід враховувати, в який час дня проводиться обслуговування. Для сніданку стіл підготовлюють наступним чином. З одного боку столу, який призначений для підходу відвідувачів, розміщують блюда, лотки з низькими бортиками, розноси, вкриті лляними або паперовими серветками, вази для викладення блюд, які є в асортименті, фруктів, булочних, кисло-молочних виробів, напоїв. З цього ж боку столу на відстані 10-15 см від краю ставлять закусочні, пиріжкові тарілки по 8-10 шт. в стопці, розміщують стакани, чашки, закусочні прибори, чайні ложки.

На столі перед відкриттям залу підготовлюють посуд для обслуговування (не менш ніж для 30 чол.). Кількість посуду підбирають із розрахунку на одного споживача: 2-3 тарілки, 2 комплекти виделок і ножів, чайна ложка, стопки ємністю 150 куб.см, стакан і чашка. В процесі роботи офіціанти поповнюють посуд на столі. Кількість посуду визначається з урахуванням того, що за таким столом впродовж години може бути обслуговано 18-200 споживачів.

Холодні закуски і готову буфетну продукцію розміщують на столі по групам продуктів: рибні (балик, лососина тощо), м'ясні (бекон, окорок, ростбіф, сирокопчена ковбаса), натуральні овочі, вершкове масло, відварене яйце, розфасовані плавлений сир, молоко, вершки, сметана, кефір, джем, яблука і апельсини. Біля кожної групи продуктів кладуть прибори для перекладання, відповідний посуд і прибори для прийому їжі. Якщо під час сніданку через «шведський стіл» відпускають вузький асортимент других страв або гарячих закусок, то для цього можна використовувати частина поверхні основного столу з холодними закусками або поруч з ним встановити стіл для відпустці додаткового асортименту блюд, які потребують підігріву.

Розрахунок зі споживачами за вибрану продукцію краще проводити біля «шведського столу». Для цього поруч встановлюють допоміжний столик з касовим апаратом, на якому працює один з офіціантів. В невеликих залах або при невеликих потоках відвідувачів розрахунок зі споживачами офіціанти можуть проводити в залі у обідніх столів.

При підготовці до обслуговування під час обіду в залі, крім столу з холодними закусками, встановлюють стіл для відпуску перших і других страв. Асортимент холодних закусок відрізняється від асортименту, рекомендованого для сніданку. В нього входять салати з овочів, сельдь, заливна риба, птиця, відварний язик, вершкове масло. Всі закуски підготовляють в одно порційному посуді або використовують розфасовані в спеціальній упаковці. З перших страв рекомендуються бульйони, протерті зупи, борщі, солянки, тобто ті перші страви, які можна відпускати в бульйонних чашках. В асортимент других страв включають блюда з риби, м'яса, птиці, творога, які відпускають, використовуя один вид посуду (наприклад, жарена риба, біфштекс, котлета по-київські, куряче філе, блінчики, сирники).

При підготовці до обслуговування важливо враховувати, як буде організовано відпустку перших і других страв. Якщо їх будуть порціонірувати в посуд для відпуску або прийому їжі заздалегідь або в присутності користувача, то необхідний для цього посуд розміщується зі сторони офіціанта, який відпускає блюда. У випадку, коли відвідувач сам хоче порционувати блюда, посуд розміщують ближче до користувача. Хлібобулочні вироби до сніданку і обіду ставлять в вазах або хлібниках, розміщуючи їх між блюдами в декількох місцях столу.

Одночасно з підготовкою «шведського столу» офіціанти сервірують обідні столи в залі. По кількості предметів сервіровка відрізняється від прийнятого для звичайного обслуговування. Так як відвідувач сам кладе в тарілки хліб, закуски, прибори для прийому їжі, то на столи звичайно ставлять прибори зі спеціями, паперові серветки в вазочках (конусних стаканах), квіти.

