

**ВИЩИЙ НАВЧАЛЬНИЙ ПРИВАТНИЙ ЗАКЛАД  
«ДНІПРОВСЬКИЙ ГУМАНІТАРНИЙ УНІВЕРСИТЕТ»  
НАВЧАЛЬНО-НАУКОВИЙ ІНСТИТУТ**

**Кафедра туристичного та готельно-ресторанного бізнесу**

На правах рукопису

**ПІКУШ ВІКТОРІЯ ВАСИЛІВНА**

**ШЛЯХИ УДОСКОНАЛЕННЯ ОРГАНІЗАЦІЇ СЕРВІСУ ГОТЕЛІВ І  
РЕСТОРАНІВ**

Спеціальність: 241 «Готельно-ресторанна справа»

Освітня програма Готельно-ресторанна справа  
(назва)

Кваліфікаційна робота на здобуття освітнього ступеня бакалавра


Науковий керівник:  
**Лисенко Олена Вікторівна,**  
кандидат економічних наук,  
доцент

**РЕКОМЕНДОВАНО ДО ЗАХИСТУ**

Протокол засідання кафедри

№ 10 від 10.06.2024 р.

Завідувач кафедри

 Тетяна ТЕСЛЕНКО  
(підпис) (Ім'я, ПРІЗВИЩЕ)

Нормоконтроль

 Наталія СЕРГІЄНКО

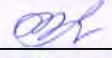
Дніпро, 2024

**ВИЩИЙ НАВЧАЛЬНИЙ ПРИВАТНИЙ ЗАКЛАД**  
**«ДНІПРОВСЬКИЙ ГУМАНІТАРНИЙ УНІВЕРСИТЕТ»**  
**НАВЧАЛЬНО-НАУКОВИЙ ІНСТИТУТ**

Кафедра туристичного та готельно-ресторанного бізнесу  
Освітній ступінь бакалавр  
Спеціальність 241 Готельно-ресторанна справа  
Освітня програма «Готельно-ресторанна справа»

**ЗАТВЕРДЖУЮ**

Завідувач кафедри  
туристичного та  
готельно-ресторанного бізнесу

 **Тетяна ТЕСЛЕНКО**  
«03» 04 2024 року


**ЗАВДАННЯ НА КВАЛІФІКАЦІЙНУ РОБОТУ**  
**ПІКУШ ВІКТОРІЇ ВАСИЛІВНИ**

1. Тема роботи: **«Шляхи удосконалення організації сервісу готелів і ресторанів».**
2. Науковий керівник роботи: Лисенко Олена Вікторівна, кандидат економічних наук, доцент.  
Затверджені наказом вищого навчального закладу від 01.04.2024 року № 22-02
3. Термін подання роботи на кафедру: 10.06.2024 р.
4. Мета кваліфікаційної роботи полягає в обґрунтуванні сутності готельно-ресторанного сервісу; розкриття різноманітності та якості обслуговування в службах готелю і ресторану «Optima Collection Троїцька», та розробка шляхів удосконалення організації сервісу в готелі.
5. Завдання кваліфікаційної роботи:
  - ознайомитися з теоретичними основами сервісу;
  - надати характеристику процесів обслуговування в готелях і ресторанах;

- дослідити закордонний досвід організації сервісу готелів і ресторанів;
- проаналізувати процеси організації сервісу службами готелю і ресторану «Optima Collection Троїцька»;
- обґрунтувати застосування інновацій в готельних службах;
- розглянути удосконалення маркетингу (менеджменту) служби ресторанного сервісу;
- розробити пропозиції щодо утримання сильних сторін та удосконалення слабких сторін в роботі мережі готелю;
- розробити шляхи удосконалення організації сервісу готелю і ресторану «Optima Collection Троїцька».

### КАЛЕНДАРНИЙ ПЛАН ВИКОНАННЯ КВАЛІФІКАЦІЙНОЇ РОБОТИ

№ з/п	Назва етапів кваліфікаційної роботи	Термін виконання етапів роботи	Примітка
1.	Вступ	квітень 2024 р.	виконано
2.	I Розділ	квітень 2024 р.	виконано
3.	II Розділ	травень 2024 р.	виконано
4.	III Розділ	травень 2024 р.	виконано
5.	Висновки	травень 2024 р.	виконано
6.	Подача роботи на кафедру	червень 2024 р.	

Науковий керівник \_\_\_\_\_  \_\_\_\_\_ Олена ЛИСЕНКО

Здобувач вищої освіти \_\_\_\_\_  \_\_\_\_\_ Вікторія ПІКУШ

Дата видачі завдання 02.04.2024 р. ✓



## метадані

Заголовок

Диплом ПІКУШ В на антиплагіат

Автор

Науковий керівник / Експерт

ПІКУШ

Лисенко О.В.

підрозділ

Dnipropetrovsk University of Humanities

## Тривога

У цьому розділі ви знайдете інформацію щодо текстових спотворень. Ці спотворення в тексті можуть говорити про МОЖЛИВІ маніпуляції в тексті. Спотворення в тексті можуть мати навмисний характер, але частіше характер технічних помилок при конвертації документа та його збереженні, тому ми рекомендуємо вам підходити до аналізу цього модуля відповідально. У разі виникнення запитань, просимо звертатися до нашої служби підтримки.

Заміна букв		2
Інтервали		0
Мікропробіли		5
Білі знаки		0

## Обсяг знайдених подібностей

Коефіцієнт подібності визначає, який відсоток тексту по відношенню до загального обсягу тексту було знайдено в різних джерелах. Зверніть увагу, що високі значення коефіцієнта не автоматично означають плагіат. Звіт має аналізувати компетентна / уповноважена особа.

21.53%

21.53%

КП 1

3.99%

3.99%

КП 2

25

Довжина фрази для коефіцієнта подібності 2

17179

Кількість слів

134163

Кількість символів

## Подібності за списком джерел

Нижче наведений список джерел. В цьому списку є джерела із різних баз даних. Копію тексту означає в якому джерелі він був знайдений. Ці джерела і значення Коефіцієнту Подібності не відображають прямого плагіату. Необхідно відкрити кожне джерело і проаналізувати зміст і правильність оформлення джерела.

### 10 найдовших фраз

Копію тексту

ПОРЯДКОВИЙ НОМЕР	НАЗВА ТА АДРЕСА ДЖЕРЕЛА URL (НАЗВА БАЗИ)	КІЛЬКІСТЬ ІДЕНТИЧНИХ СЛІВ (ФРАГМЕНТІВ)	
1	<a href="http://lib.pu.if.ua:8080/bitstream/123456789/2014/1/%D0%A3%D0%BF%D1%80%D0%B0%D0%B2%D0%BB%D1%96%D0%BD%D0%BD%D1%8F_%D1%8F%D0%BA%D1%96%D1%81%D1%82%D1%8E_%D0%BF%D1%80%D0%BE%D0%B4%D1%83%D0%BA%D1%86%D1%96%D1%97.pdf">http://lib.pu.if.ua:8080/bitstream/123456789/2014/1/%D0%A3%D0%BF%D1%80%D0%B0%D0%B2%D0%BB%D1%96%D0%BD%D0%BD%D1%8F_%D1%8F%D0%BA%D1%96%D1%81%D1%82%D1%8E_%D0%BF%D1%80%D0%BE%D0%B4%D1%83%D0%BA%D1%86%D1%96%D1%97.pdf</a>	69	0.40 %
2	<a href="https://infopedia.su/17x287b.html">https://infopedia.su/17x287b.html</a>	63	0.37 %
3	Онищук Н.В. doc 9/7/2021 Publishing House "Helvetica" (Видавничий дім "Гельветика")	54	0.31 %
4	<a href="https://otherreferats.allbest.ru/marketing/00589030_1.html">https://otherreferats.allbest.ru/marketing/00589030_1.html</a>	53	0.31 %
5	<a href="https://infopedia.su/17x287b.html">https://infopedia.su/17x287b.html</a>	46	0.27 %

## АНОТАЦІЯ

Пікуш В.В. Шляхи удосконалення організації сервісу готелів і ресторанів. / Кваліфікаційна робота на здобуття освітнього ступеня «бакалавр» за спеціальністю 241 «Готельно-ресторанна справа» (освітньо-професійна програма «Готельно-ресторанна справа»). ВНПЗ «ДГУ», Дніпро, 2024.

Відомості про об'єм пояснювальної записки: 97 стор., 2 рис., 8 табл., 32 джерела.

Кваліфікаційна робота присвячена дослідженню видів сервісу в готелях і ресторанах та шляхів удосконалення обслуговування.

Готельно-ресторанне господарство є однією з основних складових високодохідних галузей, що динамічно розвивається. Готельний сервіс містить цілий комплекс послуг для відвідувачів, що є ключовим чинником визначення перспективного розвитку туризму в Україні.

У вступі до роботи чітко сформульовано мету дослідження, обґрунтовано актуальність дослідження теми та визначено завдання дослідження.

Перший розділ містить сутність готельного та ресторанного сервісу, особливості надання послуг готелів і ресторанів, розглянуто технологію обслуговування споживачів, охарактеризовано види сервісу ресторану: французький, англійський, американський, німецький, проведено аналіз закордонного досвіду надання сервісу.

У другому розділі роботи надана характеристика готелю Optima Collection Троїцька, проведено аналіз процесів обслуговування різних служб готелю «Optima Collection Троїцька», якість обслуговування та види послуг, які використовують.

Третій розділ дипломної роботи містить дослідження інновацій в готельних службах, маркетинг та менеджмент в службах ресторанного сервісу для підвищення якості обслуговування та запровадження шляхів удосконалення організації сервісу готелів і ресторанів.

Ключові слова: організація сервісу, етапи обслуговування, готелі, якість послуг, ресторани, удосконалення сервісу.

Список публікацій здобувача: Пікуш В.В. Всеукраїнська науково-практична конференція «Теоретико-прикладні проблеми розвитку індустрії туризму та гостинності у конкурентному середовищі». Опубліковані у тезах «Асортиментна політика підприємств ресторанного бізнесу та шляхи її оптимізації».

## ANNOTATION

Pikush V.V. Ways to improve the organization of hotel and restaurant service. /Qualification work for obtaining a “bachelor” degree in specialty 241 “Hotel and restaurant business” (educational and professional program “Hotel and restaurant business”). Higher Education Private Institution of Dnipro State University, Dnipro, 2024.

The qualification work is dedicated to researching the types of service in hotels and restaurants and ways to improve service.

In the introduction to the work, the purpose of the research is clearly formulated, the relevance of the research topic is substantiated, and the task of the research is defined.

The first section contains the main concepts and features of hotel and restaurant service provision, the technological cycle of service organization is considered, and the foreign experience of service provision is analyzed.

In the second part of the work, the characteristics of the «Optima Collection Troitska» hotel are provided, and the service processes of various services of the «Optima Collection Troitska» hotel are analyzed.

The third section of the thesis contains a study of innovations in hotel services, marketing and management in restaurant services to improve the quality of service and introduce ways to improve the organization of hotel and restaurant services.

The work examines the main concepts and features of hotel and restaurant services. An analysis of the service processes of various services of the «Optima Collection Troitska» hotel was made. Proposed ways to improve the organization of the service.

**Keywords:** service organization, service stages, hotels, service quality, restaurants, improvement.

List of publications of the recipient: All-Ukrainian scientific and practical conference «Theoretical and applied problems of the development of the tourism and hospitality industry in a competitive environment». Published in theses «Assortment policy of restaurant business enterprises and ways of its optimization».



## ЗМІСТ

ВСТУП .....	8
РОЗДІЛ 1. СУТНІСТЬ ТА ОСОБЛИВОСТІ ПРОЦЕСІВ НАДАННЯ ПОСЛУГ НА ПІДПРИЄМСТВАХ ГОТЕЛЬНО-РЕСТОРАННОГО ГОСПОДАРСТВА	15
1.1. Характеристика технологічних процесів обслуговування у готелі .....	15
1.2. Характеристика технологій в ресторанному господарстві .....	25
1.3. Закордонний досвід організації сервісу готелів і ресторанів .....	39
РОЗДІЛ 2. АНАЛІЗ ПРОЦЕСУ НАДАННЯ СЕРВІСУ РІЗНИХ СЛУЖБ ГОТЕЛЮ ТА РЕСТОРАНУ (НА ПРИКЛАДІ «ОРТІМА COLLECTІОН ТРОЇЦЬКА»)	48
2.1. Загальна характеристика «Optima Collection Троїцька» .....	48
2.2. Аналіз процесу організації надання послуг службами готелю .....	53
2.3. Аналіз процесу організації обслуговування службою ресторанного сервісу.....	58
РОЗДІЛ 3. ШЛЯХИ УДОСКОНАЛЕННЯ ОРГАНІЗАЦІЇ СЕРВІСУ ГОТЕЛІВ І РЕСТОРАНІВ (НА ПРИКЛАДІ «ОРТІМА COLLECTІОН ТРОЇЦЬКА») ....	70
3.1. Застосування інновацій в готельних службах .....	70
3.2. Удосконалення маркетингу (менеджменту) служби ресторанного сервісу.....	75
3.3. Підвищення якості обслуговування готелю і ресторану .....	80
ВИСНОВКИ.....	89
СПИСОК ВИКОРИСТАНИХ ДЖЕРЕЛ .....	93

## ВСТУП

### Актуальність дослідженої теми

Сервіс є одним з основних механізмів формування сприятливого образу готельно-ресторанного господарства та являється одним з головних конкурентних переваг. З кожним днем все більше гостей користуються послугами різноманітних ресторанних закладів. Настрій, самопочуття та результат уподобань залежать від рівня комфорту, який відчуває клієнт під час спілкування з персоналом, наскільки якісні продукти та послуги він отримує, наскільки швидко вирішуються проблеми та задовольняються потреби.

Серед українських науковців готельно-ресторанний сервіс аналізують М. Поплавський, М. Мальська, І. Пандяк, та Ю. Занько, В. Само-дай та А. Кравченко та ін.

