

**МІНІСТЕРСТВО ОСВІТИ УКРАЇНИ
ВІДОКРЕМЛЕНИЙ ПІДРОЗДІЛ
«МИКОЛАЇВСЬКА ФІЛІЯ КИЇВСЬКОГО НАЦІОНАЛЬНОГО
УНІВЕРСИТЕТУ КУЛЬТУРИ І МИСТЕЦТВ»**

**Факультет менеджменту і бізнесу
Кафедра готельно-ресторанного і туристичного бізнесу**

**МІЖДИСЦИПЛІНАРНА КУРСОВА РОБОТА
241 «Готельно-ресторанна справа» на тему: «Аналіз типів харчування в
готелях різних категорій»**

Виконавець:
студент групи ГРС-19М денної
форми навчання
Хиврич Аліса Олегівна

Науковий керівник
Шабельник Наталія Миколаївна

Робота допущена до захисту
Завідувач кафедри _____

МИКОЛАЇВ - 2022

	2
ВСТУП	3
РОЗДІЛ 1 ТЕОРЕТИЧНИЙ ЗМІСТ	5
1.1 Проектування закладів ресторанного господарства в готелях різних категорій.	5
1.2 Організація та технологія надання послуг харчування в готелях. Основні підрозділи закладів ресторанного господарства.	7
1.3 Організація роботи з харчування при різних типах готелів	11
РОЗДІЛ 2. АНАЛІЗ ОРГАНІЗАЦІЇ ЗАКЛАДІВ РЕСТОРАННОГО ГОСПОДАРСТВА ПРИ РІЗНИХ ТИПІВ ГОТЕЛІВ	134
2.1 Характеристика видів меню в закладах харчування при готелях	155
2.2 Організація роботи закладів ресторанного господарства при готелях різних категорій:	199
ВИСНОВКИ	22
СПИСОК ВИКОРИСТАНИХ ДЖЕРЕЛ	24
ДОДАТКИ	

ВСТУП

Харчування людини є одним з найважливіших чинників, які впливають на її здоров'я. Воно забезпечує нормальний розвиток дітей, сприяє профілактиці захворювань, продовженню життя і створює умови для адекватної адаптації людини до навколишнього природного середовища.

Головною метою класифікації готельно-ресторанного бізнесу є стандартизація якості надання послуг споживачам, а також відповідність рівня послуг потребам Клієнтів. Клас ресторанів та категорія * готелів може стати візитною карткою закладу, адже це свідчення певного рівня комфорту та якості обслуговування Клієнтів. Така класифікація закладів дає змогу Клієнту визначитись, який рівень послуг він хоче отримати, а також розуміння вартості цих послуг. Наприклад, чим вищий клас ресторану, тим більший вибір страв, зокрема авторських, дорожчий інтер'єр та якісніше обслуговування, оскільки є певні вимоги до персоналу, комфорту та навіть меню. Чим вища категорія готелю, тим більше послуг отримує Клієнт, наприклад, паркування автомобіля, піднесення багажу, послуги швейцара, секретаря, та навіть чищення взуття.

Швидкі темпи зростання і постійне вдосконалення індустрії гостинності добре відомі. Будучи частиною сфери обслуговування в економіці країни, індустрія гостинності являє собою один із секторів економіки, які найбільш швидко розвиваються. Однак далеко не всім підприємствам і навіть цілим компаніям вдається вести справу та, що їм можна позаздрити. Успіх діяльності підприємства багато в чому залежить від ретельно продуманої організаційної структури підприємства, добре розробленого плану дій. Важливе місце в індустрії займає готельний бізнес, широкий і різноманітний характер якого охоплює й елементи пов'язаних із ним секторів індустрії, наприклад харчування, відпочинок і

розрізнення. Логічно, що готельний бізнес демонструє більш широку і різноманітну організаційну структуру, ніж інші сектори індустрії.

Одна з найбільших переваг проживання в готелях – харчування. Адже подорож – це не лише нові місця, емоції та знайомства. Насамперед – це відпочинок. Тому для зручності мешканців готелю та задоволення їхніх потреб, готелі пропонують різні режими харчування, від найпростішого: АО (без харчування) до найвимогливішого: Ultra All Inclusive.

Позитивні емоції та гарний настрій людини забезпечує гарне харчування.

При вибрі готеля, обов'язково потрібно це враховувати, адже є багато типів харчування.

Актуальність теми полягає у тому, що сучасний готель покликаний створити комфортабельні умови для проживання гостя і надати йому основних та додаткових послуг в тому числі і харчування.

Метою курсової роботи є аналіз типів харчування в готелях різних категорій.