Отримання, облік продукції та обслуговування. В залі під час сніданку повинно працювати три офіціанта (під час обіду - п'ять). Обслуговування проводиться у «шведського столу» і в залі по бригадній формі організації праці з загальною матеріальною відповідальністю. Для дотримування норм відпуску продукції вона повинна бути підготовлена окремими порціями або нарізана так, щоб один, два або три кусочка продукції складали одну порцію. В цьому випадку в меню слід вказати, з яких частин складається порція. Якщо хліб нарізаний невеликими шматочками, а не одним кусочком по ціні 1 або 2 кус. Х урахуванням його маси, то в меню вказується кількість кусочків, які складають одну порцію.

З кухні продукцію і блюда відпускають по заборним аркушам, які оформляють у відповідності з вимогами бухгалтерського обліку, тобто заповнюють всі графи заборного аркуша, вказують кількість порцій, ціну і час відпуска кожної нової партії блюд. В кінці роботи, тобто після сніданку о 09.30 і після обіду о 15 год., офіціанти здають продукцію, яка залишилася і блюда на виробництво. Повернення продукції фіксують в заборному аркуші. Для покращення обліку основні продукти і гарніри відпускають окремо. Виручка офіціантів визначається по різні це суми, відпущеної на обслуговування «шведського столу» і поверненої після обслуговування продукції.

Обов'язки між офіціантами бригади мають бути роз приділені у відповідності з об'ємом виконуємої праці. Під час сніданку один офіціант чергує біля «шведського столу», він же проводить розрахунок з користувачами після отримання продукції. Два офіціанта працюють в залі, розприділяя між собою обов'язки по уборці посуду зі столів і їх сервіровці, отриманню і подачі блюд і продукції в зал.

Гарячі напої подають офіціанти чи відвідувачі обслуговують себе самі за спеціальними чайними (кофейними) столами.

Обслуговування по типу «шведського столу» за попереднім розрахунком, розрахунком по абонементам. Ця форма розрахунку є зручною при обслуговуванні груп туристів і постійного контингенту відвідувачів ресторану.

Підготовка до обслуговування. При організації харчування груп туристів попередньо складається (на визначену суму) меню сніданку, обіду, вечері.

У відповідності з меню для кожного періоду обслуговування на всю групу підготовлюють в багато порційному посуді (на 4-6 чол.) порції блюд. Наприклад, шпроти, ветчина, салати по ; порції, а другі страви - по 6. При цьому передбачається роздільний відпуск основного блюда і окремих складових частин складного гарніру. Окремо підготовляють стіл для десерту і гарячих напоїв. Всі підготовлені блюда розташовують в пересувних спеціалізованих секціях для холодних закусок, перших, других блюд, десерту.

Якщо по типу «шведського столу» організовують обслуговування постійного контингенту, то заздалегідь відпрацьовують меню на встановлену суму. Вартість вхідного чеку користувач оплачує в касі і віддає його при вході в зал черговому.

Розрахунок по кредитним карткам.

Іноземні громадяни можуть оплачувати послуги ресторанів та кафе за допомогою кредитних карток.

Обслуговування іноземних громадян здійснюється за кредитними карточками фірм «Амерікен Експрес», «Дайнерс Клаб», «Банк оф Америка/Віза», «Євро кард», «Мастер Кард», «Карт Бланш» та ін. Кожна така фірма має свою емблему .

Інформація про надання послуг за кредитними картками, в тому числі рекламні емблеми іноземних фірм, розміщують на видних місцях (вхідні двері, вікна, прилавки) в ресторанах.

Реалізація продукції громадського харчування здійснюється в національній валюті за цінами, встановленими в установленому порядку у відповідності з типом підприємства.

Всі кредитні картки виготовляються з пластику та мають прямокутну форму. Випуклими цифрами та буквами у нижній частині картки вибиті номер, термін дії (місяць, рік), ім.'я користувача, з лицьової сторони нанесена високочутлива магнітна плівка з його власним підписом. Магнітна плівка виключає можливість підробки підпису у випадку втрати кратки (при стиранні підпису на плівці проявляється слово «недійсна»).

Розрахунки з тримачами кредитних карток здійснюється за рахунком відповідної іноземної фірми. Кожен рахунок складається з трьох екземплярів, один з котрих друкується на твердому папері.