Проблеми ділового туризму підприємства та організації конференц-сервісу в готельних комплексах розглядали такі вчені, як: М. Бойко, Г. Круль, В. Федорченка, Т. Дьорової, В. Цибуха, В. Худо, М. Мальської та ін.

Ефективність використання готельних підприємств залежить від багатьох факторів: якості обслуговування, зіркової категорії готелів, наявності на підприємствах структурних підрозділів, що надають додаткові послуги, комфортності та технічного оснащення номерів.

Готельне підприємство характеризується концентрацією певних обслуговуючих сервісних служб. Саме вони формують готельний продукт, який являє собою комплекс послуг, пов'язаних не тільки з розміщенням і харчуванням гостей у готелі, але й наданням додаткових послуг сервісу та розваг.

Якість готельного обслуговування залежить, як від зовнішніх (економічних, соціально-політичних), так і внутрішніх чинників (виробнича стратегія підприємства, організація управління, кваліфікаційний рівень обслуговуючого персоналу, його мотивації).

Готельно-ресторанний бізнес - галузь із високим рівнем конкуренції, основними умовами ефективного функціонування якої є максимальне задоволення потреб споживачів, забезпечення високого рівня комфорту, задоволення найрізноманітніших побутових, господарських і культурних потреб гостей. З кожним роком вимоги до рівня цих послуг зростають. Висока культура та якість обслуговування гостей покращують імідж готелю й ресторану та, у свою чергу, залучають клієнтів. Дослідження показують, що для багатьох компаній підвищення якості сервісу стає більш ефективним інструментом збільшення продажів і прибутку, ніж маркетинг, просування або реклама.

Кожне підприємство готельно-ресторанної сфери повинно гарантувати клієнтам чистоту, гігієну, чітке обслуговування, особисту безпеку та безпеку майна клієнтів.

Готельний сервіс містить цілий комплекс послуг для туристів і є ключовим чинником, що визначає перспективи розвитку туризму. Перед готелем стоїть завдання надання і підтримки якості обслуговування на належному рівні, своєчасного усунення недоліків у наданні послуг, розробки стратегії поліпшення обслуговування.

Дослідження показують, що головною причиною того, що клієнт ще раз скористається послугами готелю, є якість наданого йому обслуговування. У перший раз гостя можна залучити чудовою рекламою, або розкішним інтер'єром, але у другий раз він прийде лише завдяки професійній роботі персоналу і високій якості обслуговування, отриманого раніше.

Сервіс є одним з головних критеріїв при виборі споживачами того або іншого закладу. Бездоганний сервіс – це відмінно-визначальна характеристика найкращих закладів обслуговування гостей. Відмінний сервіс гарантує, що гості почуватимуться зручно та їхня поїздка буде приємна. Досягається це роботою всього колективу, що працюють з клієнтами.

Гарний сервіс може не виявити недоліки в приготуванні і оформленні страв, але ніщо не зможе приховати недоліки в сервісі, в обслуговуванні гостей. Успіх підприємств бізнесу залежить насамперед від здатності задовольняти і передбачати потреби і очікування гостей.

Між якістю й успішною реалізацією готельних послуг існує прямо пропорційна залежність, тому погіршення якості призводить до втрати гостей. Якість послуг – це відповідність наданих послуг очікуваним або встановленим стандартам.

Нематеріальний елемент готельних послуг – це атмосфера, привабливість оточення, естетика, комфорт, відчуття, теплота обслуговування, дружелюбність, спокій і висока культура міжособистісного спілкування. До матеріального елемента належать номерний фонд, товарно-матеріальні ресурси та технологія надання послуг. Фізичні характеристики створюють контакту зону, у якій у процесі обслуговування взаємодіють той, хто надає, та той, хто споживає послуги.

Готельно-ресторанний сервіс є галуззю з високим рівнем конкуренції, що має за мету максимально задовольнити потреби споживачів, з проживання, харчування, забезпечити високий рівень комфорту, задовольнити найрізноманітніші побутові, господарські, спортивні і культурні запити гостей, надати інформаційне, транспортне обслуговування, зв'язок, банківські, послуги З кожним роком вимоги до рівня цих послуг зростають. Чим вищі культура та якість обслуговування відвідувачів, тим вищий імідж готелю й ресторану, тим привабливіші вони для клієнтів.

Якісне обслуговування в ресторані – це суть ресторанного обслуговування та умова його успіху. Асортимент, смак страв, ціни, дизайн, імідж, місце розташування важливі, але вони ніколи не компенсують в очах споживача неуважне та недбале ставлення з боку персоналу. Ресторан, який може забезпечити відмінне обслуговування клієнтів, має найсильнішу конкурентну перевагу.

Успіх підприємств ресторанного господарства в значній мірі залежить від правильно організованого рівня сервісу, до якого входить рівень якості обслуговування гостей, його об'єм та відповідність вимогам відвідувачів.

Одним із важливих напрямів розвитку сфери готельних послуг є доведення їх якості до міжнародних стандартів і насамперед, вдосконалення технологій, впровадження нових видів і форм обслуговування, які задовольняють потреби гостей готелю. Надзвичайної актуальності набуває проблема забезпечення належного рівня якості послуг підприємств індустрії гостинності з недостатнім досвідом її розвитку в Україні.

Безумовно, ефективність функціонування готельного підприємства залежить від багатьох чинників, таких як зіркова категорія готелів, наявність структурних відділів.

Підрозділи, які надають додаткові послуги, комфортабельність та технічне обладнання номерів, але, одним із найважливіших факторів є якість обслуговування.

Якість готельного обслуговування визначається такими категоріями, як внутрішня якість, що виявляється в якості технології надання послуг, обслуговування обладнання, роботи окремих підрозділів; якість матеріалів, що реалізується в дизайні готельних приміщень, меблів, аксесуарів тощо; нематеріальна якість, представлена у вигляді загального рівня комфорту, достовірності реклами, музичного оформлення, тобто атмосфери обслуговування та естетичного задоволення; психологічна якість, що характеризується проявом гостинності, ввічливості та доброзичливості персоналу готелю; тривалість обслуговування, тобто час очікування, оперативність і швидкість обслуговування.

Одним із вагомих чинників, який впливає на якість обслуговування в сучасних готелях є дієва система управління якістю.

Система управління якістю – це постійне покращення діяльності і, як наслідок, підвищення конкурентоспроможності організації на вітчизняному та світовому ринках. Здатність надавати послуги, які не лише задовільняють вимоги гостя, але й також перевищать їх очікування.

Якість обслуговування – це сукупність умов, що забезпечують відвідувачу під час отримання послуги, максимально зручні умови за мінімальних витрат часу.

Щоб працювати ефективніше, власники ресторанів повинні докладати зусиль, щоб утримати існуючих та залучати нових клієнтів. Для цього потрібно впроваджувати новітні форми і методи управління, виготовлення страв, обслуговування споживачів, використовувати сучасне обладнання, підвищувати якість страв та обслуговування, швидко реагувати на зміни, специфіку послуг.

Важливо швидко та гнучко реагувати на зміну потреб споживачів, враховуючи специфіку послуг саме цих об'єктів.

Висока якість обслуговування гостей забезпечується колективним зусиллям персоналу всіх служб готелю, постійним та ефективним контролем вищим керівництвом, проведенням робіт по вдосконаленню форм і методів обслуговування, впровадженню закордонного досвіду, інноваційних технологій, розширенню асортименту та вдосконаленню якості послуг.

Удосконалення організації обслуговування має велике значення для вирішення таких важливих питань, як створення комфортних умов у залі для споживання їжі та задоволення фізіологічних, соціально-психологічних, естетичних, санітарно-гігієнічних потреб. Вагому роль у вирішенні цього питання відіграють застосовані методи та форми обслуговування, їх відповідність запитам споживачів різних вікових груп. Велике значення має постійний пошук інноваційних рішень під час застосування різних методів та форм обслуговування.

Велика кількість підприємств громадського харчування мають схожі концепції і блюда. Головною конкурентною перевагою і визначальним чинником при виборі споживачами закладу є сервіс.

Підприємство повинно бути завжди готове до змін, постійно передбачати думки гостей, їх переваги, зауваження і від цього вдосконалювати свій сервіс. Тільки так в умовах зростаючої конкуренції підприємство не втратить своїх постійних гостей і придбає нових. Вдосконалення сервісу є одним з головних шляхів розвитку.

**Об'єктом дослідження** є готель «Optima Collection Троїцька» та ресторан при готелі.

**Актуальність дослідження:** впровадження в системах управління готельними та ресторанными комплексами сучасних ефективних моделей сервісу, що відповідають світовим стандартам; необхідність надання високоякісного сервісу клієнтам та забезпечення безпеки гостей та обслуговуючого персоналу. Тема роботи є актуальною, оскільки культура і якість обслуговування в готелях і ресторанах є однією з важливих складових індустрії гостинності.

**Метою дипломної роботи** є: розкрити сутність та різноманітність готельного та ресторанного обслуговування на прикладі готелю «Optima Collection Троїцька» та розробка шляхів удосконалення сервісу.

Для вирішення визначеної мети необхідно вирішити такі **завдання:**

- ознайомитися з теоретичними основами сервісу;
- надати характеристику процесів обслуговування в готелях і ресторанах;
- дослідити закордонний досвід організації сервісу готелів і ресторанів;
- проаналізувати процеси надання сервісу службами готелю «Optima Collection Троїцька»;
- проаналізувати процеси організації обслуговування службою ресторанного сервісу «Optima Collection Троїцька»;

- обґрунтувати застосування інновацій в готельних службах;
- запропонувати заходи щодо підвищення якості обслуговування готелю і ресторану;
- визначити сильні та слабкі сторони в роботі мережі готелю та ресторану «Optima Collection Троїцька».
- розробити шляхи удосконалення організації сервісу готелю і ресторану «Optima Collection Троїцька».

**Методи дослідження:** Аналіз, синтез, метод статистичних показників, емпіричні методи.

**Наукова новизна дослідження** полягає у: розробці заходів щодо підвищення якості обслуговування на підприємствах на основі виявлення чинників, що формують якість послуг і використання існуючих методів їх оцінки.

**Практичне значення дослідження** надання послуг харчування, розміщення, сервісу та обслуговування в готельно-ресторанному господарстві.

**Результати апробації** розглянуто та обговорено на Всеукраїнській науково-практичній конференції «Теоретико-прикладні проблеми розвитку індустрії туризму та гостинності у конкурентному середовищі», а також опубліковані у тезах «Асортиментна політика підприємств ресторанного бізнесу та шляхи її оптимізації».

**Інформаційна база дослідження:** у роботі були використані наукові посібники, навчальні підручники «Готельно-ресторанна справа», статті та наукові публікації (вітчизняні та закордонні), дослідження, інтернет-ресурси.

#### **Структура роботи.**

Кваліфікаційна робота складається із вступу, трьох розділів, 9 підрозділів, висновків, переліку посилань, який налічує 20 джерел, та \_\_\_\_\_ додатків. Обсяг основної частини кваліфікаційної роботи становить \_\_\_\_\_ сторінок.



## **РОЗДІЛ 1. СУТНІСТЬ ТА ОСОБЛИВОСТІ ПРОЦЕСІВ НАДАННЯ ПОСЛУГ НА ПІДПРИЄМСТВАХ ГОТЕЛЬНО-РЕСТОРАННОГО ГОСПОДАРСТВА**

### **1.1. Характеристика технологічних процесів обслуговування у готелі**

Готельний сервіс включає повний спектр послуг для туристів і є важливим фактором, що визначає перспективи розвитку гостинності. Послуги в готельному обслуговуванні, належать до соціально-культурних. Вони створені на принципах сучасної гостинності і сприяють розвитку, а також вимагають професійної підготовки в області готельно-ресторанного сервісу. Сфера гостинності стосується надання місць для тимчасового проживання. Пропонують такі послуги як розміщення, харчування, прибирання номерів, зал з умовами для роботи та інші додаткові послуги.

В сфері гостинності дуже важлива орієнтація на клієнта. Тому що, це можливість формувати додатковий потік споживачів, забезпечуючи вагоме розуміння, а також задоволення основних потреб споживачів. Клієнт-орієнтованість – це перехід співробітника від стану «повинен» (формальний сервіс) в «сервісний» стан. Техніки клієнт-орієнтованості лежать в основі:

1. Знання цільової аудиторії і принципів її поведінки. Персоналу важливо розуміти, що спонукає гостя повертатися в засіб розміщення.
2. Уміння налаштовуватися на цільову аудиторію і приймати її.
3. Уміння визначити потреби гостя.
4. Знання технік формування гостинної лояльності.
5. Формування сервісної команди. Всі рівні персоналу спочатку повинні бути клієнт-орієнтованими і гостинними.
6. Уміння підтримувати фокусування співробітників на клієнт-орієнтованості шляхом мотивації.
7. Побудова комунікації зі споживачем
8. Управління конфліктами.

Персонал всіх рівнів повинен розуміти важливість надання високоякісного обслуговування своїм гостям. Це зробить обслуговування яскравим і незабутнім, а також допоможе завоювати лояльність гостей.

Однією з основних напрямів обслуговування є культура і якість, поінформованість, повнота послуг, ненав'язливість сервісу.

*При спілкуванні з гостями використовують такі засоби гостинності:*

- якісна інформація про поселення, харчування, послуги і т.д.;
- створення позитивного іміджу підприємства за допомогою реклами;
- прагнення обслуговуючого персоналу надання гостям сервісу за принципом все для клієнта;
- уважне відношення до прохань і побажань гостя;
- інформованість про спрощення перебування та отриманні послуг в готелі та додаткової інформації);
- доброзичливе відношення до гостей за стандартами обслуговування.

Суть послуги з розміщення полягає в наданні готельних номерів у користування; наданні послуг служби прийому та розміщення, наданні послуг покоївками.

