

№ 10

Мукачівський державний університет
Факультет туризму і готельно-ресторанного бізнесу
Кафедра готельно-ресторанної справи

Дипломна робота

ОС «Бакалавр»

на тему:

**ОСОБЛИВОСТІ ОРГАНІЗАЦІЇ ОБСЛУГОВУВАННЯ ІНОЗЕМНИХ
ТУРИСТІВ В ГОТЕЛЬНО-РЕСТОРАННИХ КОМПЛЕКСАХ**

Виконав: студент(ка) 4 курсу, групи ГРС-41
напряму підготовки 6.140101 «Готельно-
ресторанна справа»

Диганич Я.М.

(прізвище та ініціали)

Керівник: ст.викладач Чорій М.В.

(посада, прізвище та ініціали)

Рецензент: д.іст.н., доцент Малець О.О.

(посада, прізвище та ініціали)

Мукачево – 2019 року



ВСТУП.....	3-5
РОЗДІЛ I. ТЕОРЕТИЧНІ АСПЕКТИ ОРГАНІЗАЦІЇ ОБСЛУГОВУВАННЯ ТУРИСТІВ	
1.1. Види туризму і класи обслуговування туристів.....	6-10
1.2. Вимоги до закладів ресторанного господарства, що обслуговують туристів.....	10-15
1.3. Організація обслуговування туристів	15-21
1.4. Організація обслуговування іноземних туристів.....	21-26
РОЗДІЛ II. ТЕХНОЛОГІЯ ОБСЛУГОВУВАННЯ СПОЖИВАЧІВ ІНОЗЕМНИХ КРАЇН	
2.1. Основні вимоги до організації харчування іноземних туристів.....	27-29
2.2. Методи, форми та види сервісу, які застосовуються для обслуговування споживачів іноземних країн.....	29-39
2.3. Характерні відмінності в приготуванні страв національних кухонь.....	39-41
2.4. Особливості складання меню для іноземних туристів в закладах ресторанного господарства.....	41-55
Розділ III. Аналіз особливостей організації обслуговування іноземних туристів у місті Мукачеві	
3.1. Привабливість та переваги готельно-ресторанної сфери міста Мукачева для іноземних туристів.....	56-63
3.2. Організація обслуговування іноземних туристів в закладах ресторанного господарства міста Мукачева.....	63-67
3.3. Аналіз асортименту продукції, яка пропонується іноземним туристам в готельно-ресторанних комплексах міста Мукачева.....	68-69
3.4. Розрахунок по кредитним карткам.....	70-71
3.5. Шляхи вдосконалення та покращення процесу обслуговування іноземних туристів у закладах ресторанного господарства.....	71
ВИСНОВКИ ТА ПРОПОЗИЦІЇ.....	72-74
СПИСОК ВИКОРИСТАНИХ ДЖЕРЕЛ.....	74-79
ДОДАТКИ.....	80

ВСТУП

Обґрунтування актуальності теми дипломної роботи. Туриський рух в Україні має давні історичні традиції. Після набуття Україною у 1991 році незалежності туриський рух почав активно розвиватись. Багаточисленні туриські агентства, що виникли в останнє десятиліття на Україні пропонують, особливо іноземному клієнту, практично повний перелік послуг, що їх надають зарубіжні партнери.

Туризм та підприємництво, яке пов'язане з ним, як то подорожі, готельно-ресторанний бізнес, транспортні послуги та туристичні виставки тощо, в Україні помірно розвинений. Найбільше іноземців цікавлять міста Київ, Львів, Одеса, Мукачево, Ужгород та інші. Серед регіонів – це Карпатський регіон.

Розвиток туриського руху в Україні потребує значних капіталовкладень, тому актуальним для України є залучення іноземного капіталу під інвестиційні проекти. Прорекламована туристська діяльність суб'єктів туристичного бізнесу України пропонує тури, практично, в усі регіони країни. Туриський рух в Україні організовує і проводить цілий ряд виставок, семінарів та конференцій та має цілий ряд своїх професійних періодичних видань.