Оформлення рахунків здійснюється в ресторанах та кафе метрдотелем. В окремих випадках з дозволу керівника підприємства розрахунки можуть проводитися з офіціантами.

При розрахунках необхідно перевірити термін дії кредитної картки, якою турист розраховується та вибирати рахунок фірми точно згідно неї.

В подальшому кредитна картка прокатується на спеціальному апараті, при цьому необхідно перевіряти правильність прокатаного на рахунку номера кредитної картки. В рахунок вписують дату оформлення та сума за відпущену продукцію в гривнях та копійках. Грошові кошти, що знімають за обслуговування в розмірі до 5% суми обліку, враховують одразу в загальній вартості та окремо не виділяються. В кінці робочого дня на виписані рахунки іноземних фірм складаються описи з вказанням дати та видів рахунку, суми за надане харчування.

3. Шляхи вдосконалення готельного бізнесу

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

## Готельне господарство в Україні, як і вся економіка країни, знаходиться нині в кризовому стані. Переважна більшість готелів не відповідає основним європейським стандартам. Зроблені тільки перші кроки для розвитку цивілізованого ринку готельних послуг з урахуванням міжнародних вимог до засобів розміщення. Подальша робота в цьому напрямі вимагає створення відповідної законодавчої бази. [14; 36]

## Готельне господарство є матеріальною базою туризму і характеризується концентрацією обслуговуючих сервісних служб. Особливістю продукту є те, що він являє собою комплекс послуг, пов`язаних не тільки з розміщенням туристів у готелі, але й виробництвом фірмових страв, кондитерських, хлібобулочних виробів, наданням послуг сервісу та розваг, продажем товарів та сувенірів, друкованих видань і т.інш.

## Основу матеріально-технічної бази готельного господарства в Україні складають заклади розміщення у великих адміністративних центрах (Київ, Донецьк, Харків, Дніпропетровськ, Одеса, Львів) і в регіонах, які мають значні туристичні ресурси (Карпати, Крим, Чорноморсько-Азовське узбережжя). [10; 208]

## У великих адміністративних центрах більшість готелів давно застаріла, прийшла в занедбаність. Якісний стан їх матеріально-технічної бази свідчить про значне відставання від світових стандартів у цій сфері. Будівництво цих готелів здійснювалось за застарілими проектами. Тому в таких готельних підприємствах відсутні конференц-зали, бізнес-центри, великі зали для проведення концертних програм, дискотек, гаражі, басейни та інше технічне обладнання, що дозволяє надавати весь комплекс основних і додаткових послуг. [10; 108] Для вирішення цієї проблеми недостатньо заходів щодо додаткового благоустрою готельного господарства. Потрібне капітальне комплексне переобладнання багатьох готельних підприємств та облаштування їх сучасними меблями, технологічним обладнанням, засобами автоматики та телемеханіки, електронною апаратурою управління.

## Не менш важливим у готельній справі є якість обслуговування службою сервісу. Поганий сервіс відлякує заможних клієнтів, а для того, щоб підвищити рівень обслуговування, чи хоча б знайти можливість відремонтувати приміщення, потрібні кошти, які мають надходити від тих же клієнтів. [31; 39]

## Ціна проживання в готелі залежить від його розряду, категорії номеру, терміну перебування, розташування готелю. Чим нижчий клас готелю, тим менше послуг він надає, що відповідно впливає на ціну. Ціни на послуги розміщення постійно зростають. В основі цього зростання лежить загальне підвищення вартості проживання, викликане падінням вартості валюти на світовому ринку, зростанням оподаткування. [10; 208]

## Готелі укладають угоди з туристичними фірмами, які зобов`язуються постачати готелям туристів, а готелі при цьому надають певні знижки на розміщення.