Готельні номери – це приміщення, призначені для відпочинку, роботи у процесі проживання. У бізнес готелі основною функцією номерів є надання гостям можливостей для роботи, оскільки їм необхідний доступ в інтернет, письмовий стіл, телефон, комп'ютер, факс. У кожному номері готелю є стандартні, такі як ліжко, крісло, столик, тумбочка, шафа для одягу, освітлення, кошик для сміття, інформація про готель та схема евакуації у разі пожежі.

Нинішні готелі розрізняються місцем розташування, типом споруди, цілорічної або сезонної роботи, функціональним призначенням, забезпеченістю харчуванням, тривалістю перебування, рівнем цін. Ці фактори враховуються при проектуванні і впливають на склад приміщень готелю, планувальну структуру будівлі.

Основними особливостями готелю є місткість, кількість поверхів, рівень призначення і комфорту.

Основними функціями служби обслуговування вестибюлю: зустріч гостей, супровід у номер, доставка особистих речей, надання загальної інформації про особливості місцевості, допомога в будь-якій ситуації, наявність місць для паркування та ін.

Професійно-кваліфікаційні вимоги персоналу служби:

- Повне знання технології обслуговування гостей відповідно до професійної відповідальності;
- Знання іноземних мов в залежності від категорії готелів;
- Дотримання зовнішнього вигляду (фірмовий одяг, чистий, випрасований, з позначкою бренду, логотипу, категорії готелю);
- Дотримання внутрішніх правил розпорядку, інструкцій і наказів;
- Володіння інформацією про функціональність готелю, зв'язки з місцевістю.

Технологія обслуговування у сфері гостинності є ключовим фактором, що впливають на якість процесів обслуговування, фінансову та економічну ефективність діяльності та процеси управління готельним підприємством. Організація технологічних процесів обслуговування в готелях є стандартною для підприємств такого типу, але на кожному підприємстві, в залежності від розміру, структури, категорії і типу організації, технологічні процеси характеризуються певними подібностями.

Технологія обслуговування клієнтів в готелі являє собою безперервне повторення процесу обслуговування гостей з дня їх прибуття в готель і до їх остаточного від'їзду з готелю.

Технічний цикл обслуговування клієнтів – це поєднання стандартного обсягу послуг з певним набором пропозицій, якими клієнт має скористатися, і наданих послуг з розміщення під час перебування клієнта в готелі.

Перелік послуг в технологічному циклі та їх якість можуть бути найрізноманітнішими, але основні етапи, порядок надання базових послуг на кожному етапі завжди надаються в певній послідовності.

Технологічний алгоритм гостьового циклу розділений на етапи:

1. Бронювання здійснюється до прибуття в готель;
2. Прибуття клієнта в готель, прийом і реєстрація клієнта;
3. Поселення гостя;
4. Розміщення та обслуговування гостей в готелі;
5. Реєстрація від'їзду, остаточна оплата гостями готельних послуг.

Технологічний процес обслуговування гостей в готелі зображено на рисунку 1.1



Рис.1.1. Технологічний процес обслуговування гостей в готелі

**Джерело:** створено автором на основі інтернет сторінки [7,133].

**Бронювання.** Бронювання номерів здійснюється адміністратором служби бронювання або служби прийому та розміщення.

До технологічного процесу входить:

- Прийом заявок та їх оброблення;
- Складання графіків заїзду, визначення завантаженості номерного фонду;
- Підтвердження та обробка заявки;
- Внесення до електронної системи;
- Передача інформації в служби готелю.

Заявки приймають по телефону, через пошту, через сайт бронювання готелю. Заявка містить таку інформацію: дата і час поселення/виселення, кількість гостей, категорія номера, послуги в номері, послуги харчування, ціна, прізвище, вид оплати, особливі побажання гостя. Після оброблення заявки служба надсилає підтвердження/відхилення.

Після підтвердження для гостя готують номер за всіма умовами, вказаними в заявці.

До функцій служби бронювання на цьому процесі також відноситься ведення картки гостей. Після першого заселення, вже зберіглася певна інформація про гостя, яка збиралася зі всіх служб, з якими контактував відвідувач, для того щоб при повторному візиті більш повно врахувати всі потреби та побажання гостя.

Отже, процес бронювання місць в готелем є початком контакту гостя з готелем. Важливо правильно та чітко дотримуватися стандартів бронювання, від цього залежатиме перше враження гостя.

*Оформлення реєстрації.* Уточнюється реєстраційний статус клієнта. Процес реєстрації розділений на такі етапи: попередня реєстрація, проходження реєстрації, визначення номера і тарифів, оплата, видача ключів від номерів, супровід гостей в номер і т.д.

Перед виконанням етапу реєстрації клієнта, які зробили попереднє бронювання місця, адміністратор вводить дані в анкету та журнал реєстрації.

Це спрощує процес та швидкість обслуговування, оскільки вже є необхідна інформація для процесу реєстрації, не потрібно нічого заповнювати і гостю не доводиться чекати і тим самим затримувати інших у черзі.

При заїзді гість лише підтверджує правильність інформації підписом.

*Реєстраційний етап.* Відвідувачі без попереднього бронювання створюють реєстраційний запис, заповнюючи анкету проживаючого на основі підтвердження даних. У бланку анкети та реєстраційної картки вказується: ПІБ, дата та місце народження, серія та номер паспорта, коли і ким виданий, адреса проживання, мета приїзду, тривалість проживання. Служба фіксує ідентифікаційний код, назву готелю, номер кімнати, дату прибуття і вибуття. Після заповнення анкети, документи заносять у базу. Після заповнення документів, клієнт підтверджує підписом.

В службі прийому та розміщення зберігаються анкетні дані проживаючих протягом одного місяця після виселення та здаються в архів на строк до одного року.

Іноземні громадяни або особи без громадянства заповнюють реєстраційну картку на основі паспорта, що посвідчує особу і передається для реєстрації. Реєстраційна картка містить інформацію про гостей на двох мовах і зберігається протягом двох років.

*Визначення номера, тарифи.* Окрім оформлення документації, визначається номер, тарифи, оформлення бухгалтерських бланків, узгоджуються додаткові послуги іншими службами.

У процесі реєстрації визначаються з номером і тарифами, це важливий етап, через який буде залежати вибір клієнтом готелю, термін перебування. Всі моменти повинні відповідати очікуванням клієнта, у випадку, якщо гостя щось не влаштовує, треба пропонувати інший номер, підходящий по стану, розміру, плануванню, меблюванню, вид з вікна, підкреслюючи плюси номерів, переконуючи доцільність розміщення.

Важливим обов'язком адміністратора є отримання всієї актуальної інформації про стан кожного номера, обмін інформацією зі всіма службами, про термінову зміну номера за проханням гостя, відвідувати порожні номери розглядаючи їх стан.

На етапі визначення номера, адміністратор інформує гостей про помітні дефекти в номері, щоб не відбулося втрати статусу номера або погіршення якості послуг, що надаються готелем, для уникнення невідповідностей в стані номера, і викликаних через це труднощів, а також певні збої в роботі сервісу.

Використання засобів зв'язку за допомогою телефонних пристроїв є сучасною та зручною системою визначення необхідних моментів на всіх службах в потрібний час. За допомогою рацій можна здійснювати оперативний обмін інформацією між службами та персоналом.

Адміністратори, покоївки мають швидкий доступ до інформації про стан номера, про звільнення номера і необхідність проведення прибирання в номері. Після прибирання покоївка повідомляє про готовність номера на певному поверсі. Отримавши цю інформацію, її використовують при бронюванні та заселенні.

Після визначення категорії номера, з'ясовуються питання розміру оплати за послуги проживання за добу за тарифами номеру. Рівень тарифів залежить від кількості гостей у номері, рівня обслуговування. Тарифи визначаються згідно соціальної категорії гостя, пільгових гостей, особам з дітьми та тваринами.

*Оплата, видача ключа, супровід.* Після реєстрації та відповідних узгоджень служба відкриває рахунок з користування номером, клієнт здійснює оплату. Оплата на цьому етапі проводиться тільки за проживання та узгоджені послуги. Ключ від номера видається адміністратором, і процес реєстрації гостей у готелі завершується. Після цього за згодою гостя, може бути здійснено супроводження та доставка багажу і речей в номер, гардероб.

Крім цього, швейцар може надати характеристику номеру, загальну інформацію про обслуговування, місця розташування, режиму роботи. При прибутті у номер швейцар може надати інструкцію про структуру приміщень, особливості роботи техніки, норми безпеки у користуванні обладнанням номера.

Тому, в технології обслуговування гостей готелю всі служби повинні відповідати правилам поведінки персоналу, бути усміхненими і терпимими, грамотно вести бесіду, дотримуватися візуального контакту, роз'яснювати процедури обслуговування, мати належний зовнішній вигляд, і в повній мірі знати професійні обов'язки.

**Надання послуг.** Упродовж терміну перебування можуть бути надані основні послуги: прибирання номерів, додаткові: прання, масажу, послуги міні-бару, room service.

*Адміністративно-господарська служба* є одним з найбільших підрозділів готелю. Завданням служби є підтримка рівня комфорту, зручності і чистоти готельних номерів і приміщень коридорів, холів, надання додаткових послуг гостям.

Якісне виконання роботи адміністративно-господарської служби стикається з усіма іншими службами готелю: прийому і розміщення, харчування, інженерною службою.

Від того, наскільки якісно будуть прибрані номери, коридори, холи, залежить те, чи повернеться гість ще раз, тому що чистота і порядок є основними критеріями при виробі готелю.

Результати праці покоївки бачить гість та може оцінити, як заправлене ліжко, наскільки чиста ванна, як повішені рушники та чи достатньо поклали гігієнічних засобів. Все дуже відповідально, результат цієї праці створює перше враження, атмосферу чистоти і вишуканості, що підвищує рейтинг готелю і привертає увагу нових гостей.



До штату цієї готельної служби входять старші покоївки, прибиральниці, покоївки, керуючий господарської служби. В структуру також входять пральня та хімчистка, що забезпечують гостей всіма необхідними послугами. Робота відбувається, як і в служби прийому і розміщення, щодня цілодобово позмінно, згідно чітких інструкцій і стандартів.

Додаткові послуги, які надаються гостям цієї служби готелів: прання, прасування одягу; додаткове розкладне ліжко; надання аптечки; надання додаткових речей: ковдри, подушки, рушники, вішалки; надання додаткових косметично-гігієнічних засобів: мило, шампунь, зубна щітка; надання аксесуарів: краваток, галстуків в готелях ділового призначення; надання зарядних пристроїв, адаптерів, прасок; доставка питної води в пляшках у номер; надання додаткового крісла, дитячого ліжечка, матрацу; -користування тренажерним залом.

Головною цієї служби є старша покоївка, яка відповідає за планування роботи і прибирання приміщень, організовує роботу співробітників, здійснює контроль та перевірку. Також старша покоївка дбає про удосконалення якості обслуговування гостей і контролює своєчасне виконання робіт.

**Технологія поселення.** Відповідальним відділом на даному етапі є служба прийому і розміщення гостей. Отримують первинну інформацію про готель, додаткові послуги під час перебування, забезпечується поселення, оплата за проживання та послуги. За використанні додаткові послуги та опції готелю сплачують при виселенні. На цьому етапі інформуються всі служби для подальшої підготовки до обслуговування гостей. Після цього можна запропонувати гостю доставити багаж та речі до вибраного номеру.

**Виїзд та розрахунок.** Організація оформлення рахунку є фінальним та важливим етапом процесу обслуговування, який повинен показати гідний рівень гостинності закладу розміщення. Здійснюється повна оплата клієнтом проживання та надання додаткових послуг. Повинно здійснюватися швидко, не затримуючи гостя.

Технологія процесу:

- Спитати номер проживання;
- Перевірити анкету;
- Перевірити отримання клієнтом додаткових послуг, отриманих за час перебування;
- Вказати суму оплати;
- Прийняти оплату за рахунком, зареєструвати, вказуючи час реєстрації в журналі, в анкеті та картці.

Необхідно перевірити правильність рахунком та надати для перевірки клієнту відповідність всіх нарахувань за весь період. Перевіривши правильність суми, підтверджується підписом гостя.

Також в цей етап обслуговування входить доставка гостя на вокзал трансфером. Такий індивідуальний сервіс може задовольнити гостя та стимулюватиме повернутися знову. Надати інформацію різним службам про від'їзд туриста, для завчасної подачі транспорту для гостя, перевірки номерів на наявність забутих речей, та організації оперативного прибирання покоївками номерів.

## **1.2. Характеристика технологій в ресторанному господарстві**

### **Сутність ресторанного сервісу.**

Велику роль в організації відпочинку гостей мають певне значення заклади ресторанного господарства. Ресторан – це заклад харчування, що пропонує споживачам широкий асортимент страв різних способів приготування, в основному за індивідуальними замовленнями. Сюди приїжджають, щоб відсвяткувати важливі події в житті свого колективу, провести ділові чи офіційні зустрічі або просто відпочити з близькими. Завдання персоналу ресторану – привітно зустріти гостей, швидко обслужити, подати смачні страви та створити атмосферу для релаксу та відпочинку.

При обслуговуванні людей різних країн, націй, світоглядів важливо зосередити увагу на ознаки, які мають важливе значення для кожної культури. Це допомагає максимально підвищити рівень задоволеності та лояльності клієнтів.

Основну роль в організації харчування приїжджих, у тому числі іноземних, відіграють ресторани, розташовані при готелях. Правильна та чітка організація роботи обслуговуючого персоналу закладів ресторанного господарства забезпечує настрій і самопочуття кожного, хто користується цими послугами.

