

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

Дипломна робота

ОС «Бакалавр»

на тему:

ОСОБЛИВОСТІ ОБСЛУГОВУВАННЯ РІЗНИХ ГРУП ТУРИСТІВ НА ПІДПРИСМСТВАХ РЕСТОРАННОГО ГОСПОДАРСТВА

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

Сергєєва А.О.
(прізвище та ініціали)

Керівник:

к. е. н., доцент-Машер-Бабієв Д.М.
(посада, прізвище та ініціали)

Рецензент:

к. е. н., доцент-Шинкаренко В.В.
(посада, прізвище та ініціали)



Мукачево – 2019 року

ЗМІСТ

ВСТУП	3
ОСНОВНА ЧАСТИНА	6
РОЗДІЛ I. ТЕОРЕТИЧНІ ЗАСАДИ ОРГАНІЗАЦІЇ ОБСЛУГОВУВАННЯ СПОЖИВАЧІВ В ЗАКЛАДАХ РЕСТОРАННОГО ГОСПОДАРСТВА	6
1.1. Ресторанне господарство як складова індустрії гостинності	6
1.2. Комплекс послуг закладів ресторанного господарства.....	8
1.3. Характеристика кафе, як типу закладу ресторанного господарства.....	12
1.4. Вимоги до ресторанного господарства.....	17
1.5. Типи туристів. Види і форми туризму.....	19
1.6. Характеристика послуг харчування різних груп туристів.....	27
1.7. Організація обслуговування різних груп туристів у закладах ресторанного господарства.....	29
РОЗДІЛ II. ХАРАКТЕРИСТИКА ЗАКЛАДУ РЕСТОРАННОГО ГОСПОДАРСТВА « РОМАШКІН ДІМ». ОБСЛУГОВУВАННЯ РІЗНИХ ГРУП ТУРИСТІ	35
2.1. Характеристика діючого закладу ресторанного господарства «Ромашкін дім» та особливості інтер'єру.	35
2.2. Організація роботи закладу ресторанного господарства «Ромашкін дім» ..	39
2.3. Особливості організації харчування для різних груп туристів в кафе «Ромашкін дім».....	44
РОЗДІЛ III. ПРОБЛЕМИ ТА ШЛЯХИ ЇХ ВИРІШЕННЯ, ПЕРЕВАГИ ТА НЕДОЛІКИ ЗАКЛАДУ «РОМАШКІН ДІМ»	590
3.1. Проблеми в організації діяльності закладу ресторанного господарства «Ромашкін дім».....	59
3.2. Пропозиції для покращення організації діяльності закладу «Ромашкін дім»	59
ВИСНОВКИ	65
СПИСОК ВИКОРИСТАНИХ ДЖЕРЕЛ	68
ДОДАТКИ	700

ВСТУП

Розглядаючи сучасний туризм, як одну із форм підприємницької діяльності, ми 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. У зв'язку з цим, питання організації обслуговування різних груп туристів в закладах ресторанного господарства стоїть на першому місці.

Актуальність теми: У процесі обслуговування різних груп туристів заклади ресторанного господарства відіграють особливо важливу роль і набувають специфічних рис, що дозволяє вважати цей вид господарської діяльності, одним із джерел покращення внутрішньої економіки, залученню інвестицій, розвитку мирних і дружніх відносин між народами та розширенню міжнаціональних контактів.

Питання особливостей організації обслуговування різних груп туристів знаходять відображення в роботах таких українських та зарубіжних авторів як П'ятницька Н. О, Архіпов В.В, Русавська В.А, Афанасьєва О.П, Жегус О.В, Усов В.В, Коршунов Н.В, Коваль П.Ф, Алешугіна Н.О, Андрєєва Г.П, Зеленська О.О, Григор'єва Т.В, Пархоменко О.Г, Дудко В.Б, Михайловський М.О, Бондар С.І.

Об'єктом дослідження є особливості обслуговування різних груп туристів в закладах ресторанного господарства.

Предметом дослідження є особливості обслуговування різних груп туристів на прикладі кафе «Ромашкін дім».

Мета дипломної роботи: теоретично і практично дослідити особливості обслуговування туристів - на підприємствах ресторанного господарства.

Збільшення кількості туристів вимагає від підприємств ресторанного господарства формування сукупності знань і якісно нового підходу і технологій при обслуговуванні різних груп туристів.

Набуття практичних навичок щодо організації обслуговування туристів на підприємствах ресторанного господарства, дає змогу ще більше збільшити потік, як вітчизняних так й іноземних туристів до України.

Проблема дослідження полягає в пошуку найбільш ефективних методів і прийомів для обслуговування різних груп туристів.

Завданням дослідження є :

- розглянути основні теоретичні засади та принципи організації ресторанного господарства та обслуговування туристів;
- дати основну характеристику та проаналізувати організацію роботи закладу ресторанного господарства «Ромашкін дім»;
- проаналізувати особливості в харчуванні різних груп туристів;
- на основі даних аналізу, розробити практичні рекомендації, щодо оптимізації вдосконалення обслуговування різних груп туристів в кафе «Ромашкін дім».

Методика дослідження: аналіз теоретичних і методичних джерел, практичного досвіду, порівняння, узагальнення.

Практична значущість результатів дослідження полягає в тому, що здійснені в роботі дослідження втілені в конкретні пропозиції, рекомендації та мають практичне значення для використання в організації обслуговування туристів в закладах ресторанного господарства. Результати та основні положення доведені до рівня розробок і прикладних рекомендацій. Розроблені підходи, методи й отримані результати є теоретичним обґрунтуванням формування організації обслуговування іноземних туристів.