## Відповідно до документу, готелі в Україні класифікують на 5 категорій зірок, що позначаються символом "\*", на підставі комплексу вимог до матеріально-технічного забезпечення номенклатури та якості послуг, рів-ня обслуговування. Особливої уваги заслуговують вимоги безпеки та вимоги до персоналу, що є новими для нашого готельного господарства. [23; 89]

## Сертифікація здійснюється за двома схемами. Перша з них передбачає проведення атестації готелю з перевіркою на відповідність вимогам нормативних документів. У результаті цього готелю надається певна категорія - "зірки" та видається сертифікат відповідності, термін дії якого 2 роки. Друга схема складніша, бо проводиться перевірка системи якості готельних послуг. Термін дії сертифікату, виданого за такою схемою, не більше 3 років. Якщо готель не відповідає у повному обсязі навіть вимогам найнижчої категорії - "\*", але відповідає вимогам безпеки, то йому буде видано сертифікат з терміном дії 1 рік.

## То ж у найближчий час готельне господарство України очікує велика робота щодо оновлення його матеріально-технічної бази та підвищення рівня обслуговування до відповідності новому стандарту, вимоги якого наближено до міжнародного рівня. [3; 190]

## Одним із напрямком розвитку готельного господарства є створення малих готелів. Як показує іноземний досвід, в останній час більшою популярністю у туристів користуються малі готелі місткістю 20-30 місць. Вони, як правило, розміщуються в курортних місцях, де незначний наплив туристів дозволяє ближче до природи, і вздовж найбільш насичених автомагістралей. [22; 223]

## Малий готель на 40 місць з комплексом підприємств харчування, у склад якого буде входити ресторан, бар і підприємства швидкого обслуговування, повинен вирішити цю проблему.

## Особлива увага приділяється питанням обслуговування туристів-інвалідів. Готелі повинні мати достатню кількість інвалідних візків, визначену кількість спеціальних номерів з туалетами, ваннами, обладнаних для туристів-інвалідів.

## Сьогодні близько 30 готелів пройшли сертифікацію: "чотири зірки' отримали 3 готелі, "три зірки' - 16, "дві зірки' - 12 і "одну зірку' - 5 готелів. Більше 30 підприємств готельного господарства подали заявки в органи сертифікації.

## Сьогодні, коли туризм стає однією з провідних галузей світової економіки і мільйони людей кожного дня відправляються в ділові або розважальні поїздки, готелі займають все більше і більше місця в житті сучасної людини, стаючи її другою домівкою. Є надія, що в недалекому майбутньому готелі України увійдуть у світову систему сервісного обслуговування багаточисельних гостей нашої держави.

3.2 Вдосконалення новітніх технологій

Застосування технологій орієнтовано в першу чергу на автоматизацію професійної праці конкретних фахівців. Вирішується це завдання за рахунок використання сучасних технічних засобів обробки, зберігання і передачі інформації. Вони вибираються виходячи з обсягу і складності виконуваних на підприємстві завдань, рівня розвитку інформаційних технологій у даній сфері людської діяльності. Можна запропонувати наступний підхід до класифікації технічних засобів, що використовуються в сучасних ПГГ:

· Комп'ютери;

· Мережеве обладнання;

· Засоби комунікації;

· Пристрої зберігання інформації.

Для забезпечення функціонування технічних засобів і рішення з їх допомогою задач користувача необхідно відповідне програмне забезпечення .

Використання телефону й Інтернету - найпоширеніші способи бронювання. Перший спосіб має певні переваги порівняно з іншими видами, оскільки забезпечується "живе" спілкування клієнта й оператора. Внаслідок цього клієнт отримує перші враження про готель, тому службовець повинен виявити майстерність і вплинути на вибір туриста, зазначити переваги готелю над іншими. Водночас оператор з бронювання має змогу одержати значно повнішу інформацію про клієнта, запропонувати йому, крім основних, додаткові послуги.

У готелях, що приймають замовлення на резервування номерів по телефону, використовують спеціальні бланки з графами, де проставляють відмітки про бронювання. Цей спосіб передбачає необхідне письмове підтвердження.

Дедалі більшої популярності набуває бронювання номерів із використанням мережі Інтернет у вітчизняних готелях, країнах Європи, США та ін. Його переваги пов'язуються з:

- оперативністю зв'язку (здійснюється з різними регіонами світу в режимі on-line за лічені секунди, переадресовуються замовлення у готельній мережі від одного до іншого готелю, розташованих в одному місті);

- повнотою інформації (набором послуг і візуальним її сприйняттям на моніторі комп 'ютера);

- зручністю формулювання замовлень на резервування, простотою програмного забезпечення, доступністю для клієнта;

- розміром оплати за користування інформаційними послугами;

- надійністю технічного забезпечення та зв'язку.