Відповідна кваліфікація персоналу, високоякісний ресторанний сервіс і його організація, правильна підготовка необхідних робочих інструментів і предметів сервіровки, дають можливість робітникам спокійно і безперешкодно виконувати свої обов'язки. Заклад має бути оснащений усім необхідним обладнанням, який слід постійно оновлювати і доповнювати, його треба підбирати відповідно до профілю певного закладу. [12] Наприклад, для столів треба використовувати столові скатертини певного вигляду; келихи, фарфор і вази повинні бути встановлені в прийнятому порядку залежно від загального інтер'єру.

Необхідно намічати і можливості для зміни встановленого порядку, при проведенні банкетів з великою кількістю гостей у великих ресторанных залах потрібні інші види сервірування столів, ніж при звичайному обслуговуванні. При підготовці інвентарю необхідно стежити, щоб все було в достатній кількості. Предмети сервіровки у будь-який час можна буде доповнити. У великих ресторанах за це відповідає відділ закупівель.

Культура обслуговування має бути скерована на організацію відмінного сервісу, уважності та задоволення гостя.

Культура та якість обслуговування є складовим фактором:

- безпека та екологічність під час обслуговування;
- естетика екстер'єру та інтер'єру, створення комфортних умов обслуговування;
- наявність необхідної кількості столового посуду, приборів, столової білизни.
- знання психологічних особливостей в процесі обслуговування;
- дотримання етичних норм обслуговування;
- дотримання правил, порядку і черговості обслуговування гостей;
- знання правил щодо пропозиції різних страв і напоїв, технічних навичок в прийомів подачі, правила сервірування столу. [16]

*Сервіс за формами обслуговування у ресторанах.* Форми обслуговування: повноцінне обслуговування офіціантами яке проводиться презентацією страв та напоїв, часткове обслуговування, відпуск продукції «на винос» тощо. Найважливіше значення в цьому професіоналізм обслуговуючого персоналу, завдяки цьому створюється в залі інтенсивна атмосфера.

Необхідно знати, що у закладах ресторанного напрямку використовують три методи обслуговування: самообслуговування, обслуговування офіціантами та комбінований.

Метод самообслуговування найбільш ефективний метод обслуговування споживачів в підприємствах ресторанного господарства. Має повну та часткову форму.

Розрахунок за продукцію та послуги здійснюються за готівку та кредитними картами. Форми самообслуговування залежно від способу розрахунків із споживачами:

З попереднім розрахунком	З наступним розрахунком	З безпосереднім розрахунком	Система саморозрахунку	Безготівковий розрахунок
--------------------------	-------------------------	-----------------------------	------------------------	--------------------------

Необхідно знати, що метод обслуговування поділяється на різні форми. За участі персоналу в обслуговуванні метод обслуговування офіціантами поділяється на повну та часткову форми.

Спосіб розрахунку також поділяється на декілька форм: попередній та подальший розрахунок.

Туристам надається повний комплекс послуг, включаючи сніданок, обід та вечерю, особливо це стосується сніданку, який часто входить у вартість проживання у готелі, і зазвичай відвідує найбільша його частина гостей.

За організацією праці при обслуговуванні офіціантами застосовуються індивідуальна, бригадна та прискорена або ланкова форми.

До прискореної форми обслуговування, які мешкають у готелях належить: надання скомплектованих обідів, організація експрес-обідів за попередніми замовленнями, організація бізнес-ланчів, організація шведських ліній і столів-буфетів.

Скомплектовані обіди наявні у меню ресторанів, і зручні для відвідувачів, які потребують швидкого обслуговування через завантаженість роботою.

Експрес-обіди організують для конференцій у залі ресторану. Сервірують столи стравами і напоями заздалегідь.

Замовлення офіціанти не приймають, розрахунок здійснюється за фіксованими цінами.

Організація бізнес-ланчів здійснюється з 12 до 16 години. Час очікування страв до 5 хвилин. Особливістю пізнього сніданку або обіду є те що, у меню не входять делікатесні страви, а тільки страви з риби, м'яса, овочів, сирів. Час перебування в залі необмежений, обслуговування мінімальне, вартість фіксована.

За мотивами відвідування поділяються на обслуговування споживачів із організацією культурно-масових заходів та без організації культурно-масових заходів.

Комбінований – це об'єднаний метод, який включає в себе обслуговування офіціантами і самообслуговування.

Нова форма обслуговування через столи-буфети. Усі страви виставляються на стіл, як на бенкеті. Розрахунок здійснюється попередньо.

Також к комбінованому методу обслуговування відноситься обслуговування барменами. Комбінований метод може використовуватися під час організації та проведення одного з типів обслуговування а саме «шведський стіл».

Шведський стіл працює за способом самообслуговування, тому перевага в прискореному обслуговуванні. Функції офіціантів є своєчасне прибирання використаного посуду та підтримання чистоти столів.

«Шведський стіл» слугує роздачею їжі, а споживання її здійснюється в залі за обідніми столами.

Шведський стіл накривається білою чи кольоровою скатертиною, яка має спуск 2 до 10 сантиметрів від підлоги.

До початку відкриття залу на ці столи виставляють усі закуски передбачені асортиментом, який входить до меню. Для роздачі гарячих страв використовують марміти або спеціальні роздавальні лінії.

Коли складають меню враховуються графік прийому їжі, принципи збалансованості харчування. Меню шведського столу на сніданок чи то обід, або вечерю треба змінювати в залежності, який день тижня з урахуванням смаків та побажань клієнтів.

*Сервіс в номерах готелю* здійснює офіціант, безпосередньо виконує побажання гостя з доставки напоїв і їжі в номер. Це та людина, яка особисто контактує з замовником.

Основні обов'язки офіціанта:

- доставка замовлення гостям готелю в номер;
- підтримання порядку і чистоти в приміщенні служби;
- розрахунок гостя за надані послуги, якщо необхідна сума не буде оплачена клієнтом при виселенні;
- своєчасне прибирання брудного посуду (упродовж 10 хвилин, якщо про це надійшло прохання гостя по телефону).

*Обслуговування в ресторані складається з наступних сегментів:* зустріч та розміщення, оформлення заказів відвідувачів, передача замовлень на виробництво, подача фуршетної продукції, замовлених страв або напоїв та проведення розрахунку споживачів.

Основні елементи обслуговування в ресторанах:

зустріч та розміщення гостей	прийом та обробка замовлень	прибирання столів та заміна використаного посуду	порядок оплати відвідувачів
------------------------------	-----------------------------	--	-----------------------------

Сервіс в ресторані – це весь процес обслуговування гостей, від зустрічі до надання рахунку і також враховується враження, що заливається і рішення завітати чи ні повторно. У закладу є свій стиль, якого вони дотримуються, інтер'єр, форма персоналу, є сайт, власна упаковка для страв на виніс.

Правильність обслуговування виглядає так: Привітання (Доброго дня, представитися, сьогодні я буду вашим офіціантом); надання меню, пропозиція напоїв, пропозиція закусок, прийняття замовлення, перевірка правильності виконання замовлення, презентація замовлення, пропозиція додаткових напоїв протягом прийому їжі, пропозиція десерту, кави, розрахунок, доброзичливе прощання з пропозицією наступного відвідування.

Розглянемо детальніше всі етапи:

*Зустріч гостя.* Швейцар зустрічає відвідувачів, відкриваючи двері ресторану та вітаючи гостей. За це може відповідати хостес, офіціант або адміністратор. Встановлюється перший контакт гостя з персоналом. Вітаючи, дізнатися таку інформацію: чи чекають його; де хотів би присісти; чи є резерв; кількість осіб. Провести до столика йдучи попереду, запропонувати місце, протягом трьох хвилин надати меню в руки у відкритому вигляді на відповідній сторінці, зліва лівою рукою. Послідовність, спочатку дітям, згодом жінкам, а вже останні чоловікам. Вихід офіціанта, представлення. Офіціантові надають певну кількість столиків. Починає з певного порядку і рухається за годинниковою стрілкою приймаючи замовлення.

*Прийняття замовлення на аперитив.* Пропонується одразу після подачі меню і карти вин. Уточнюється кількість рахунків, якщо за столом компанія. Через декілька хвилин після подачі напою, підійти для прийняття основного замовлення. При спілкуванні дотримуватися зорового контакт, використовуючи відкриті жести.

Офіціант оформлює замовлення в наступному порядку: спочатку холодні страви і закуски, гарячі закуски, потім перші та другі страви, десерт, хлібобулочні вироби і напій.

Офіціанту треба стояти праворуч від гостя, що робить заказ, не торкаючись столу і стільця, ледь помітно нахилившись до клієнта.

*Замовлення.* Підійти коли гість буде готовий. Дати поради у виборі страв.



Важливо повторити замовлення, щоб при винесенні страв не виникли розбіжності. Забрати меню, дякуючи за замовлення і бажаючи приємного проведення часу.

Далі офіціант починає працювати з касовим терміналом і вибиває замовлення, котре надходить до гарячого і холодного цехів і сервіс-бару. У сервіс-барі офіціант отримує холодні та алкогольні напої. Пляшки повинні бути добре витерті, мати неушкоджені етикетки та акцизні марки.

*Винесення основного замовлення і поточне обслуговування.* Визначити послідовність подання. При винесенні страв і напоїв, офіціант промовляє назву, бажає смачного. Протягом обслуговування стежити за чистотою столу, прибирання та заміни посуду. Стежити за поповненням напоїв, якщо закінчилися, запропонувати новий. Залишитися біля кількох хвилин, аби упевнитися, що все в порядку, і запитати, чи бажають ще щось.

Офіціант виносить продукцію сервіс-бару в зал і розміщує її на підсобному столі. Потім подає гостям і закінчує сервірування столу відповідно до замовлення. Напої мають розливатися спокійно та обережно. Наповнивши фужер на 3/4 об'єму, треба повернути руку вправо, щоб краплі не впали на стіл.

Подача на стіл проходить за наступною послідовністю: спочатку подають хліб, холодні страви та закуски потім. Холодні страви і закуски подаються невеликими порціями. Вони мають температурний режим подачі – від 10 до 14 градусів.

До всіх страв входять набори для сервірування. Соусники які стоять на піріжкових тарілках разом з серветками та чайними ложками ставлять біля відповідної страви.

Потім офіціант підходить до клієнта з лівої сторони, демонструє алкогольні напої і, отримавши дозвіл, має відкрити їх на підсобному столі. Обов'язково протерти горлечка пляшок. При розливанні напоїв, слід стояти праворуч від клієнта, дотримуючись порядку обслуговування гостей.

Спочатку наливається пробний ковток замовнику (20-30 мл), потім жінкам і гостям, враховуючи вік, звання, 3/4 об'єму і в останню чергу наливається замовнику. Побажавши гостям смачного, офіціант прямує на кухню для подальшого виконання замовлення.

Під час обслуговування офіціант користуючись технічними прийомами має допомагати гостям у розкладанні страв.

Кожному гостю подають окремо бокали які стоять на пиріжкових тарілках з серветками. Якщо овочевий салат подають у салатниках як доповнення без пиріжкових тарілок розташовують біля закускової тарілки кожного відвідувача. Прибирання використаного посуду і подавання чистих тарілок із наборами при обслуговуванні кількох відвідувачів проводиться з правого боку правою рукою.

Офіціант повинен знати правила обслуговування в повсякденній роботі. Їжа та напої подаються клієнтам індивідуально на тарілках або чашках. Необхідно дотримуватися певних правил: Все, що заздалегідь приготоване для відвідувача або вже насипане в посуд, подає офіціант та кладе на стіл з правої сторони, правою рукою.

*Розрахунок і прощання.* Рахунок виноситься на прохання гостя протягом кількох хвилин і спеціальній папці, покласти зліва від гостя або на край столу. Через кілька хвилин, офіціант забирає рахунок, повертається здача і чек. Проводжаючи, використовувати фразу: «Дякуємо, що завітали. Ми будемо раді вас бачити знов».

Для підтримки сервісу на належному рівні, відбувається підготовка персоналу. Підтримуються та удосконалюються знання, поводячи атестації та тренінги. Перевіряється знання меню, винної карти.

Тренінги направлені на підвищення знань особливостей взаємодії офіціанта і гостя, офіціанта та інших співробітників.

Розказують про специфіку гостей, психологічні особливості, вчать розрізняти різні типи людей, знаходити до них підхід, вчать вирішувати і запобігати конфліктних ситуацій з гостями та всередині колективу. Перевіряються знання за допомогою усного опитування або тестів. Проводять мотивацію співробітників системою премій і штрафів.

До базових стандартів відносять: чистоту закладу, робочих зон), стандарти обслуговування (вирішення конфліктів, зворотній зв'язок), стандарти подання страв і напоїв (послідовність, час, правила, сервірування).

У готелях особливу увагу приділяють сервісу сніданків. Для прикладу, є 3 основних види, це:

1. Континентальний – сніданок, прийнятий на європейському континенті, використовується в готелях різних країн та входить до ціни проживання. Включає: чай, каву, какао, гарячий шоколад, хлібобулочні вироби, масло. В неділю додають яйця.
2. Розширений сніданок. Найчастіше організовують обслуговування офіціанти приносячи та розкладаючи по тарілках, залишають на столі. Включає: соки, м'ясні та сирні нарізки, страви з яєць готують за індивідуальним замовленням, йогурти, сухі пластівці.
3. Англійський сніданок (короткий та повний). Включає: чай, каву, тости, джем, страви з яєць, рибні страви, злакові страви. Сервірують таким чином, як і розширений, доповнюючи спеціальними приборами.

Крім, цих згаданих сніданків, надають інші різноманітні види, враховуючи вподобання гостей.

Сучасним підприємствам, щоб здивувати клієнтів, недостатньо просто готувати смачні страви, потрібно виділятися атмосферою, дизайном концепцією і якісним сервісом.

Персонал має бути уважний, ввічливий та доброзичливий, адже погане обслуговування точно запам'ятається більше, ніж смачна їжа.