Завдання курсової роботи:

- визначити основні категорії харчування в готелях;
- розглянути основні принципи вибору категорій.

РОЗДІЛ 1. ТЕОРЕТИЧНИЙ ЗМІСТ

1.1 Проектування закладів ресторанного господарства готелях різних категорій

У процесі комплексного обслуговування туристів заклади ресторанного господарства відіграють особливо важливу роль і набувають специфічних рис, що дозволяє вважати цей вид господарської діяльності важливою складовою індустрії туризму. Організація закладів ресторанного господарства на підприємствах готельного господарства - другий основний вид діяльності більшості готелів після номерного фонду, якою, зазвичай, займається велика кількість співробітників.

В однозіркових готелях, згідно національного стандарту щодо обслуговування у різних категоріях готелів, харчування гостей не обов'язкове, у двох-, трьохзіркових - повинен функціонувати ресторан або кафе, у чотирьох- і п'ятизіркових готелях повинні бути ресторани, банкетні зали, бари, у п'ятизіркових і нічні клуби. У готелях, що входять у відомі готельні ланцюги у структурі підприємства виділяється щонайменше два ресторани - фешенебельним з фірмовими стравами і невеликий ресторан економічного класу.

Найбільш поширеними типами закладів ресторанного господарства, які функціонують при підприємствах готельного господарства, є: кафе, ресторани, бари, буфети, їдальні.

Наявність харчування при готелі не є обов'язковою, але більшість готелів визнають за краще мати поряд з ресторанами і невелике кафе, завдяки якому вдається розширити асортимент десертних страв, напоїв та інших виробів кулінарного та кондитерського спрямування; запропонувати метод самообслуговування, що більше влаштовує споживачів з обмеженим часом на

користування послугами закладів ресторанного господарства. В кафе в деяких випадках застосовується метод обслуговування офіціантами. В окремих випадках кафе створюються для організації харчування персоналу готельного комплексу. Як правило, кафе розташовуються на перших поверхах, інколи - на вищих поверхах споруди.

Бари - найпоширеніший тип закладів ресторанного господарства при готелі. Заклад надає можливість споживачам, окрім споживання продукції на місці, відпочити в затишному оточенні, послухати музику, розважитись.

Бари можна класифікувати залежно від їх розташування в готелі:

- вестибюльний бар є зручним місцем для зустрічей та бесід;
- ресторанний бар має самий привабливий інтер'єр;
- допоміжний бар - це торгова точка, розташована в глибині готельної будівлі. У великих готелях може бути кілька. Тут зосереджуються запаси аперативу та напоїв для обслуговування гостей безпосередньо у номерах;
- банкетний бар- розташований у банкетному залі. Використовується виключно для обслуговування банкетів та конференцій. Це бар має великий запас дорогих і популярних вин, пива та інших напоїв;
- бар при басейні - мають високорозрядні готелі;
- міні-бари - маленькі бари із холодильником у гостьових кімнатах. Призначені для забезпечення гостей напоями цілодобово. Запаси в них поповнюються щодня, а вартість випитого додається до загального сету.

Буфети - здійснюють продаж із споживанням на місці обмеженого асортименту холодних страв, бутербродів, напоїв, булочних та кондитерських виробів, солодких страв нескладного приготування.

Їдальні - як заклади харчування найчастіше зустрічаються в структурі курортних готелів. Заклад призначений для виготовлення, реалізації та

організації споживання на місці різними верствами населення сніданків, обідів та вечері. Обслуговування може бути як офіціантами, так самообслуговування.

Ресторани - підприємства громадського харчування, в яких поєднується організація харчування з відпочинком гостей готелю. В них пропонується найбільш широкий асортимент страв, напоїв, кулінарних виробів складного приготування, у тому числі фірмових страв.

Більшість ресторанів “вбудовано” у готелі і є їхньою частиною, рідше дані підприємства працюють в автономному режимі.

Кількість місць у залах блоку харчування має відповідати кількості місць у готелі.

1.2 Організація та технологія надання послуг харчування в готелях. Основні підрозділи закладів ресторанного господарства

Готель - це приміщення в якому налічується шість і більше номерів для тимчасового проживання, діяльність якого спрямована на надання послуг з проживання та супутнього обслуговування постояльців готелю. Готельні послуги поділяються на основні та додаткові, рівень яких залежить від категорії готелю, в якому надаються ці послуги.

Харчування є однією з основних послуг у технології готельного обслуговування. Тому заклади харчування у готелях є важливим структурним підрозділом у формуванні основного продукту гостинності - надання послуг харчування та ряду додаткових послуг, що визначаються функціональним типом закладу харчування.