Таке резервування можна здійснювати декількома варіантами:

- готель володіє власною Інтернет-сторінкою;

- готель входить у систему Інтернет-бронювання ("Amadeus", "Galileo", "Worldspan", "Sabre", "Nota Bene" та ін.);

- замовити місця в готелі через комп'ютерну мережу по телефону. Підхід готелю до системи електронного бронювання дає змогу

внести власну інформацію у довідкову систему, доступну всім потенційним клієнтам, операторам, зайнятим реалізацією послуг цього готелю. Безпосередній вихід на ринок послуг дає змогу уникнути перекручування інформації й оперативно коригувати її у випадку змін. Робота в системі бронювання полегшує організацію процесу, оскільки готель отримує єдину довідкову систему, побудовану за єдиною схемою. Сучасні системи бронювання становлять широкий спектр засобів надання інформації - використання світлин, детальний опис готельних номерів. Деякі готельні комплекси застосовують тривимірну графіку - клієнт може віртуально ознайомитись з готелем.

Співпраця з глобальною системою резервування дає готелю змогу пропонувати туристам низку додаткових послуг. Комп'ютерні системи у найкоротший час (за декілька хвилин-секунд) підбирають, згідно зі замовленням, номери, надають інформацію про місто, регіон, важливі туристські атракції.

Такі комп'ютерні системи активно використовують в організації управління, плануванні діяльності регіональними туристичними агентствами. Комплексний характер цих систем забезпечує не лише бронювання номерів у готелях, авіапослуги, оренду автомобілів, круїзні поїздки, а й інформацію про курси валют, погоду, роботу місцевого транспортного сполучення. Великі готельні комплекси мають свій веб-сайт у мережі Інтернет, на якому розміщують власну сторінку для on-line бронювання.

Щоби резервувати послуги готелю, клієнт повинен мати навички роботи з персональним комп'ютером: він заходить на веб-сайт системи Інтернет-бронювання, знайомиться з правилами бронювання, обирає готель, вивчає замовлення номерного фонду, тарифи. Після цього заповнює необхідні інформаційні поля і відправляє замовлення до системи електронною поштою. Система резервування автоматично опрацьовує замовлення і надсилає попереднє підтвердження з умовою внесення клієнтом передоплати, прізвище клієнта вносять до листа очікування. Після отримання гарантії передоплати, гарантійного листа й інших гарантій, оператор відправляє клієнтові остаточне підтвердження броні. У готелі інформацію вводять у комп'ютер, до графіка завантаження з поступовою автоматичною зміною. Відповідно до заявок відділ бронювання складає перспективний план заселення готелю на певний період - добу, тиждень, місяць, рік. Вагомий аспект цього процесу полягає в своєчасній реєстрації замовлення та прискіпливому веденні бази даних.

Діяльність відділу бронювання безпосередньо пов'язана зі службою прийому та розміщення, між якими постійно повинен відбуватися обмін інформацією про заповнення номерів у поточний час. Недостовірна інформація про номерний фонд і стан резервування спричинить зниження доходів від нереалізації номерів та втрату довіри клієнтів у випадку подвійного бронювання.

3.3Обслуговування іноземних туристів в готелі «Львів»

Готель «Львів» є одним із найстаріших на ринку готельних послуг міста Львова, він займає досить чільне місце серед багатьох готелів Львова.

Однією з найголовніших послуг готелю «Львів» є послуга харчування. Ресторан з однойменною назвою «Львів» знаходиться на першому поверсі готелю. До ресторану є два входи, з приймальні готелю та з вулиці. Тому, рестораном можуть користуватись не тільки клієнти готелю, але і іншіу відвідувачі.

Ресторан складається з одного великого залу на 130 місць, бару та кухні. Оформлення ресторану типово радянських часів, хоча видно, що тут недавно зроблено ремонт.