Заклади залежно від концепції, в обслуговуванні використовують такі види сервісу та обслуговування гостей:

*Таблиця. 2.2.4 Характеристика сервісу за способом подачі продукції*

№	Назва сервісу	Характеристика
1	Французький сервіс	Спосіб подачі страв в обнос. Продукцію подають офіціанти з лівої сторони, презентують, порціонують і розкладають, техніка повинна виконуватися бездоганно
2	Англійський сервіс	Обслуговування за допомогою приставного столика або офіціантського візка
3	Американський сервіс	Традиційне обслуговування з подачею страв у відповідному індивідуальному посуді
4	Німецький сервіс	Їжа накладається у велику тарілку і ставиться на стіл на доступній від гостя відстані, щоб він міг обслужити себе сам.

**Джерело:** створено автором за матеріалом [16].

Ресторанний сервіс важлива складова успіху, про яку мають пам'ятати заклади громадського харчування. Навчений персонал та гарне обслуговування, а також гарне сервірування столів красивим посудом. Поєднання спілкування, правил етикету, традицій, психологічних прийомів.

Разом з високою кваліфікацією персоналу з обслуговування, для забезпечення високого рівня сервісу необхідна компетентна організація праці з раціональним розподілом часу, обов'язками та стабільними взаємовідносинами працівників. Досягти цього можливо шляхом розробки спеціальних систем сервісу, які поширені в міжнародній практиці ресторанного бізнесу. Залежно від концепції, наприклад, такі:

**Французька система сервісу** [18]. Повне обслуговування клієнтів буде здійснено офіціантами. Характерна для ресторанів класу люкс високої кухні. Такий сервіс вважається вражаючим, найвишуканішим та найдорожчим у світі і вимагає обслуговування бригадою. Французький сервіс передбачає цілий штат обслуговуючого персоналу.

Штат обслуговуючого персоналу:

1. офіціант, який подає воду. Він також передає замовлення на кухню, привозить з кухні візок з їжею, прибирає зі столу;
2. старший офіціант, відповідальний приблизно за чотири столики. Він зустрічає гостей, пояснює меню і приймає замовлення, слідкує за оперативністю й особисто розкладає їжу по тарілках гостей, займається нарізкою;
3. помічник старшого офіціанта – приймає замовлення на напої, подає страви;
4. менеджер ресторану;
5. офіціант по винах. [18]

Французький вид сервісу може бути застосований при обслуговуванні як окремих столиків, так і бенкетних столів.

При цьому способі страви подають до столу порційно, сервірують на великих блюдах і ставлять поруч на столі. Великий піднос з розкладеною на ньому їжею демонструють гостям. Підходячи з лівого боку, офіціант порціонує страву, перекладаючи її з тареля в тарілки гостей столовою ложкою та виделкою. Розкладаючи страви, офіціант не повинен торкатися тарелем тарілки гостя. Якщо м'ясо або риба на одному тарелі, гарнір подається на іншому та окремо до них соус, кожену страву може подавати окремий офіціант. Залучення двох або трьох офіціантів значно прискорює подавання страв і забезпечує високу культуру обслуговування. Існує й такий варіант французького сервісу, за якого офіціант пропонує перекласти страву з тареля роздатковим приладдям гостеві.

Однак, при цьому обслуговуванні необхідно забезпечити доступ приставного столика до кожної сторони стола. В ресторанах Франції страви подаються в строго визначеному порядку і не змішуються. На стіл не ставиться кілька закусок одночасно.

При подаванні страв цим способом кухня відпускає страви тільки в багатопорційному посуді (тарелях, салатницях тощо).

Перевагами французького сервісу є постійний контакт із гостями та надання гостеві можливості визначити бажаний обсяг їжі самостійно.

Недоліком французького сервісу є висока трудомісткість.

**Американський сервіс** [18]. Страви готуються і викладаються на посуд. Офіціанти доставляють страви з кухні і розставляють порції гостям. Цей вид сервірування завоював популярність через свою простоту та ефективність.

Перевагами американського сервісу є низька трудомісткість і невелика кількість персоналу.

Недоліками американського обслуговування є недостатній контакт із гостем та заздалегідь визначений обсяг порцій.

**Німецький сервіс** [18]. Їжу кладуть на велику тарілку і ставлять на стіл на доступній відстані від гостя, щоб він міг накладати самостійно.

Перевага даного сервісу в тому, що гості самі визначають бажану кількість страв, беруть добавки, а також знижують складність процесу обслуговування.

Недоліком цього сервісу є застосування багатої кількості предметів посуду, адже всі страви сервіруються окремо.

**Англійський сервіс** [18]. Обслуговування з приставного столика, таким чином, офіціант накладає їжу на тарілку гостя на приставному столику, потім подає її з правого боку. При цьому міняється також столове приладдя. Столові прибори треба розкладати ще до подачі страв. Тарілки для закусок при такому способі подачі заздалегідь не накривають на стіл. Цей вид сервісу вимагає багато часу, тому рекомендується у випадку, якщо надаються для обслуговування індивідуальні столики.

Їжа подається на тарілці на винос, розміщеній на офіціантському візку, підвозиться до столу, за яким сидить гість.

Клієнт сам обирає розмір порції, цей спосіб приготування, підготовки, оформлення та розташування страв і напоїв, офіціант виконує перед гостями.

Страви подаються по декілька порцій, приготованих на кухні. Перед тим як, приступити до трапези, офіціант повинен показати гостям приготовані страви.

Отже, офіціанти, які подають страви таким способом, повинні володіти певними вміннями. При подачі складних страв для порціонування та доготування страви, в зал виходить кухар у відповідному одязі, а в особливих випадках при подачі дорогих і вишуканих страв, у зал виходить шеф-кухар.

На приставні столики виставляють марміти, спиртові конфорки та інші нагрівальні прилади, на яких готують страви на очах у гостей. Це створює атмосферу затишку та домашньої гостинності, виділяє апетит та надає частуванню урочистості та святковості. Організують спеціальне обладнання, яке дає змогу удосконалити та покращити подавання страв англійським способом у ресторанах. Це візок-марміт з електропідігрівом для зберігання перших, других страв, гарнірів і соусів; вітрина-холодильник для подавання солодких страв, кондитерських виробів і холодних закусок; пересувний візок-електроплитка для смаження тощо. Використання цього обладнання прискорює обслуговування, прикрашає подання страв, підвищує культуру обслуговування.

Перевагами англійського сервісу є ідеальний контакт із гостями, вільність пересування та манери поведінки обслуговуючого персоналу.

Недоліком англійського обслуговування є великі витрати часу.

Усі види обслуговування здійснюють офіціанти та усі види сервісу вимагають від них певних якостей: фізичної витривалості, організованості, чіткості в роботі, доброї пам'яті та швидкої реакції. Потрібна добра професійна підготовка та наполеглива праця над собою.

Отже, дані типи ресторанного сервісу дозволяють забезпечити ефективне обслуговування гостей в різних умовах. Правильний вибір типу сервісу дозволяє задовольнити запити відвідувачів, а також зменшити витрати підприємства.



### 1.3. Закордонний досвід організації сервісу готелів і ресторанів

Закордоном хорошим готелем є такий, що надає клієнтам відмінний сервіс, а не той у кого розвинута інфраструктура, великий номерний фонд і розкішні меблі. Головним є хороший сервіс, який робить обслуговуючий персонал.

Певний ряд заходів на поліпшення готельно-ресторанного сервісу можна зосередити увагу на будівництві нових готелів, реставрацію старих, а також підвищення якості обслуговування в них.

В закордонних готелях вищої категорії розповсюджена послуга «Батлер Service» або Мажордом. Вони виконують свої обов'язки ще при зустрічі в аеропорту або вокзалі. В Україні це приблизно те саме, що дворецький або швейцар. Це вищого рівня професіонал, роль якого полягає у відповідальності за процедуру прийому гостя, виправдовуючи бажання гостя в особливій підготовці номера та уваги, ще до приїду, через вітальні листи, компліменти від готелю, візитних карточок.

Постійні клієнти потребують такі вимоги в підготовці до їхнього приїзду, як наявність квітів у номері, додаткові подушки, правильна температура повітря під час заїзду та проживання.

Для VIP-гостей прискорюють процедуру заселення завчасно підготовлюючи ключі від номеру та реєстраційну картку. Персональний батлер інформує гостей в усі необхідних питаннях, тримає зв'язок з усіма службами готелю задля забезпечення гостю унікальних умов та ексклюзивних послуг.

Європейський готель зі службою дворецьких є «La Reserve Paris Hotel and Spa», знаходиться в Парижі. Цей готель з дворецькими задовольняють будь-які потреби гостя. Мажордом впродовж всього перебування залишається з гостем на зв'язку через додаток на мобільному пристрої.

Також в «Maхх Royal Kemer» одному з готелів Туреччини, гостям пропонується персональний асистент, і ця посада є більш сучасною, в його функції входить бути на зв'язку з гостем в цілодобовому режимі за допомогою мобільних додатків.

Отже, можна сказати, що Батлер Service в Україні тільки починає розвиватися. В першу чергу, особистий дворецький з'являється в готелях, які входять у світову готельну мережу і намагаються дотримуватися високого рейтингу і якості своїх послуг. В Україні стандартні послуги дворецького вищого рівня пропонують такі готелі в Києві, як «Прем'єр Палац Готель», «Інтерконтиненталь Київ».

### **Готель Holiday Inn Brussels Airport:**

Використання зарубіжного досвіду функціонування готельних підприємств є одним із шляхів підвищення ефективності діяльності готельних підприємств в Україні. Тому проблеми, підняті в цій роботі, є дуже актуальними в сучасних економічних умовах.

Проведений аналіз закордонного ринку готельних послуг дав змогу виявити основні тенденції, що характеризують індустрію гостинності. Крім того, у роботі детально розглянуто організацію роботи готелю «Holiday Inn Brussels Airport» [22], передовий досвід якого може бути використаний у діяльності готельних підприємств України.

Перехід України на нові методи господарювання дещо призупинив розвиток практично всіх галузей народного господарства країни, в тому числі й готельно-туристичних підприємств. Для вирішення проблем, що виникли внаслідок такого переходу, необхідно вивчати зарубіжний досвід діяльності підприємств готельного господарства, по можливості враховувати його при розробці рекомендацій щодо покращення діяльності готелів України.

Сучасний світовий ринок готельного бізнесу представлений в переважній більшості готельними мережами, такими як: «Hilton», «Sheraton», «Holiday Inns», «Radisson», «Marriott», «Group Accor» та ін.

Таке об'єднання дозволило досягти суттєвих переваг, а саме: забезпечити конкурентоспроможність на ринку туристичних послуг за рахунок високої якості обслуговування, яка підтримується належним станом основних фондів (рівень проектування та розміщення споруди, дизайн інтер'єру, сучасне обладнання, кваліфікація персоналу, безпека клієнтів та майна). Практично всі готельні мережі мають свій стандарт обладнання, технології обслуговування, автоматизовані системи управління.

Готелі «Marriott Hotels» [22] засновані на системі, що охоплює 250 готелів, розташованих у різних країнах світу. При створенні мережі компанія намагалася об'єднати в одну базу всі актуальні питання: продажів, постачання, кадрів, бухгалтерії та адміністрування.

«Holiday Inn Worldwide», компанія, що налічує 600 готелів, витратила близько 60 мільйонів доларів на встановлення автоматизованої системи управління на всіх своїх об'єктах. Ця сума включає вартість встановлення та обслуговування ENCORE PMS, поширення на нього програми «Holiday Inn Reservation Optimization» (HIRO) і безкоштовне використання працівниками для роботи та навчання. Такий підхід до бізнесу допомагає оптимізувати прибуток і збільшити зручність клієнтів. Двосторонній інтерфейс з Holidex (Система бронювання The Holiday Corporation) значно спрощує роботу адміністратора.

Компанія «Hotel Industry Switch Company» встановила зв'язок між централізованими системами бронювання готельної індустрії, авіакомпанією та надає транспортній компанії доступ до бази даних готелю. Разом із програмою Anasail система була впроваджена в систему франчайзингу готелів, до якої входять Days Inn, Ramada та Howard Johnson. Крім того, програму придбали Travelodge, Promus і Choice Hotels.

Мережі готелів дуже часто використовують для власних потреб системи бронювання, розроблені такими авіакомпаніями, як Sabre (American Airlines) і Apollo (United Airlines, USAir, Air Canada і European airlines).

Автоматизація системи управління готельною мережею дозволяє скоротити витрати на бронювання, маркетингові дослідження, рекламу, навчання персоналу, а також перерозподілити туристичний потік у часі та просторі з максимально можливою вигодою.

У результаті аналізу сучасного закордонного ринку готельного бізнесу необхідно відзначити основні тенденції, що характеризують індустрію гостинності – це, насамперед, вертикальна та горизонтальна інтеграція. Що стосується вертикальної інтеграції (в рамках однієї галузі), то слід зазначити, що вона з'явилася в готельному бізнесі відносно недавно, оскільки компанії зрозуміли, що потреби клієнтів зовсім не однакові, а навпаки, можуть суттєво відрізнятися за ціною, кількістю наданих послуг та різноманітністю комфортності. Нині майже всі готельні корпорації мають об'єкти в кожному сегменті ринку: висококласному, першокласному та економічному.

Горизонтальна інтеграція в різних галузях почалася в готельній індустрії, коли компанія Pan American відкрила готельну групу Intercontinental, а також перші готелі в Бразилії. Поступово інші компанії також набули досвіду горизонтальної інтеграції, коли почали формувати або приєднувати готельні мережі.

Готелі Holiday Inn надають клієнтам повний спектр послуг, що відповідають встановленим компанією стандартам якості.

Готелі Holiday Inn Garden Court [22] розраховані для тих клієнтів, які бажають отримати гарний сервіс, але не хочуть витратити багато грошей.

Також слід зазначити, що ці готелі характеризуються певним стилем і колоритом місцевості, де вони розташовані.

Готелі Holiday Inn Resorts обслуговують туристів і делегатів конференцій, розташованих в основному в місцях відпочинку.