Дипломна робота складається з: вступу, чотирьох розділів, що включають 13 підрозділів, висновків, списку використаних джерел із 33 найменувань і 2 додатків. У тексті дипломної роботи міститься 4 таблиць і 6 рисунків. Загальний обсяг роботи 80 сторінок.

ВИСНОВКИ

Розглянувши дослідження щодо особливостей організації обслуговування споживачів в закладі ресторанного господарства, можна зробити певні висновки. По-перше, задля досягнення своїх головних цілей, заклад повинен якісно обслуговувати споживачів і відповідати поставленим вимогам.

Велику роль в досягненні мети задоволення потреб відіграє обслуговуючий персонал, який безпосередньо працює з гостями закладу. До всіх працівників закладу ресторанного господарства висувається високий рівень вимог з точки зору професіоналізму, етики та естетики, культури обслуговування загалом.

По-друге, для підвищення якості організації обслуговування, заклад має дотримуватись всіх вимог, ГОСТів, ДСТУ та стандартів при архітектурно-планувальному рішенні та матеріально-технічному оснащенні приміщень закладу ресторанного господарства.

Для закладу ресторанного господарства велику роль відіграє обслуговування не тільки звичайних відвідувачів, але й туристів, іноземців. Ось чому, заклади також мають знати всі тонкощі й особливості при *обслуговуванні. Такі як, урахування національності та особливості в харчуванні, складання меню, графік надання харчування, особливості розрахунку тощо.*

Адже персонал ресторанного закладу напряду контактує з гостями, зустрічає їх, надає послуги, вирішує проблеми які можуть виникати під час перебування відвідувачів в закладі, а також справляють остаточне враження на них. Тому персонал також має бути освідчений, ввічливий, зацікавлений у роботі та готовий працювати з людьми і вміти знайти вихід чи компроміс при виникненні проблем. По-третє, при організації харчування інтуристів слід мати на увазі, що більшість людей в більшості країн світу харчується три рази на день, а особливості харчування залежать від історичного та економічного

ткун народу, географічних умов країни, національних звичаїв, поведіння.

Кафе «Ромашкін дім» серйозно поставилося до проблеми зіставлення і та в вивченні особливостей харчування найчастіших відвідувачів закладу. Кожен зможе знайти те, що буде йому до смаку. Персонал кафе є дуже селюбним та ввічливим. Вони залюбки допоможуть, як простому дувачу, так й іноземному туристу.

Дослідивши організацію обслуговування кафе «Ромашкін дім» ми зможемо побачити, що головна ціль закладу - дати відвідувачам затишну і затишну атмосферу методом оригінальності інтер'єру, реалізацією смачних страв, швидкого та якісного обслуговування, відпочинок за доступними цінами для всіх верств населення.

Для досягнення своєї цілі «Ромашкін дім» користується наступними принципами:

- Використання вітчизняних, натуральних продуктів харчування для приготування страв;
- Застосування передових технологій обробки та стандартів приготування страв;
- Пропонує широкий асортимент різноманітних страв та послуг;

В роботі проведені широкі теоретичні дослідження сучасного стану підприємств ресторанного господарства, досліджені тенденції розвитку ресторанного господарства в Україні. Проаналізовані нормативні документи, що регламентують діяльність підприємств ресторанного господарства.

Результати аналізу довели, що якість обслуговування є визначальним фактором у ефективній діяльності закладу ресторанного господарства. Підвищення якості обслуговування у закладах ресторанного господарства є

еобхідним заходом задля підвищення ефективності роботи підприємства та в обслуговуванні різних груп туристів.

Григоруканко, І. В. (2011). *Менеджмент туристичного підприємства*. Київ: Центр навчальної літератури, 2011. - 300 с.

Григоруканко, І. В. (2012). *Менеджмент туристичного підприємства*. Київ: Центр навчальної літератури, 2012. - 300 с.

Григоруканко, І. В. (2013). *Менеджмент туристичного підприємства*. Київ: Центр навчальної літератури, 2013. - 300 с.

Григоруканко, І. В. (2014). *Менеджмент туристичного підприємства*. Київ: Центр навчальної літератури, 2014. - 300 с.

Григоруканко, І. В. (2015). *Менеджмент туристичного підприємства*. Київ: Центр навчальної літератури, 2015. - 300 с.

Григоруканко, І. В. (2016). *Менеджмент туристичного підприємства*. Київ: Центр навчальної літератури, 2016. - 300 с.

Григоруканко, І. В. (2017). *Менеджмент туристичного підприємства*. Київ: Центр навчальної літератури, 2017. - 300 с.

Григоруканко, І. В. (2018). *Менеджмент туристичного підприємства*. Київ: Центр навчальної літератури, 2018. - 300 с.

Григоруканко, І. В. (2019). *Менеджмент туристичного підприємства*. Київ: Центр навчальної літератури, 2019. - 300 с.

Григоруканко, І. В. (2020). *Менеджмент туристичного підприємства*. Київ: Центр навчальної літератури, 2020. - 300 с.

Григоруканко, І. В. (2021). *Менеджмент туристичного підприємства*. Київ: Центр навчальної літератури, 2021. - 300 с.

Григоруканко, І. В. (2022). *Менеджмент туристичного підприємства*. Київ: Центр навчальної літератури, 2022. - 300 с.

Григоруканко, І. В. (2023). *Менеджмент туристичного підприємства*. Київ: Центр навчальної літератури, 2023. - 300 с.

Григоруканко, І. В. (2024). *Менеджмент туристичного підприємства*. Київ: Центр навчальної літератури, 2024. - 300 с.

Григоруканко, І. В. (2025). *Менеджмент туристичного підприємства*. Київ: Центр навчальної літератури, 2025. - 300 с.



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/>