Ресторан починає працювати о 8 год. Ранку та закінчує о 23-й годині.

Дешевші, ніж в інших готелях послуги, дають змогу зупинятись в готелі туристам і гостям Львова з різним достатком.

Ресторан готелю «Львів» обслуговує іноземних туристів, як групами, так і індивідуально. Обслуговування здійснюється за першим класом. Ресторан приймає замовлення груп туристів не менше, ніж за добу, від туристичних фірм. Організація харчування груп іноземних туристів здійснюється за спеціально виділеними столами у загальному залі. Для груп туристів передбачається триразове харчування - сніданок, обід, вечеря. На прохання туристів в ресторані можна замовити дієтичні або вегетаріанські страви. Меню сніданку може передбачати так званий європейський сніданок. Сніданок починається з 8 до 10 год.; обід - з 12 до 15 год.; вечеря - з 18 до 20 год.

За одним зі столів, призначених для харчування іноземних туристів, ставлять національний прапорець країни, з якої прибули туристи.

Індивідуальних іноземних туристів забезпечують триразовим харчуванням.

Інколи сніданок може подаватись за безготівковим розрахунком. Його вартість входить у вартість туристичних документів.

Індивідуальні туристи можуть обслуговуватись за зарезервованими столами.

При організації обслуговування груп іноземних туристів може використовуватись бригадний метод, тому що тривалість сніданку не повинна перевищувати 30 хвилин, а обіду і вечері - 1 год.

Висновок

У невиробничій сфері перспективним та інвестиційно-привабливим видом підприємства є готельний бізнес, головне призначення якого - надання місць розміщення для обслуговування туристів та відвідувачів, що здійснюють поїздки з метою задоволення пізнавальних, рекреаційних потреб, вирішення комерційних та службових справ.

В останні роки готельне господарство виявилось непідготовленим до ефективного функціонування в умовах ринкової економіки. Це пов`язано з рядом проблем: недостатня законодавчо-правова база, великі ставки оподаткування, недостатня організація аквізиції туристів в Україні, недостатні інвестиції у готельний бізнес. Основною причиною відставання готельної галузі від світової являється застаріла матеріальна база готелів. Готелі були побудовані за проектами, які на сьогоднішній день застаріли. В готелях практично відсутні сучасні засоби зв`язку та комунікації, конференцзали і аудиторії, які мають аудіовізуальну техніку та технічні засоби для синхронного перекладу. При цьому тарифи на проживання в готелях України, як правило, не нижчі, а в багатьох випадках і не перевищують тарифи в європейських готелях аналогічних розрядів.

Щоб готельна база України відповідала міжнародним стандартам, необхідно її модернізувати та реконструювати. До 2010 року передбачається реконструювати заклади розміщення туристів і відпочиваючих місткістю близько 28 тис. місць та побудувати нові на 20,5 тис. місць. Перші кроки у цьому напрямі вже зроблені.

Також, щоб привести діючу матеріальну базу до вимог ВТО проводиться сертифікація туристичних, готельних послуг та послуг харчування. Під сертифікацію підпадають 86 готелів, 67 турбаз, 25 санаторіїв, 44 пансіонати та будинки відпочинку, 15 клієнтів, 6 мотелів, 472 пункти харчування.

Розвиток туризму, промисловості, торгівлі, економіки, а також культури і спорту обумовлює підвищення мобільності людей з метою встановлення контактів, обміну досвідом, оздоровлення і відпочинку.

Нестача і погана матеріальна база готелів ускладнює всі ці процеси, зате розвиток готельного господарства веде і до розвитку суміжних видів підприємницької діяльності і сприяє пожвавленню усіх суспільно-економічних контактів, підсилює економічний потенціал держави.

Належний рівень розвитку готельного господарства допоможе увійти нашій державі до провідних туристичних країн світу.