Holiday Inn EXPRESS [22] пропонує обмежені послуги (зазвичай немає ресторану чи бару), але готель розташований поруч із загальнодоступними закладами харчування.

Наприклад, клієнти Holiday Inn XPRESS Brussels Airport завжди харчуються в Holiday Inn Brussels Airport, відстань між готелями не більше 100 метрів. Враховуючи те, що асортимент послуг обмежений, рівень цін відповідно значно нижчий, що дає можливість вийти на інший сегмент ринку з меншими доходами.

Holiday Inn Brussels Airport – готель чотиризіркового рівня комфорту, розрахований на 245 стандартних номерів, 65 номерів вищого класу, так звані Executive room, з яких 2 номери розраховані на VIP мандрівників, 14 номерів розраховані на різні зустрічі та конференції. За категорією обслуговування клієнтів готель відноситься до бізнес-готелю, оскільки більшість гостей готелю – це бізнесмени та люди, які подорожують з діловими цілями, тому місце розташування готелю вибрано не випадково; готель розташований біля кільцевої дороги Брюсселя, що дає можливість дістатися до центру міста на машині за 15 хвилин. Крім того, готель надає послуги безкоштовного трансферу з аеропорту в готель і назад кожні півгодини, а в суботу та неділю щогодини, крім того у вихідні дні клієнти готелю можуть за бажанням відвідати місто, періодичність трансферу становить два рази на день.

Готель «Holiday» пропонує:

1. ресторан «Uptown», розташований на третьому поверсі;
2. зручний бар «Даунтаун», знаходиться на першому поверсі біля рецепції, час роботи з 7 ранку до 1 години ночі.
3. обслуговування в номерах Room Service здійснюють цілодобово;
4. обслуговування банкетів для проведення конференцій, конгресів, симпозіумів з різними видами банкетів, місткість 500 осіб;
5. в кожному номері є міні-бар.

Для організацій дозвілля і відпочинку клієнти можуть скористатися басейном, джакузі, тренажерним залом і тенісними кортами, можна замовити послуги масажиста. Басейном можуть користуватися особи, котрі придбали абонемент.

За бажанням гість може скористатися послугами пральні, які здійснюють виробничі послуги з прання білизни, рушників, костюмів. Є окремо пральні поза межами готелю, для більш великих об'ємів прання.

В сервіс входять вимоги висококваліфікованого персоналу, надання широкого спектру послуг, підтримання високих стандартів якості, а також добра оснащеність матеріально-технічної бази, розгалуженої мережі зв'язку та сучасного інформаційного забезпечення. До матеріально-технічного стану номерного фонду стандартних номерів входять: ванна з душовою кабіною, телефон, кондиціонер, платне телебачення, фен, радіо з будильником, праска для речей, міні-бар.

В номерах Ексклюзив також входять: ділові журнали, щоденна газета, живі квіти. В кожному номері є набір рушників, миючих засобів, інформаційні буклети про готель, засоби для листування, стіл, Біблія різними мовами. У представницьких номерах є халати, ваги, дзеркало, ліжка, меблі, постільна білизна, простирадло, брендovanі рушники.

До платного телебачення готель має власний канал, по якому гість може отримати інформацію про готель, рахунок за проживання, харчування та інші послуги.

Система електронних ключів, використовується в готелі, значно покращує роботу системи безпеки, оскільки дозволяє змінювати код замків готелю щомісяця, при поселені та виселені клієнта, також спрощує роботу обслуговуючого персоналу, який має один універсальний ключ для всіх дверей.

Зв'язок між персоналом і різними виробничими підрозділами здійснюється за допомогою телефонів, комп'ютерів і біперів.

Основним елементом процесу управління персоналом готелю «Holiday» є відділ R&T, який займається моніторингом діяльності персоналу та вирішенням питань проведення стажувань співробітників за кордоном в інших готелях мережі, з метою підвищення кваліфікації.

Розробляє програми прийому в готель студентів, для проходження виробничої практики за цією спеціальністю. У цьому відділі працює дві людини – менеджер і координатор по персоналу, оскільки це ідеальна автоматизація робочого місця. Головною метою діяльності відділу є розроблення раціональної програми керування та контролю праці персоналу, його професійно-кваліфікаційного рівня, кар'єрного просування, матеріального заохочення та соціального захисту.

На рисунку представлено закордонний досвід організації сервісу в ресторані.



*Рис. 1.3. Організація сервісу в ресторані закордоном*

**Джерело:** Створено автором на основі [23].

1. Засновано на цікавій подачі, навчаючи гостя новому і вмінню в приготуванні страв або поведінки за столом.

2. Ідея об'єднання вечері та процесу отримання нових знань. Особливістю таких заходів – дуже хороша наповнюваність у будні дні.
3. Подія включає знайомство та тісне спілкування гостей з шеф-кухарем. Також це чудовий спосіб підвищити лояльність постійних клієнтів і привабливість ресторану. Навіть поєднують декілька заходів в один день: Кулінарний майстер клас та запрошений шеф-кухар. Це дозволяє спостерігати за демонстрацією та одночасно приймати участь під наглядом запрошеного шефа.
4. Вихід на сцену для виступу з піснею, а за перемогу отримання нагороди у вигляді безкоштовної страви чи напою.
5. Змагання кількох барменів, під час якого презентуються напої з меню ресторану.
6. Особливість в тому, щоб запропонувати гостям щось унікальне, чого не має в меню, і чого не куштували. Подію доповнюють цікавими фактами за цією темою.
7. Передбачає об'єднання гостей у команди і участі в змаганнях за різною запропонованою тематикою. Мета події – контакт відвідувачів та гарна атмосфера.
8. Можливість дізнатися нові цікаві факти про вина, культуру, створення вишуканих поєднань вин зі стравою.
9. Такі акції корисні для впізнавання закладу, залучення нових клієнтів. Приклад, створення дегустаційного меню, прибуток від акції перераховується на актуальний фонд для допомоги.

Отже, проаналізувавши сервіс та послуги найдорожчих готелів і ресторанів закордонного рівня, можна зробити висновки, які б могли отримати та застосовувати в своїй практиці готелі України, та на що слід звернути увагу.

- Докладаючи максимально зусиль, і мінімум часу, зробити перебування гостя приємним та комфортним, вирішуючи проблеми у міру їх надходження під час перебування.



- Задля підвищення рівня сервісного обслуговування, враховувати зауваження та рекомендації гостей, повідомляючи про них керівництву.
- Не розголошувати комерційну таємницю, яку ви отримали в процесі виконання службових обов'язків.
- Добре орієнтуватися в готелі та навколишній території.
- Вчасно приступати до роботи, дотримуючись всіх стандартів гостинності та зовнішнього вигляду, знати і використовувати діловий етикет, дотримуватися високого рівня культури.
- Своєчасно поповнювати необхідний запас додаткових засобів користування.
- Працювати взаємодіючи з колегами різних служб готелю, знати їх обов'язки, щоб в любий час за необхідності замінити їх.
- Вміти користуватися комп'ютерними програмами та інтернетом.
- Передавати по зміні важливу інформацію, вносячи її до відповідного журналу.

## **РОЗДІЛ 2. АНАЛІЗ ПРОЦЕСУ НАДАННЯ СЕРВІСУ РІЗНИХ СЛУЖБ ГОТЕЛЮ ТА РЕСТОРАНУ (НА ПРИКЛАДІ «OPTIMA COLLECTION ТРОЇЦЬКА»)**

### **2.1. Загальна характеристика «Optima Collection Троїцька»**

Готель «Optima Collection Троїцька» - готельний комплекс, розташований в діловому центрі міста. [17] Готель відповідає запитам та задовольняє всі потреби гостей. Зручне розташування дозволяє швидко дістатися в 3 км до вокзалу, в 15 км до аеропорту, а прогулянка до набережної Дніпра – в 20 хвилини ходьби. Готель також знаходиться в 10 хвилини від Преображенського собору.

«Optima Collection Троїцька» є бізнес готелем, тому великий відсоток людей подорожує з діловими цілями. Завдяки високим стандартам обслуговування, тут часто зупиняються політики, бізнесмени, спортсмени, артисти, музиканти. Привітний персонал, чудові зручності та поруч все, що може знадобитися. Готель виділяється високим рівнем комфорту та сервісу, відповідальністю до європейських стандартів обслуговування, а також уважним ставленням до гостей. Персональний підхід до кожного клієнта, безмежний спектр обов'язкових та додаткових послуг, від зустрічі до обслуговування в номерах, від вишуканого меню до високої якості обслуговування.

Знайомство з готелем починається з вестибюлю, в якому знаходяться різні приміщення громадського призначення по обслуговуванню проживаючих. На першому поверсі рецепція, вхід до ресторану, далі ліфт та санвузол з гардеробною. Є прямий вихід до конференц-залу.

Готель пропонує сучасні та зручні номери різного типу. Бізнес аудиторія знайде для себе усі необхідні умови для успішної роботи.

Багатофункціональні конференц-зали з сучасним обладнанням надають можливість проводити зустрічі, офіційні прес-конференції, презентації, навчальні курси, семінари і засідання.

Безоплатні послуги готелю:

Цілодобовий прийом, тренажерний зал, зберігання багажу, інтернет, телебачення, аптечка, телефон.

За додаткову плату:

Міні-бар, сніданок, служба конференцій, туристична служба, паркінг під охороною, пральня-прасувальня, ресторан, салон краси, коворкінг. Усі ці послуги допомагають гостям відчувати себе невимушено та комфортно під час перебування.

Умови проживання:

Для розміщення гостей пропонується 6 типів номерів наступних категорій: Класик, Класик Single, Стандарт, Суперіор, Бізнес Люкс та Люкс Людовік.

Вхід за допомогою електронної картки. Найдешевший номер в готелі коштує за добу 1879 грн, найдорожчий 4428 грн.

*Таблиця 2.1.1. Види номерів готелю*

<b>Вид готельного номеру</b>	<b>Площа</b>	<b>Вартість, грн зі сніданком</b>
Класик	21,71-27,39 м2	2 047 грн
Класик Single	17,14-21,29 м2	1 879 грн
Стандарт	29,20-38,18 м2	2 346 грн
Суперіор	40,68-43,61 м2	2 697 грн
Люкс Бізнес	74,11 м2	4 428 грн
Люкс Людовік	63,3 м2	4 428 грн

**Джерело:** створено автором на основі даних[11].

#### *Номерний фонд готелю*

Номерний фонд готелю складається з 89 сучасних комфортабельних номерів вищої категорії, які підкреслюють свою особливість інноваціями, зручністю, комфортом та задовольняють смаки гостей. Апартаменти різних категорій комфорту та облаштування, кожен з яких виконаний у світлій теплій кольоровій гамі.

Всі номери обставлені меблями та оснащені необхідними зручностями. Є весь спектр послуг, необхідний у діловій поїздки. Номери готелю оформлені в теплих бежевих і кремових тонах.

У кожному номері є телевізор із плоским екраном і супутниковими каналами, міні-бар і окрема ванна кімната.

Просторі номери прикрашені елегантними меблями, вдало підійдуть як для відпочинку, так і для роботи. Максимальна кількість додаткових ліжок у номері – одне. Розміщення з тваринами допускається за дозволом та певними правилами.

9 номерів з персональним сейфом, письмовим столом, телевізором з плоским екраном та супутниковими каналами. Подушки з гіпоалергену, антиалергічні, м'які або жорсткіші подушки і гіпоалергені пухові.

*Таблиця 2.1.2. Категорії номерів*

<b>КЛАСИК SINGLE</b>	<b>Площа</b>	<b>Основне місце</b>	<b>Односпальне</b>	<b>Номери у готелі</b>	<b>Сніданок</b>	<b>Душова кабіна</b>
	17,14-21,29 м2	1	1	3	+	+
	1 односпальне ліжко (900*2000), міні-бар, міні-сейф, фен, кондиціонер, телевізор, супутникове ТБ, Wi-Fi, телефон, робочий стіл, тумба під багаж, шафа, ванна кімната з душовою кабіною, цілодобова подача холодної і гарячої води.					

<b>КЛАСИК</b>	<b>Площа</b>	<b>Основних місця</b>	<b>Одно-двоспальне</b>	<b>Номерів у готелі</b>	<b>Сніданок</b>	<b>Душова кабіна</b>
	21,71-27,39 м2	2	+	9	+	+
	2 односпальних ліжка (900*2000) або одне двоспальне ліжко (1800*2000), міні-бар, міні-сейф, фен, кондиціонер, телевізор, супутникове ТБ, Wi-Fi, телефон, робочий стіл, тумба під багаж, шафа, ванна кімната з душовою кабіною, біде, цілодобова подача холодної і гарячої води.					