Передумовою кваліфікованого обслуговування гостей в закладах готельно-ресторанного обслуговування є докладне знання спеціальних правил пропозиції та відпускання різних блюд і напоїв, а також технічних навичок і

прийомів їхнього подавання. Холодні закуски сприяють збудженню апетиту, тому вони повинні мати привабливий зовнішній вигляд.

Всі працівники закладу харчування при готелі повинні керуватися певними правилами, спрямованими на створення в гостя максимального почуття комфорту. Як основне правило обслуговування варто засвоїти те, що стосовно всіх без винятку відвідувачів персонал обслуговування повинен бути бездоганно ввічливий, уважний і тактовний. Гості практично завжди повинні бачити обслуговуючий персонал, але ніколи не повинні чути їхніх розмов між собою. Щоб обслуговування було культурним важливо мати в цьому закладі кваліфіковані кадри. Доброзичливе відношення до клієнта повинно виявлятися з того моменту, коли він переступив його поріг. Ввічлива, уважна зустріч клієнтів сприяє підвищенню їхнього психологічного настрою. Дуже важливо також забезпечити індивідуальний підхід до клієнтів, що полягає в знанні їх особистих якостей, інтересів, схильностей, відповідно до яких варто вибрати визначену манеру звертання. Персонал обслуговування підприємств харчування повинен мати тверді уявлення про моральні вимоги, які пред'являються до їхньої професії. Цим критерієм звичайно керуються при підборі і розміщенні кадрів, що особливо відноситься до офіціантів, барменів, метрдотелей, які є центральними фігурами в обідньому залі. Саме з ними безпосередньо мають справу сотні людей, до них вони звертаються з проханнями, за порадою, їм роблять зауваження, висловлюють невдоволення чи похвалу. При вирішенні питання про прийом на роботу в сферу гостинності доцільно з'ясувати, чи володіє претендент комунікативними здібностями. Відомо, що офіціанти, які не володіють такими здібностями, переносять найтяжчі нервові навантаження, через що часто виникають конфліктні ситуації у взаєминах з відвідувачами. Це, в свою чергу, нерідко приводить їх у

стресовий стан, що супроводжується підвищеною дратівливістю. Скривдженим і вкрай незадоволеним залишається й споживач.

У готелях міжнародного стандарту є сім відділів, які забезпечують безперебійну роботу готелю. Це відділи рецепції, прибирання, охорони, технічного обслуговування, бухгалтерії, відділ кадрів та, нарешті, відділ продуктів харчування та напоїв відповідно до термінології.

Головним завданням відділу продуктів харчування виступає підтримка високої якості продуктів харчування та послуг.

В обов'язки ресторанного менеджера входить:

- підтримання високої якості обслуговування;
- наймання та навчання персоналу;
- організація обслуговування у номерах, міні-барах;
- проведення маркетингових досліджень;
- надання директорові розрахунку бюджету та бізнес-прогнозу на наступний тиждень, місяць, рік.

Банкетний менеджер є найбільшим спеціалістом з ресторанного обслуговування. Він повинен розбиратися у всіх типах банкету та способах подачі закусок, страв та напоїв.

Робота менеджера з планування дій секції може виглядати наступним чином:

- замовити необхідну кількість обладнання, наприклад візки, підноси, посуд з кришками та спеціальними ковпаками для збереження температури подачі, столові приладдя;
- скласти графік роботи службовців, щоб уникнути крайнощів, що часто спостерігаються в готелях, коли люди або збиваються з ніг, або тиняються без діла. Складаючи графік, менеджер виділяє відповідне число обслуговуючого персоналу, виходячи з запланованого обсягу робіт.

Особлива передбачливість потрібна під час планування меню. Заготовлена про запас їжа повинна і виглядати апетитно, і не втрачати своєї доброякісності. Меню обслуговування номерів зазвичай орієнтоване на смаки середнього постояльця. Навіть у 5* готелях не можна вилучати з меню гамбургери, т.к. їх люблять діти. Більшість страв, що рекомендуються для замовлення в номер, береться з ресторанного меню, щоб уникнути зайвих турбот, пов'язаних із приготуванням.

Розрізняють два види сервіровки: попередню і виконавчу (банкетну). Попередню сервіровку столу виконують у процесі підготовки залу ресторану до обслуговування. Вона включає мінімальну кількість предметів, які можуть бути використані при виконанні замовлення. Виконавчу сервіровка столу роблять за заздалегідь відомим меню замовлення, звичайно при обслуговуванні банкетів та інших заходів. Офіціант, керуючись основними правилами сервірування столів, може виявити творчий підхід до вирішення питання і запропонувати свій варіант розміщення столових приладів і посуду. Однак він повинен бути доцільним і створювати максимальні зручності для гостей.