Проживання іноземців, які приїхали з метою туризму, в разі якщо вони є клієнтами туристичних агентств та мають путівки, коментарів не потребує. Всі організаційні питання на себе беруть агенції та організатори турів. Для інших (так званих неорганізованих) туристів поселення можна здійснити в готелях, мотелях тощо. В кожному місті України надаються готельні послуги. Вартість проживання залежить від пори року, регіону, міста, комфортності тощо. Як правило проживання в місті Києві та в регіонах України суттєво різняться. Може різнитися і оплата за проживання для іноземців та внутрішніх туристів.

Розглядаючи сучасний туризм, як одну із форм підприємницької діяльності, не можемо оминати індустрію харчування.

Важливим елементом в обслуговуванні туристів є послуги харчування. Підприємства громадського харчування обслуговують досить різноманітний контингент відвідувачів – туристів, як вітчизняних, так й іноземних, як організованих, так й індивідуальних. Для кожної категорії споживачів потрібні особливі методи, прийоми обслуговування.

Тому метою написання дипломної роботи є теоретичне і практичне дослідження особливостей організації обслуговування харчуванням іноземних туристів, визначення основних видів та форм обслуговування туристів, різновиди послуг, що їм пропонуються, а також визначення переваг та недоліків роботи закладів ресторанного господарства міста Мукачева. Очевидно, що подібного роду знання і досвід допомагають багато в чому покращити діяльність закладів ресторанного господарства міста, регіону та країни в цілому.

Збільшення кількості туристів з-за кордону вимагає від підприємств громадського харчування формування сукупності знань та якісно нового підходу і технологій при організації харчуванням іноземних туристів.

Набуття практичних навичок щодо організації обслуговування іноземних туристів харчуванням на підприємствах громадського харчування дає змогу ще більше збільшити потік іноземних туристів до України.

Об'єктом дослідження є заклади ресторанного господарства, що обслуговують іноземних туристів, адже головною ланкою в системі обслуговування харчування іноземних туристів є підприємства ресторанного господарства.

Предметом дослідження є організація та технологія обслуговування вітчизняних та іноземних туристів на підприємстві ресторанного господарства.

Для досягнення поставленої мети необхідно вирішити *наступні завдання*, що є пов'язаними з поетапним вивченням процесу організації обслуговування іноземних туристів на підприємствах харчування:

1. Визначення видів туризму та класів обслуговування.
2. Визначення вимог до закладів ресторанного господарства, що обслуговують туристів.
3. Особливостей організації обслуговування туристів у закладах ресторанного господарства.
4. Дослідження основних методів, форм та видів сервісів, які застосовуються при обслуговуванні іноземних туристів.
5. Ознайомлення із особливостями складання меню для туристів із різних країн.
6. Аналіз основних проблем та недоліків у організації діяльності закладів ресторанного господарства при обслуговуванні іноземних туристів.
7. Визначення перспектив щодо покращення обслуговування туристів у закладах ресторанного господарства міста Мукачева.

В структурі роботи передбачається написання наступних розділів: вступ, три розділи, що складають основний зміст роботи, висновки, список використаних джерел та додатки.

ВИСНОВКИ ТА ПРОПОЗИЦІЇ

Розглядаючи сучасний туризм, як одну із форм підприємницької діяльності, не можемо оминати індустрію харчування. Харчування є однією з головних послуг, що надаються туристам.

Обслуговування іноземних гостей має свої специфічні особливості, пов'язані не стільки з якоюсь особливою культурою обслуговування (культура обслуговування повинна бути завжди висока), скільки з урахуванням традицій харчування різних народів. Це, до речі, і визначає рівень культури.

Організація обслуговування іноземних туристів передбачає використання декількох видів меню, що враховуватимуть особливості національної кухні гостей і обов'язково страви традиційної національної кухні. Для якнайповнішого задоволення потреб та можливих запитів іноземних туристів у вас завжди мусить бути комплексне меню європейських сніданків, меню обіду і вечері для групових туристів, меню порційних страв, дієтичних або вегетаріанських, дитячих і т. д.