## Продовження таблиці 2.1.2.

<b>СТАНДАРТ</b>	<b>Площа</b>	<b>Місця</b>	<b>Односпальне Двоспальне</b>	<b>Номерів у готелі</b>	<b>Сніданок</b>	<b>Душова кабіна, ванна</b>
	29,20- 38,18 м2	1 додаткове 2 основних	2 1	50	+	+
	2 односпальних ліжка (900*2000) або одне двоспальне ліжко (1800*2000), міні-бар, міні-сейф, фен, телевізор, супутникове ТБ, Wi-Fi, кондиціонер, телефон, робочий стіл, тумба під багаж, шафа, ванна кімната, біде, балкон (у деяких номерах), цілодобова подача холодної і гарячої води.					
<b>СУПЕРІОР</b>	<b>Площа</b>	<b>Місця</b>	<b>Односпальне Двоспальне</b>	<b>Номерів у готелі</b>	<b>Сніданок</b>	<b>Ванна</b>
	40,68- 43,61 м2	2 додаткових 2 основних	2 1	25	+	+
	2 односпальних ліжка (900*2000) або одне двоспальне ліжко (1800*2000), міні-бар, міні-сейф, кавовий набір, фен, телевізор, супутникове ТБ, Wi-Fi, кондиціонер, телефон, робочий стіл, тумба під багаж, шафа, розкладний диван, журнальний столик (у деяких номерах), банні халати, ванна кімната, біде, балкон (у деяких номерах), цілодобова подача холодної і гарячої води.					
<b>ЛЮКС БІЗНЕС</b>	<b>Площа</b>	<b>Місця</b>	<b>Односпальне Двоспальне</b>	<b>Номерів у готелі</b>	<b>Сніданок</b>	<b>Ванна</b>
	74,11 м2	2 основних 2 додаткових	2 1	1	+	+
	2 односпальних (900*2000) або одне двоспальне ліжко (1800*2000), міні-бар, міні-сейф, кавовий набір, фен, кондиціонер, два телевізори, супутникове ТБ, Wi-Fi, телефон, робочий стіл, тумба під багаж, барна стійка з барними стільцями, диван, 3 крісла, журнальний столик, 2 шафи, банні халати, ванна кімната, біде, гостьовий санвузол, балкон, цілодобова подача холодної і гарячої води.					
<b>ЛЮКС ЛЮДОВИК</b>	<b>Площа</b>	<b>Місця</b>	<b>Односпальне Двоспальне</b>	<b>Номерів у готелі</b>	<b>Сніданок</b>	<b>Ванна</b>
	63,3 м2	2 основних 2 додаткових	2 1	1	+	+
	2 односпальних (900 * 2000) або 1 двоспальне ліжко (1800 * 2000), міні-бар, міні-сейф, розетка поблизу з ліжком, кавовий набір, фен, 2 телевізори, супутникове ТБ, Wi-Fi, кондиціонер, телефон, робочий стіл, тумба під багаж, диван, 2 крісла, 2 м'які пуфи, 2 шафи, вішалки для одягу, капці, банні халати, біде, гостьовий санвузол, цілодобова подача холодної і гарячої води.					

**Джерело:** створено автором на основі [16].

У готелі також є ресторан. Зал ресторану дуже затишний і просторий. Страви української та європейської кухонь. Всі гості готелю отримують сніданок «шведський стіл», включений у вартість номеру. Можна замовити їжу в номер.

«Optima Collection Троїцька» має стандарти служби ресторанного сервісу. На регулярній основі проходять навчання робітників і постійне підвищення кваліфікації, стажування в найкращих готелях цієї мережі. Кадровий менеджмент передбачає підбирання та навчання персоналу і менеджерського складу готелю, однак є власна мотивація персоналу. Курси спрямовані на впровадження стандартів підприємства, поліпшення кондиції обслуговування у всіх службах готелю, підвищення результату управління номерним фондом, хаускіпінгу.

Кожного місяця відділ нпк персоналу проводить перевірку для підрозділів служби прийому та розміщення, хаускіпінгу, служби ресторанного сервісу.

Персонал, який приймає участь у обслуговуванні клієнтів, має підходящу професійну підготовку, професійний рівень іноземної мови в необхідному обсязі, дотримання правил службового етикету. Надання комплексних послуг конференц-сервісу, організацій заходів, надання обладнання, трансферу, харчування.

## **2.2. Аналіз процесу організації надання послуг службами готелю**

При виїзді в готель споживачі очікують отримати винятковий досвід та ввічливе ставлення з боку персоналу. Процес прийому гостей вплине на загальну оцінку якості та враження, що залишиться у гостя в пам'яті на довгий час.

При зустрічі гостя важливим є доброзичливе вітання, гарний настрій та готовність допомогти. Також гарним показником є професіоналізм персоналу, здатність запропонувати необхідні послуги та дати відповіді на всі запитання з впевненістю знань своєї справи.

В готелі «Optima Collection Троїцька» ведеться професійна етика поведінки персоналу та безпосередньо приділяється увага до культури і сервісу обслуговування. Персонал виконує свої обов'язки швидко і своєчасно, щоб не доставити гостю зайві незручності. Основна мета – надати нашим клієнтам якісне обслуговування та високий рівень комфорту.

Основний контингент готельно-ресторанного комплексу «Optima Collection Троїцька» є іноземні туристи та бізнесмени, які приїжджають у місто Дніпро.

Наш готель пропонує високий рівень комфорту з високоякісним та дорогим обладнанням приміщень, найвищою кваліфікацією персоналу. Поміж широкої кількості додаткових платних послуг готель даної категорії забезпечує заклади харчування, приміщення зв'язку, технічно обладнанні приміщення для індивідуальної роботи, проведення нарад, зустрічей, виставок. Основною метою готелю є надання тимчасового житла та харчування, створення повноцінного відпочинку та гарних умов для ділових зустрічей, як іноземним гостям, так і відвідувачам з нашої країни.

У готелі «Optima Collection Троїцька» виділяють 6 основних підрозділів, служба прийому та розміщення, служба ресторанного сервісу, інженерно-технічна служба, служба безпеки, служба хаускіпінгу.

Таблиця 2.2.1 Кадровий склад готелю

Назва підрозділу	Персонал
Головні	Керуючий, Зам.керуючого
СПР служба прийому та розміщення	Старший портьє, 4 портьє, швейцар,
СРС служба ресторанного сервісу	2 адміністратори залу, 2 бармени 3 офіціанти, шеф-кухар, 2 кухаря 2 помічника кухаря, 2 посудомийки
ІТС Інженерно-технічна служба	Інженер Механік Системний адміністратор (айтішнік)
СБ Служба безпеки	Головний інспектор безпеки Інспектор служби безпеки
ХК Служба Хаускіпінг	Старша покоївка, покоївки, прибиральниці, кастелянша

**Джерело:** створено автором на основі даних проходження практики.

Кожна структура вважається основною, адже кожен є частиною єдиного механізму. Проаналізуємо функції структурних підрозділів готелю:

Таблиця 2.2.2 Функції структурних підрозділів готелю

Назва підрозділу	Основні функції
СПР – служба прийому і розміщення	робочі процеси пов'язані з бронюванням, прийомом, реєстрацією і розміщенням гостей готелю, введення обліку зайнятості готелю і використання номерного фонду.
СРС – служба ресторанного сервісу	робочі процеси пов'язані з наданням харчування та обслуговування гостей, в барі, ресторані готелю. Надання якісного сервісу.
ІТС – інженерно-технічна служба	робочі процеси пов'язані з надійним та ефективним функціонуванням номерного і підсобного фонду готелю, оперативний контроль технічного стану та експлуатації готелю, підготовки його до роботи.
СБ – служба безпеки	самостійний структурний підрозділ, що відповідає за безпеку і захист майна готелю, захист майна гостей і співробітників.
ХК – служба хаускіпінг	відповідає за прибирання номерів, території, а також прання речей і контроль за станом технічного обладнання готелю.

**Джерело:** створено автором на основі даних проходження практики.

Для прикладу розглянемо успішність готелю «Optima Collection Троїцька» в наданні послуг, застосовуючи прийоми гостинності та професіоналізму.



Готель надає послуги та пропонує індивідуальне ставлення до кожного гостя, враховуючи його потреб та побажань. Персонал зустрічає, надає детальну інформацію. Розглянемо сервіс, який надають всіма службами готелю.

В готелі «Optima Collection Троїцька» застосовується традиційна форма організації служби прийому і обслуговування, процес протікає безперервно, що вимагає постійної одночасної участі даної служби. Розглянемо детальніше.

*Керуючий:* встановлює ділові зв'язки з партнерами і можливими клієнтами, займається рекламою готельних послуг, займається заходами щодо підвищення іміджу готелю, складає план роботи всіх підрозділів і контролює його виконання, укладає угоди та інші комерційні операції.

*Функції служби прийому і розміщення:* ця служба відповідальна за бронювання, реєстрацію, розподіляння номерів, надання споживачам різних інформаційних послуг, розрахунок за проживання у готелі, вирішення будь-яких питань, ведення необхідної документації. Обов'язки служби прийому відносяться ведення і підтримка в робочому положенні баз даних, яка містить інформацію про клієнтів і стан номерів готелю. Можуть також допомагати влаштувати екскурсію, забронювати квитки, надати дійсну інформацію про місто.

При поселенні в готель хорошим показником часу обслуговування на рецепції є 3-8 хвилин з індивідуальними гостями, 15 хвилин для оформлення групи до 30 осіб.

*Служба ресторанного сервісу* забезпечує обслуговування гостей в ресторані, барі, організовує обслуговування банкетів, презентацій тощо.

Персонал служби надає гостям високий сервіс обслуговування, подає їжу та напої відповідно до встановлених стандартів. Час очікування обслуговування у ресторані має бути 15-20 хвилин до моменту подачі холодних страв.

У функції *інженерно-технічної служби* входить регулярне, відповідно до затвердженого графіка, проведення обстеження санітарного і технічного стану готелю, території, що прилягає до готелю, електротехнічних установ, служб ремонту і будівництва, систем-телебачення і зв'язку, систем кондиціонування, теплопостачання, об'єктів комунального призначення і зовнішнього благоустрою, що обслуговуються інженерно-технічною службою, оцінка якості виконання проведених службою робіт і надання послуг, складання за результатами обстеження і перевірок актів. Інженерно-технічна служба несе відповідальність за збереженість об'єктів, що обслуговуються, наданих службових приміщень та іншого майна. [27]

До функцій *служби безпеки* входить: підтримання порядку і безпеки в готелі, збір і зберігання інформації, розробка процедур реагування на надзвичайні події; забезпечення повсякденної безпеки гостьових кімнат; забезпечення належної безпеки своїх клієнтів; контроль за ключами; запобігання крадіжкам, контроль за замками; контроль доступу в будівлю готелю; контроль території за допомогою технічних засобів (система спостереження за допомогою телемоніторів, система сигналізації тощо). [28]

*Служба Хаускіпінгу.* Основним обов'язком покоївок є прибирання номерів, незалежно від того, зайняті вони чи вільні, заміна рушників і постільної білизни та надання необхідних зручностей.

Прибирання номерів буває щоденним, після виїзду проживаючого та генеральним. Щодня покоївка виконує поточне і проміжне збирання номерів.

Процес поточного прибирання складається з провітрювання приміщення, прибирання і миття посуду, прибирання ліжок, тумбочки, столу, видалення пилу, прибирання санітарного вузла.

В обов'язки покоївки також входить перевірка збереження устаткування номера.

Якщо номер складається з декількох кімнат, процес прибирання завжди починається в спальні, потім продовжується у вітальні й інших приміщеннях. Завершується робота прибиранням санітарного вузла.

Прибиральниці відповідають за утримання у належному санітарному стані коридорів, сходових площадок, санвузлів загального користування, вестибюлів і холів, а також інших приміщень загального користування, службових приміщень.

Кастелянша готує білизну до прання, зважує і підраховує білизну при здачі й утриманні з пральні, веде чіткий облік білизни по видах і якості, здійснює ремонт і маркування білизни. [29]

### **2.3. Аналіз процесу організації обслуговування службою ресторанного сервісу**

*Служба ресторанного сервісу* - забезпечує обслуговування гостей підприємства в ресторанах, барах, організовує обслуговування банкетів, презентацій тощо. Персонал служби надає гостям високий сервіс обслуговування, подає їжу та напої відповідно до визначених стандартів. Час очікування обслуговування в ресторані перед подачею холодних страв має становити 15-20 хвилин.

Обов'язки з організації харчування покладаються на директора ресторану, якому підпорядковані кухня і цехи очолюючи із завідуючим виробництвом. Заступнику директора підлягають служби, які займаються обслуговуванням гостей, до них входять метрдотелі, офіціанти, бармени, адміністратор.

Заходячи до приміщення ресторану, потрапляємо до 1 зали, це бар з барною стійкою та стільцями, а також 3 столи зі стільцями та диваном. Гостей запрошують насолодитися напоями в стильному барі з розкішними дерев'яними меблями. Елегантний інтер'єр оформлений у стилі сучасної класики – пастельні кремові та рожеві відтінки, м'які дивани та крісла, білі скатертини, етнічні візерунки та текстиль як елементи декору.

Тип ресторану – ресторан-бар або лобі-бар, який включає в себе ресторан і прилеглий до нього торговий зал з рестораном і барною стійкою, де продаються алкогольні та безалкогольні напої та закуски. Офіціанти обслуговують відвідувачів в залі, а в барі – бармени. Години роботи бару: 06:00-23:00.

В асортименті продукції бару вибір різноманітний, від легких до міцних напоїв, витончені європейські та українські вина, а також коктейлі.

Ексклюзивна якість чаю і кави під власним брендом виготовляється на фабриці. Каву закупають безпосередньо від перевірених виробників.

Наступний зал ресторану, світлий, комфортний та просторий, де проходять сніданки, обіди, вечеря, пропонують гостям традиційні страви української та європейської кухні.

Ресторан години роботи: 07:00 – 23:00, кількість місць: 50+. До 21:30 можна робити замовлення по меню на кухні.

В ресторані здійснюється індивідуальний метод обслуговування офіціантами, здійснює всі елементи та операції обслуговування споживачів в визначеній ділянці зали.

При організації сніданків, обідів і вечерь застосовують різні методи обслуговування споживачів: обслуговування «а ля карт», «а парт», «табльдот», шведський стіл. Розглянемо детальніше:

Обслуговування «а ля карт». Споживачі вибирають з меню ті страви та напої, які бажають. Замовлення передається на кухню і відразу ж починається приготування та сервірування замовлення. При такому обслуговуванні споживач має можливість одержати від офіціанта пораду. Порційні страви з індивідуальною ціною на кожне;

Обслуговування «а парт». Застосовують цей метод обслуговування попередньо отримавши замовлення та обслуговують споживачів у встановлений на це проміжок часу.