При призначенні цін на окремі страви необхідний реалістичний підхід, який враховує те, що навіть справедливі ціни можуть здатися занадто високими, і гості просто відмовляється від послуг закладу.

Оперативна та точна передача інформації – запорука якісного обслуговування номерів. В одному кінці каналу зв'язку – отримання замовлення, іншому – задоволений клієнт. Між цими подіями – обмін інформацією між клієнтом, реєстратором замовлень, кухарем та офіціантом.

Управління та надання послуги з харчування надаються з метою зробити обслуговування клієнтів максимально комфортним.

1.3 Організація роботи з харчування при різних типах готелів

Господарська діяльність закладів ресторанного господарства, що задовольняють потреби його відвідувачів, значною мірою пов'язана із типом та категорією підприємства готельного господарства, сезонністю його функціонування. Залежно від роботи заклади ресторанного господарства поділяють на цілорічні та сезонні, а за організацією розрізняють закриті, відкриті та змішаного типу.

Ресторани, кафе, бари у складі готельних комплексів призначені для першочергового обслуговування гостей, здебільшого вони є загальнодоступними. Підприємства харчування у складі готелів-клубів, пансіонатів обслуговують лише своїх гостей.

За застосовуваними формами обслуговування заклади харчування поділяються на:

- заклади самообслуговування;
- із частковим обслуговуванням офіціантами;
- з повним обслуговуванням офіціантами;
- з обслуговуванням буфетниками.

За рівнем обслуговування – заклади харчування поділяються на такі класи:

- люкс;
- вищий;
- перший.

Клас це відмітна ознака харчування, що характеризує рівень якості обслуговування.

В сучасний час у готелях світу присутній доволі широкий спектр способів щодо організації харчування та обслуговування постояльців:

- АО (Accommodation Only) – харчування не передбачене;

- ВВ (bed breakfast), означає «ліжко та сніданок», тобто при проживанні в готелі за системою ВР надається ліжко в номері та сніданок. Сніданок, як правило, передбачається у вигляді «шведського столу» і по безлічі страв залежить від рівня готелю та країни проживання;

- СВ (Continental Breakfast) - континентальний (дуже легкий) вид сніданків. Клієнту запропонують чай/каву/сік та булочку з маслом та джемом. Іноді до стандартного набору можуть додати йогурт, мюслі та дуже рідко шинку чи сир. Така система харчування в готелях підійде тим, хто не любить ситно снідати вранці;

- АВ (American breakfast) - американський сніданок або “м'ясний сніданок” (meat breakfast). Любителям щільнішої трапези варто вибрати саме цей тип. Асортимент нагадує усічений “шведський стіл”. Тобто там буде все, окрім «першого та компоту». До традиційних тостів, випічки та кави, туристам додадуть омлет, різні ковбаси, шинку, сир, а також овочеві салати. Цей тип найпоширеніший в Америці та Західній Європі;

- ЕВ (English breakfast) - англійський сніданок - зазвичай включає яєчню, тости, масло, джем і кава (чай), апельсиновий сік. У англійських готелях зазвичай на сніданок подаються запечена квасоля, яйця, бекон і тости. Доповненням служать помідори та гриби. Розширений сніданок включає млинці з варенням та вівсяну кашу з вершками;

- НВ (half board), що означає «напівпансіон» - сніданок і вечеря. У деяких дорогих готелях на сніданок може бути запропоновано безкоштовне шампанське. Як правило, харчування організоване за системою “шведський стіл”. Безалкогольні напої за системою НВ є безкоштовними, передбачено замовлення платних алкогольних напоїв з оплатою на місці або на номер;

- FB (full board), або “повний пансіон”. Харчування сніданок, обід та вечеря, як правило, за системою шведського столу. За системою FB не передбачено безкоштовних спиртних напоїв, за винятком шампанського на сніданок у деяких дорогих готелях. Алкогольні напої за допомогою системи FB можна замовити на вечерю за додаткову плату;

- FB+ (full board plus) — аналогічно до FB, але FB+ має на увазі деякі безкоштовні алкогольні напої, як правило, місцевого виробництва;

- AI (all inclusive), багаторазове харчування без обмежень. Залежно від рівня готелю AI може бути від варіанту триразового харчування, до багаторазового протягом усього дня - ресторани, барбекю, гриль, нічні бари тощо. Безкоштовні алкогольні напої місцевого та рідше імпортного виробництва. Імпортні спиртні напої та коктейлі за системою AI безкоштовно тільки у дорогих готелях, у простих готелях імпортні алкогольні напої за додаткову плату та за їх наявності;

- UAI (ultra all inclusive, UALL) тип харчування за системою «ультра все включено» - багаторазове харчування протягом усього дня за бажанням у ресторанах різних кухонь світу, гриль-барах, у нічних барах та ін., протягом усього дня морозиво та солодощі . UAI передбачає безкоштовні безалкогольні та алкогольні напої місцевого та зарубіжного виробництва.