В наш час готельна індустрія є галуззю з високим рівнем конкуренції. Все частіше ми стаємо свідками того, як відкривається новий готель. Нові концепції створюються з метою максимального повного задоволення потреб певних груп споживачів. Підприємства створюються, а через деякий час частина з них не витримує конкуренції і виходить з бізнесу. У готельному господарстві слово "сервіс" означає систему мер, які забезпечують високий рівень комфорту, задовольняють найрізноманітніші побутові, господарські і культурні запити гостей. І з кожним роком ці запити і вимоги до послуг підвищуються. І чим вище культура і якість послуг обслуговування гостей, - тим вище імідж готелю, тим привабливіше вона для клієнтів і, що не менш важливий сьогодні, - тим успішніше матеріальне процвітання готелю.

Досвід застосування сучасних підходів у сфері управління готелем показує, що в основному за рахунок організаційно-управлінських заходів (тобто такої діяльності, що звичайно в найменшому ступені вимагає яких-небудь витрат) можна істотно - на десятки, а іноді на сотні відсотків - підвищити економічну ефективність готелю. Тому наука про управління готелем, яка має цілком визначений об'єкт дослідження і характеризується власною методологією, включена як дисципліна в програми вищих навчальних закладів України.

В умовах сучасного економічного ринку, жорстокої конкуренції підприємств готельного бізнесу важливим напрямком діяльності готелів є ефективна організація обслуговування різних видів іноземних туристів.

Організація обслуговування іноземних туристів, його насиченість є механізмом здійснення соціально-культурної діяльності та одним з ефективних способів пропаганди культурно-історичних цінностей.

Основне завдання готелю, як соціального інституту, полягає в розвитку соціальної активності і творчого потенціалу особистості, організації різноманітних форм дозвілля і відпочинку.

На сьогодні існує необхідність удосконалювання діяльності вітчизняних готельних господарств. Ця тенденція повинна йти активно в усіх напрямках: удосконалювання господарського механізму, розробки концепцій установ культури в нових умовах, підходах до моделі і професії організатора відпочинку гостей.

Комплекс заходів з удосконалення управління готелем та організації обслуговування іноземних туристів полягає у наступних заходах:

- урізноманітнення управлінських методів з організації нових соціальних заходів відпочинку для клієнтів готелю;

- активізація стимулювання продаж номерів юридичним особам;

- реалізація методів інформатизації всіх підрозділів готелю;

- поширення інтерактивних заходів у готелі;

- активізація навчальних управлінських методів адміністрації готелю;.

- оптимізація адміністрування дизайну готелю;

- поширення спеціалізованої друкованої продукції, у т.ч. рекламної.

Зазначене удосконалення управління діяльністю готелю ,було проаналізоване нами з точки зору покращення готельного сервісу, розширення клієнтської бази підприємства, просунення нових послуг на ринку готельно-ресторанного бізнесу .

Список використаної літератури

1. Байлік С.І. Готельне господарство: організація, управління, обслуговування. - Київ: Альтерпресс, 2002. - 374 с.

2. Котлер Ф., Боуен Дж.,Мейкенз Дж. Маркетинг. Гостинність і туризм: Підручник для вузов/ Пер. з англ. під ред. Р.Б. Ніздряний. - М.: ЮНІТІ, - 1998. - 787с.

3. Лесник а.Л., Мацицкий і.П., Чернишев а.В. Організація і управління готельним бізнесом. - М.: Аспект Прес, 2000. - 265с.

4. Ляпіна і.Ю. Організація і технологія готельного обслуговування: Підручник для проф. образования/ Ірина Юріївна Ляпіна; Під ред. канд. пед. наук А.Ю.Ляпіна. - 2 - е видавництво, стер. - М.: Видавничий центр «Академія», 2002. - 208 с.

Додаток 2

Готель "Львів"

У відповідь на Ваш факс від 25.02.2009 підтверджуємо бронювання двох номерів з 01.03.2009 до 04.03.2009р. Вартість номерів за добу - 240 грн.

У випадку зміни Ваших намірів просимо відмінити бронювання до 18 год 28.02.2009 р. для уникнення нарахування за простій номера. Розрахунковий час у нашому готелі 12 год.

З повагою

Директор В. С. Богданов

Головний бухгалтер М. В. Грошова

25.02.2010 р.