Іноземні туристи обслуговуються групами чи індивідуально. Обслуговування груп туристів здійснюється за класами «люкс», «перший», «туристський». Крім того, є ще здешевлені та шкільні тури. 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.

Витрати на харчування залежать від класу туристичних документів. Харчування туристів за здешевленими турами організують у кафе або їдальнях, в інших випадках - у ресторанах. Туристам, що подорожують групами, рекомендується повний раціон або напівраціон харчування. Туристи, що подорожують індивідуально, оплачують тільки сніданок. Обід і вечеря дається їм за меню ресторану з розрахунком готівкою. Для

індивідуальних і групових іноземних туристів у перший день заїзду пропонується єдиний європейський сніданок. У подальшому враховуються побажання туристів, зокрема їх національні вподобання.

Для організації харчування іноземних туристів використовують ресторани, їдальні, кафе при готелях, мотелях, кемпінгах. Якщо вони не можуть забезпечити харчуванням усіх проживаючих іноземних туристів, туристичним фірмам слід запропонувати сусідні підприємства ресторанного господарства.

Туристи, прийняті в умовах кемпінгу, розраховуються за харчування готівкою. Вони можуть харчуватися в підприємствах ресторанного господарства або готувати їжу самостійно, для чого на території кемпінгу є кухня і торгові підприємства, в яких можна придбати необхідні продукти.

Відносини між організаціями ресторанного господарства й туристичною фірмою визначаються договором.

В дипломній роботі розглянуто, що харчування — природна потреба будь-якої людини. Крім звичайної і невід'ємної потреби, харчування в туризмі розглядається і як важливий елемент розваги і пізнання місцевої культури, зокрема гастрономії. Національна кухня являє собою важливий елемент культури народу, несе чіткі відмітні риси, є елементом пізнання і способом одержання задоволення. Тому важливим фактором виступає наявність знань про культуру і традиції різних народів, оскільки для будь-якого іноземного туриста потрібно підібрати правильний варіант меню. Також в рахувати форми та способи обслуговування і технологію приготування страв. Було розглянуто приклади європейських та національних сніданків для туристів із різних країн світу. Виявлено основні вимоги до організації харчування іноземних туристів в закладах ресторанного господарства.

Також у дипломній роботі проведено аналіз особливостей організації обслуговування іноземних туристів у місті Мукачеві, визначено

близькість та переваги готельно – ресторанної сфери міста Мукачева
іноземних туристів, досліджено процес обслуговування іноземних
туристів в закладах ресторанного господарства, проведено асортимент
продукції, яку пропонують іноземним туристам та запропоновані шляхи
вдосконалення та покращення процесу обслуговування іноземних туристів
в закладах ресторанного господарства міста Мукачева:

- підвищення кваліфікації персоналу (офіціантів, барменів, адміністраторів готелів, екскурсоводів та інших) за допомогою тренінгів, курсів та навчальних у вищих навчальних закладах закладів;
- покращування якості послуг за допомогою різних програм, нових технологій тощо.
- введення QR- кодів на білетах, білбордах, на автобусних зупинках із сайтом, що вказує всю інформацію про місто Мукачево.

Загальними проблемами для всіх закладів України, не тільки міста Мукачева, є наступні:

- кваліфікація персоналу;
- застаріле обладнання;
- якість надання послуг;
- події на сході, АТО;
- транспортне сполучення.



МУКАЧІВСЬКИЙ ДЕРЖАВНИЙ УНІВЕРСИТЕТ

89600, м. Мукачево, вул. Ужгородська, 26

тел./факс +380-3131-21109

Веб-сайт університету: www.msu.edu.ua

E-mail: info@msu.edu.ua, pr@mail.msu.edu.ua

Веб-сайт Інституційного репозитарію Наукової бібліотеки МДУ: <http://dspace.msu.edu.ua:8080>

Веб-сайт Наукової бібліотеки МДУ: <http://msu.edu.ua/library/>