РОЗДІЛ 2. АНАЛІЗ ОРГАНІЗАЦІЇ ЗАКЛАДІВ РЕСТОРАННОГО ГОСПОДАРСТВА ПРИ РІЗНИХ ТИПІВ ГОТЕЛІВ

Сучасний готельний комплекс значно відрізняється від заїжджих дворів минулих століть. І з таким завданням, як надання готельних послуг, в даний час не під силу впоратися одній людині - господареві готелю, оскільки йдеться про обслуговування не одного постояльца, а сотень або навіть тисяч. Зараз послуги гостинного сервісу включають не тільки проживання та харчування, але й широкий комплекс послуг зв'язку, транспорту, розваг: прокат автомобілів, парковка, Інтернет-кафе, зони wifi, телефонія, факс, пункт замовлення авіа-, залізничних квитків, тренажерні зали, басейни, салон краси, кінотеатри, нічний клуб, більярдна та багато інших. По суті, готельний комплекс - це ціле «закрите місто» зі своєю розвинутою інфраструктурою. Сервісу.

Організація ЗРГ на підприємствах готельного господарства - другий основний вид діяльності більшості готелів після номерного фонду, якою, як правило, займається велика кількість співробітників. У ресторанному господарстві зосереджена значна частина матеріально-технічної бази туризму. Від рівня розвитку матеріально-технічної бази ПРГ залежить ступінь комплексного обслуговування та задоволення потреб споживачів.

Характерною особливістю обслуговування туристів у готелях є надання їм повного комплексу послуг (сніданок, обід, вечеря).

Організовані групи туристів сплачують за послуги харчування заздалегідь. Задоволенню цих потреб значною мірою сприяє розгалуженість мережі закладів ресторанного господарства, рівень та якість обслуговування у них.

На відміну від організованих груп туристів туристи-індивідуали потребують не тільки основних послуг підприємств ресторанного господарства, але і додаткових, наприклад, організації харчування в номерах, комплектації страв

у спеціальній упаковці, придатний для споживання, купівлі напівфабрикатів максимального ступеня готовності тощо.

Кожний готель обирає для себе особливий тип харчування та меню, це напряму залежить від багатьох факторів, одним із яких є місце знаходження.

2.1 Характеристика видів меню в закладах харчування при готелях

Слово “меню” французького походження. Найважливішим елементом управління процесами обслуговування гостей в закладах готельно-ресторанного обслуговування є меню.

Меню – це перелік розташованих у певній послідовності закусок, страв та напоїв, які є на підприємстві протягом усього часу роботи залів. При складанні меню повинна враховуватись наступна послідовність пропозиції

страв:

- фірмові страви;
- закуски (холодні та гарячі);
- супи: прозорі, заправні, пюре;
- основні страви (окремо рибні, відварені, смажені, запечені м'ясні,
- натуральні, потім у соусі, з птиці, дичини, страви з овочів);
- солодкі страви (подаються спочатку гарячі, потім холодні);
- напої (безалкогольні, гарячі, алкогольні).

При великому виборі напоїв рекомендується скласти окреме меню. Пропозиція напоїв надає вирішальне значення успіху роботи більшості підприємств харчування. Тому дуже важливо привести в меню правильний вибір насичений, при цьому максимально врахувати бажання гостей.

Меню буває як статичним, так і циклічним.

Статичне – заздалегідь визначене меню на тривалий період часу. Його вводять унаслідок єдиної можливості здійснення жорсткого контролю за

якістю приготування рестораном страв і їх цінами. Закупівля, приготування і розподіл на порції приводяться до певних стандартів, особливо характерних для готельно-ресторанних ланцюгів. Споживач ресторанного продукту отримує його виготовленим за єдиною технологією, встановленою незалежно від місцевості, в якій розташований ресторан. Склад меню може змінюватися тільки внаслідок включення в нього сезонних продуктів або заміни страв, що не користуються популярністю.

Циклічне - меню дозволяє клієнту готелю замовляти у ресторані страви кожен день за новим меню. Проте, зміни у меню мають свою циклічність: через 7-14 днів воно повторюється. Застосовуючи даний вид меню, ресторан при готелі може запропонувати своїм споживачам кожного дня страви різних національних кухонь протягом тижня. Циклічним також може бути меню їдалень при закладах розміщення у курортних зонах.

При складанні меню слід розрізняти ширину та глибину пропозиції страв та напоїв.

Під шириною пропозиції розуміється великий вибір найрізноманітніших страв та напоїв: м'ясних страв з дичини, птиці, свинини, телятини, рибних страв, гарячих, алкогольних, безалкогольних напоїв. Глибиною асортименту передбачає наявність варіантів страв із певного продукту. Глибокий асортимент пропонують спеціалізовані підприємства – рибні, молочні, ресторани вегетаріанські, піцерія, пельменні.

Залежно від контингенту гостей, типу та потужності підприємства харчування, застосовуваних форм і методів обслуговування та інших факторів передбачають різні види меню:

- “а ля карт” (a la carte) – меню, в якому кожна страва вказана зі своєю окремою ціною. Цей вид меню найчастіше можна зустріти в дорогих ресторанах, що практикують французький сервіс. Такі ресторани працюють в

готелях високої категорії, де концепції обслуговування готелю і ресторану дозволяють створити найбільш дорогі і комфортні умови для своїх клієнтів;

- "а парт" – при виборі страв та напоїв з меню офіціант попереджає клієнтів про час, необхідний для приготування замовлених виробів, або у меню біля кожної страви позначений час її приготування. Часто зустрічається в ресторанах курортних готелів, пансіонатах, будинках відпочинку;

-«дю жур» – перераховує чергові страви, тобто денні, а також популярні, дешеві, як правило, швидкого приготування;

«табльдот» (table d'hote) – меню, яке пропонує один або декілька варіантів меню з єдиною (комплексною) ціною. Цей тип меню користується попитом у готельно-ресторанних комплексах Європи. Споживачі вважають його економічним;

- каліфорнійське меню – у деяких ресторанах Каліфорнії можна замовити будь-яку страву в будь-який час доби;
- туристське меню будується так, щоб привернути увагу туристів, акцент робиться на дешевизні і харчових якостях страв. Туристське меню планується як меню раціону дня і пропонує 2-4 разове харчування протягом дня.

Організацію обслуговування на підприємствах харчування при готелях, що обслуговують туристів, слід будувати з урахуванням забезпечення мінімальних витрат часу споживачів на харчування, але швидкість не повинна приводити до спрощення меню або погіршення якості обслуговування. Меню слід погоджувати з загальною концепцією ресторану та базуватися на очікуваннях гостей. У зв'язку з потребою обслужити туристів якомога швидше, крім традиційних форм обслуговування споживачів у готельно-ресторанних комплексах передбачають спеціальні форми обслуговування. Найбільш поширеною з них є «шведський стіл».

«Шведський стіл» – це форма обслуговування, за якою споживач сплачує певну суму в касу ресторану і за її рахунок може з'їсти будь-яку страву у будь-якій кількості з числа тих, що стоять на столах. В основі цієї сучасної і широко розповсюдженої в світі форми ресторанного обслуговування закладено старовинний звичай, що існував ще у Швеції під час святкування «Мидсомара». Це свято відмічали перед початком польових робіт. Кульмінацією свята був день, коли робили велике вогнище і столи накривали їжею, щоб кожен наївся досита. В ресторанах Швеції і зараз підтримується ця давня традиція – в окремих залах накривають столи, за якими можна «наїстися досита».

«Шведський стіл (лінія)» широко застосовується в закладах ресторанного господарства при готелях для організації сніданків, бранчів, обідів, вечерь. Поняття «шведська лінія» стосується лінії спеціалізованих прилавків самообслуговування. Головна відміна шведської лінії від лінії прилавків самообслуговування полягає в тому, що на шведській лінії кількість та вага порції кожної страви не обмежена для споживача. Поняття «шведський стіл» стосується тимчасового спорудження, на якому розміщують усі страви, напої, необхідне настільне устаткування для підтримки певних страв у гарячому стані.

Меню має бути складено так, щоб рівномірно задіяти наявні потужності.

Меню є основним документом підприємства харчування та виконує оцінну, аналітичну та стимулюючу функції.

2.2 Організація роботи закладів ресторанного господарства при готелях різних категорій

В готелі які надають можливість вибрати тип харчування який підходить клієнтові здебільшого різниця є тільки в ціні. Тобто, в одному готелі може бути декілька типів харчування таких як АО, ВВ, НВ.

АО (accomodation only) - харчування не передбачене. Це означає, що постояльцю доведеться постійно харчуватися поза готелем. Такий тип харчування вкрай не популярний, але його все ще можна зустріти в маленьких 1-2 зіркових готелях, основна мета яких – дах над головою. Підійде лише тим, хто хоче познайомитися з місцевою, традиційною кухнею у колоритних та цікавих закладах.

Ibis – французький бренд готелів економ-класу, що належать Асог який вибирає категорію АО. Дана система, як зрозуміло з розшифруванням, пропонує тільки номер в готелі, без їжі. Недоліки очевидні: проблема відсутності харчування постає в повний зріст, проте часто в готелях такого типу номер обладнаний невеликою кухнею, щоб постояльці могли готувати самі, особливо чайниками для приготування гарячих напоїв. Також треба зазначити, що в готелях такого типу зазвичай присутній бар, в якому гості готелю мають змогу спробувати різноманітні напої разом з канапками, на випадок якщо, ресторани поблизу готелю будуть зачинені, така ситуація може скластися у ввечері, якщо постоялець не розраховує свій час до закриття закладів громадського харчування, або ж в нього не буде часу перед виїздом. Підійде такий вид харчування і людям, які, за медичними показниками дотримуються жорстких дієт або вважають за краще їсти в певному місті.

ВВ (bed breakfast), означає «ліжко та сніданок», тобто при проживанні в готелі за системою ВР надається ліжко в номері та сніданок. Сніданок, як

правило, передбачається у вигляді «шведського столу» і по безлічі страв залежить від рівня готелю та країни проживання

FB (full board) - повноцінне 3-разове харчування. Основна відмінність цього виду від АІ в тому, що на сніданок безкоштовно подаються тільки безалкогольні напої, а на обід і вечерю, як алкогольні, так і безалкогольні потрібно оплачувати додатково. Так наприклад готель “Ведмежа гора”, що розташований у мальовничому місці в Карпатських горах, неподалік гірськолижного курорту «Буковель» включає в себе FB.

Тобто, даний готель має два різних варіанта харчування, залежно від оплати. ВВ (bed & breakfast) - у вартість включено один прийом їжі, вранці. Готелі з таким типом харчування підходять для бізнес поїздок, а також самостійних туристів.

Як правило, під цим мається на увазі сніданок-буфет. Варіант із обслуговуванням за системою «шведський стіл». Включає як холодні, і гарячі страви. Різноманітність страв сильно відрізняється у різних країнах.

Готель “Бориспіль” знаходиться недалеко від аеропорту, в основному там залишаються проїздом, тобто, людям не потрібно переплачувати за додаткові прийоми їжі. Також за бажанням можливо взяти з собою ланч-бокс який надає цей готель.

НВ (half board) - використовується для позначення напів-пансіону. Як правило, за вечерю напої платні, а вранці безалкогольні враховані в вартість.

“Intercity Hotel Berlin Central Station” - у європейських готелях ця система найбільш популярна і зручна. Щільно поївши вранці, можна поїхати на прогулянку, не ризикуючи пропустити обід в готелі. Тобто, туристи які приїхали мандрувати певним містом, скоріш за все будуть вибирати саме готелі с таким типом харчування. У вечірні години постояльці можуть скористатися послугами бару, коктейль-холів, подивитися концертні програми та послухати музичні ансамблі.

AI (all inclusive) - включає триразове харчування, напої та навіть алкоголь місцевого виробництва. Такий тип харчування пропонується в готелі, які нагадують місто в місті. Вони мають власну інфраструктуру: басейни, пляж, ресторани, бари та кафе на території, фітнес-клуби, магазини та багато іншого — словом, тут є все, щоб добре відпочити і вкотре не виходити за межі готелю.

“Sun & Fun belek” - дуже гарний турецький готель з великим вибором їжі. Переваг у даній системі харчування безліч, але є і недоліки. Навряд чи клієнт буде вражені рівнем сервісу. Система all inclusive більше орієнтована на самообслуговування, офіціанти тут, в основному, тільки для сервірування і прибирання столів. Також розвинений тип готельного харчування All Inclusive, але тут кухня орієнтована під європейців, місцеві страви подають досить рідко. За колоритом доведеться вирушити на міські вулиці.

UAI (ultra all inclusive) - аналогічно попередньому виду харчування, тільки надається великий вибір спиртних напоїв місцевого та імпортного виробництва. Даний тип проживання з харчуванням звичайно буде найдорожчим, але і найякіснішим. До цього типу харчування входить 5-разове повноцінне харчування у ресторані сніданок, пізній сніданок, обід, полудень та вечерю (шведський стіл).

Варто зазначити, що в кожному готелі своя система AI, і протягом туристичного сезону вона може трохи видозмінюватися.

В окремих готелях до послуг постояльців пропонують тематичні ресторани, що працюють у форматі a la carte. Їх може бути кілька - рибний, китайський, італійський. Відвідати дозволяють по одному разу кожен за час відпочинку.

“Port River Hotel & Spa” - турецький готель категорії UAI, гість готелю має можливість поїсти в будь-який час. Тобто ви маєте можливість виїжджати на екскурсії та не переживати що запізнились на обід чи вечерю. Також він можете спробувати різні види елітного алкоголю, який також доступний у готелях категорії ultra all inclusive.

ВИСНОВКИ

Аналізуючи все вище сказане, можна зробити висновок, що сфера обслуговування, а саме готельно-ресторанна, вимагає від персоналу постійного творчого підходу з системним вивченням і задоволення потреб клієнта, а часто бути попереду його побажань, щоб залишатися конкурентоспроможними.

Від рівня розвитку матеріально-технічної бази та професійної підготовки персоналу закладів ресторанного господарства залежить ступінь комплексного обслуговування та задоволення потреб споживачів. У процесі комплексного обслуговування відвідувачів заклади ресторанного господарства відіграють особливо важливу роль і набувають специфічних рис, що дозволяє вважати цей вид господарської діяльності важливою складовою готельно-ресторанної сфери обслуговування.

Сучасний спектр пропозицій харчування в різних типах готелів дуже широкий так, наприклад, якщо відвідувач дотримується дієти або бажає повною мірою відчутти смаки місцевої кухні, чи хочете більше часу приділяти прогулянкам по місту, йому запропонують варіанти АО або СВ, а за умови відсутності обмежень щодо їжі та фінансів й місцева кухня не цікава, а в планах поїздки щодо пошуку продуктів або колоритних кафе не входить, то клієнтові запропонують FB, HB, AI та UAI. Останній варіант особливо подобається курортникам, які не збираються виходити за межі зони відпочинку та комфорту.

Для прихильників тверезого способу життя або для тих хто з будь-якої причини обмежує свій раціон, то навряд чи буде розумно переплачувати за послугу AI. У цьому випадку можна обійтися тільки сніданками, а продукти харчування купувати в магазинах або відвідувати кафе, що сподобалися.

Однак не все так однозначно. У ряді країн харчування в кафе та ресторанах можуть коштувати набагато дорожче, ніж у готелі.

Аналіз різноманітних готельних послуг, що пов'язані з організацією харчування показав, що важливою конкурентною перевагою готельного комплексу є саме те, чи здатний готель запропонувати повний спектр сервісів і яка якість цих послуг. Абсолютно на кожному етапі готель бореться за свого клієнта: починаючи з дзвінка (гарячого або холодного, продаж готельних послуг), бронювання номера, укладання договору (договір надання готельних послуг) і закінчуючи супроводом в аеропорт. Конкуренція росте з кожним днем, з'являється безліч нових гравців, спеціалізація яких - надання готельних послуг. Саме тому доводиться постійно моніторити світовий і вітчизняний ринок, використовувати методи, інструменти (технологія готельного сервісу), проводити регулярний аналіз готельних послуг і окремо ресторанного сервісу, постійно пропонувати споживачеві щось нове, впроваджувати інновації, які б сприяли продажу, удосконалювати правила надання готельних послуг і ресторанного обслуговування та стежити за їх виконанням.

СПИСОК ВИКОРИСТАНИХ ДЖЕРЕЛ

1. Бойко М.Г., Гопкало Л.М. Організація готельного господарства: Підручник. – К.: Київ, нац. торг.-екон. ун-т, 2006. - 448 с.
2. Сокол Т.Г. Основи туристичної діяльності. - К.: Грамота, 2008. - 264 с.
3. Роглев Х.Й. Основи готельного менеджменту: Підручник. – К.: Кондор, 2009.–408с.
4. ДСТУ 4281 : 2004. Заклади ресторанного господарства. Класифікація.
5. П'ятницька Н.А. Організація виробництва та обслуговування у громадському харчуванні. 2011. - 333 с.
6. Мальська М.П., Худо В.В., Цибух В.І. Основи туристичного бізнесу: Навчальний посібник. – К.: ЦУЛ, 2004. – 272 с.
7. Мунін Г.Б., Змійов А.О. Управління сучасним готельним комплексом: Навчальний посібник. – К.: „Консалт-ком”, 2005 Проблеми якості у громадському харчуванні, готельному господарстві і туризмі : збірник наукових праць. Київ : КДТЕУ, 2000. 318 с.