Обслуговування «табльдот». Відрізняється від попереднього методу «а парт» тим, що у всіх гостей обслуговують в один і той самий час і пропонують однакове меню. Обслуговування почнеться, коли всі зберуться за столом. [9]

*При організації обслуговування в ресторані готельних комплексів є такі види сніданків. У вартість включені сніданок, сніданок+вечеря, гості можуть замовити обіди та вечері за меню додатково оплачуючи.*

Пропонують такі опції:

1. ВВ (bed & breakfast). У вартість проживання входить тільки сніданок (шведський стіл). Додаткове харчування за окрему плату в ресторані.

2. НВ (half board) Напівпансіон – до вартості проживання входять тільки сніданок (шведський стіл) і вечеря, безкоштовно чай, кава, вода на сніданок.
3. НВ+ (half board+) extended half board Напівпансіон – сніданок за шведським столом і вечеря, а також алкогольні та безалкогольні напої впродовж дня. [9]

Щоранку у ресторані для гостей готелю організують сніданки із застосуванням прискорених та комбінованих методів самообслуговування, сервірують за системою «шведська лінія» зі свіжою випічкою, ароматною кавою та іншими традиційними стравами європейської та української кухні.

Для дітей пропонують дитяче харчування, каші, сосиски, супчики. Також є дієтична їжа. За потреби кухарі адаптують їжу під індивідуальні потреби людини. Для спортивних та корпоративних груп постояльців можливе складання окремого меню.

Час сніданку за шведським столом будні дні: 07:00 – 10:00, у вихідні: 07:00-11:00.

Також ранні сніданки до 7.00 можна подати за бажанням мешканців у номер готелю, здійснюючи послугу "Room Service" (обслуговування у кімнатах), або забрати на рецепції.

Обслуговування в обідній час з 13:00-14:00 залежить від виду обіду, який використовується в ресторані, наприклад-комплексні обіди, бізнес ланч та по меню ресторану.

Вечеря передбачає обслуговування по меню за окрему плату. Повечеряти можна в період часу 18:00-21:00.

Харчування для учасників конференцій. До меню сніданку включають натуральний сік, кисломолочні продукти, масло вершкове, холодна закуска, гарячу страву нескладного приготування, чай, кава, джем, борошняні кондитерські вироби, хліб та тости.

Меню денного раціону складають для учасників нарад тощо. Воно може бути з вільним вибором страв або заздалегідь скомплектованим для сніданку, обіду та вечері. Для останнього прийому складають з урахуванням спланованої вартості харчування на день і калорійності денного раціону.

Меню обіду включає закуску, першу і другу страви, напій, хліб. При цьому враховують калорійність раціону.

Меню вечері включає закуску, гарячу страву, солодку, напій, хліб. Входять добре засвоювані відварні страви, наприклад, риба, овочі. На десерт фрукти, чай з лимоном.

*Таблиця 2.3.1 Сервіси ресторану при готелі «Optima Collection  
Троїцька»*

<b>Види сервісу</b>	<b>Характеристика обслуговування</b>
Попереднє сервірування столів	Сервірують до відповідної концепції обслуговування за прийнятим меню. - До шведського столу - До обіду ✓ справа – ножі лезом до тарілки (столовий, рибний, закусочний), ложку справа заглибленням догори між закусочним і столовим ножем, зліва – виделки зубцями догори (столова, закусочна, рибна) - До вечері ✓ Прибори і посуд в 2 см від краю столу
Кейтеринг	Класифікують за ознаками: контингентом замовників, місцем проведення заходу, повним циклом обслуговування та видом наданих послуг <ul style="list-style-type: none"> <li>• Кейтерингове обслуговування виїзне</li> <li>• Повносервісне обслуговування кейтерингове</li> </ul> За контингентом: За місцем проведення:

## Продовження таблиці 2.3.1

Шведський стіл (шведська лінія)	Метод самообслуговування Офіціанти задіяні в процес обслуговування: доставляють посуд, прибори, серветки, поповнюють асортимент страв, прибирають використаний посуд. Настільне устаткування для підтримання певних страв у гарячому стані, марміти, тостер для хліба.
Обслуговування конференцій	Кава-брейк (проходить стоячи). Сервірування залежить від кількості людей і вибраної позиції меню. Обслуговування здійснює офіціант.
Room Service	Етапи обслуговування: -приймання замовлення на обслуговування; -передавання замовлення на кухню; -організація підготовки предметів сервірування для виконання замовлення; -отримання готової продукції з кухні; -транспортування предметів та продукції на візку до номера -сервірування місця приймання їжі; -обслуговування споживачів; -прибирання посуду, розрахунок В номері додатково є міні-бар, сплачується на рецепції при виїзді.

**Джерело:** створено автором за даними проходження практики.

*Попереднє сервірування столів.* У залі ресторану щодня попередньо сервірують стіл до процесу обслуговування і залежно від прийнятого меню. Попереднє сервірування офіціанти виконують перед сніданком, обідом і вечерею. За годину-дві до початку обслуговування приступають до сервірування столів. Столи мають гігієнічне покриття, тому кладуть тільки коврики на кожний стіл, які легко протираються. У центрі столу встановлюють набори спецій і серветки.

Страви виносять з кухні укладеними в тарілки, або розташованими на порційних тарілках. Тарілки ставляться праворуч від відвідувача. Вони покриті серветкою, коли офіціант несе більше двох тарілок. Серветка забирається одночасно із встановленням тарілки на стіл.



Якщо страви подаються на порційному підносі, то вони ставляться праворуч від відвідувача в теплих або охолоджених тарілках. Так роблять найчастіше при подачі гарячих страв. Потім, проносячи піднос над тарілками, розкладають із нього столові прибори.

Піднос застосовується тоді, коли обслуговується більше чотирьох персон за одним столом, однак в більшості випадків страви розкладають на тарілки.

Якщо працівник сфери обслуговування подає відкриті напої, то вони теж виставляються праворуч. Наливають у келихи з пляшок або глеків, стоячи праворуч, і лише після цього посуд ставлять на місце.

Під час сніданку на шведську лінію йдуть закусочні набори, серветки, пиріжкова тарілка. Доповнюють стаканами, чайною ложкою, ніж для масла.

При обслуговуванні під час сніданку за шведським столом включають холодні закуски, гарячі напої, джеми, мед, варення, цукор, чайні та кавові ложки з блюдцями, молочники, які розміщують справа від закусочної тарілки.

При попередньому сервіруванні столу до обідів виставляють хліб в корзинках на середину кожного столу, паперові серветки, напої, страви в порядку черги: закуски, перше перед приходом гостей, та основну страву. Набори приборів кладуть з обох боків тарілки із закускою: справа ложка і ніж, зліва виделки.

Для вечері сервірування доповнюють закусочними наборами і не викладають столову ложку. Сервірування посудом і наборами починають з мілких столових або закусочних тарілок, від краю стола на 2 см. Стільці розставляють забезпечуючи вільне переміщення відвідувачів.

З обох боків від закусочної і мілкої тарілок розміщують справа – ножі лезом до тарілки (столовий, рибний, закусочний), зліва – виделки зубцями догори (столова, закусочна, рибна). Ложку кладуть справа заглибленням догори між закусочним і столовим ножем. Прибори як і посуд в 2 см від краю столу.

При великому сервіруванні з боків кладуть три набори, четвертий на серветку в тарілці. Зліва, на відстані 7 см від краю мілкої, ставлять пиріжкову тарілку. Ніж для масла кладуть на край пиріжкової тарілки.

При сервірування бенкету закусочну тарілку ставлять на підставну, між якими кладуть серветку. Десертні набори розміщують від того як розташовують скляний посуд. Якщо фужер і стакан для соків ставлять за мілкою тарілкою, то десертні набори розміщують справа над ножами паралельно краю столу: ніж і ложку ручкою вправо, виделку ручкою вліво.

*Кейтеринг.* Суть кейтерингового обслуговування полягає в тому, що ресторан за спеціальними замовленнями забезпечує приготування і доставку готової продукції в зазначене місце заходу або відпочинку.

Кейтерингове обслуговування класифікують за ознаками: контингентом замовників, місцем проведення заходу, повним циклом обслуговування та видом наданих послуг.

*Два види обслуговування:*

1. Кейтерингове виїзне обслуговування з готовими продуктами харчування, коли ресторан за замовленням виготовляє та доставляє страви, але на місці не бере участь в обслуговуванні, пропонують наприклад піцу або скомплектовані раціони.
2. Повносервісне кейтерингове обслуговування – виїзне обслуговування, в якому ресторан за замовленням повністю відповідає за організацію замовлення: складання меню, приготування страв і напоїв, розробка сценарію заходу, доставка всього необхідного на місце призначення, обслуговування споживачів на рівні ресторанного сервісу.

За контингентом замовників обслуговування розраховане для корпоративних замовників, компанії, які проводять презентації, конференції з фуршетом. Це зручно, якщо в закладі обмежена кількість місць.

Проводять кейтеринг для громадських організацій, які проводять, семінари, конференції, благодійні заходи.

Інша група замовників це приватні особи, які влаштовують дні народження, ювілеї в іншому місці. Також колективи, які організовують захід для своїх працівників комплексні сніданки, обіди, вечері.

Надання такої послуги фірмам, комітетам та приватним особам дає можливість замовнику організувати захід на високому рівні справивши приємні враження гостей, не витрачаючи час і сили на підготовку і проведення. А також цей сервіс виходить замовникам дуже бюджетно, порівнюючи з обслуговуванням в ресторані.

Є варіанти того, що замовник сам обирає та пропонує варіанти локацій, місце ресторану.

За місцем проведення, кейтеринг організовують в приміщенні (офісі, бізнес-центру, на території офісу); на природі (берег, ліс); на транспорті (катер, теплохід, автомобіль); масові заходи на відповідній території (центральна частина міста, фестивалі).

*Організація шведського столу (шведської лінії).* В ресторані при готелі «Optima Collection Троїцька» для сніданків організовують форму обслуговування споживачів за типом шведський стіл (шведська лінія), за методом самообслуговування. Час сніданку з 7 до 10 години ранку в будні дні, з 7 до 11 ранку у вихідні дні.

Зал розділений на дві частини, в одній частині зона споживання їжі, в другій залі встановлені стаціонарні столи прямокутної форми шведської лінії.

Шведський стіл працює за методом самообслуговування. Споживач бере тарілку та рухається вздовж лінії столів, накладаючи їжу.

Асортимент продукції в такій послідовності: сухі сніданки, мюслі, оладки, запіканки, йогурти, страви з яєць, випічка, чай, соки, масло вершкове, салати, холодні страви із риби, м'яса, птиці.

Окремий стіл з хлібобулочними виробами покриті серветками. Набори для перекладання: столові виделки та ложки, лопатки, щипці. Столи накривають білою чи іншого кольору скатертиною та створюють "юпку" відповідної довжини.

Також встановлене настільне устаткування для підтримання певних страв у гарячому стані, марміти, тостер для хліба.

У такої форми обслуговування є певні переваги, які полягають у прискореному обслуговуванні, споживачі самі накладають скільки чого забажають, можна до лінії підходити декілька разів.

Офіціанти задіяні в процес обслуговування: доставляють посуд, прибори, серветки, поповнюють асортимент страв, прибирають використаний посуд.

*Обслуговування конференцій.* Конференц-сервіс – це організація лекцій, конференцій, зустрічей, тренінгів у відведеному для цього залі. Замовивши конференц-послуги, організатори допоможуть все спланувати.

Надання приміщення, продумування плану за бажаним бюджетом, створення комфортних умов, бронювання номерів для учасників, організація кейтерингу, кава-брейку.

Готель, який має категорію від 3 зірок, повинен мати зал для проведення ділових заходів. 4-зіркові готелі додатково мають бути обладнані бізнес-центром, комп'ютерною технікою, копіюванням.

Від загальної площі готелю, місця розташування біля центрів ділової активності, спрямованості на обслуговування бізнес-аудиторії, від цього залежать стандартні вимоги до кількості залів, устаткування. При плануванні приміщень для ділових заходів враховують, що вони мають становити 35% від ємкості номерного фонду. [31]

Готель «Optima Collection Троїцька» місце для проведення заходів різного рівня. Відповідає всім запитам сучасних бізнес-гостей.

Надають конференц-пакет в який входить презентаційне обладнання, система кондиціонування, інтернет.

Конференц сервіс в готельному обслуговуванні впроваджується та користується технологіями, дозволяє поліпшити враження, підіймати ефективність роботи персоналу та множити доходи готелів.

*Коворкінг-зона для бізнес-людей.* Коворкінг — це широковідоме у готелях місце, яке складається з єдиного робочого простіру, комфортний і повністю оснащений необхідною технікою, з Wi-Fi доступом в інтернет.

Кава-брейк – це коротка перерва 15-40 хвилин під час бізнес-конференції, тренінгу, нарад, для прийому їжі та спілкування, організують для того, щоб учасники могли перепочити та трохи підкріпитися. Під час перерви не передбачають сидячі місця, учасники їдять зазвичай стоячи.

Сервірування залежить від кількості людей і вибраної позиції меню. Столи повинні стояти так, щоб був вільний підхід до страв та напоїв. Всім повинно вистачати чашок, серветок і столових приборів. На столи ставлять воду, чай, цукор, порційно нарізаний лимон.

При організації треба заздалегідь обговорити меню і оформлення страв, узгодити посуд, серветки, сервірування.

Обслуговування здійснює офіціант, сервірує стіл до обслуговування, робить каву за допомогою каво-машини. Чай гості заварюють без черги, офіціант наливає окріп.

Асортимент продукції узгоджується з організатором заходу. Це може бути кава, чай, цукор, молоко, мінеральна вода, тістечка в асортименті. Меню включає бутерброди, канапе, сендвічі, круасани, бісквіти, печиво, випічка, фрукти.

*Room service Обслуговування в номерах готелю.* Room service або Обслуговування номерів є додатковим сервісом у вигляді індивідуального обслуговування гостей в номері.

Інформація в друкованому вигляді про сервіс надається мешканцям в номері: вказують номери служб, меню, асортимент напоїв двома мовами, час та вартість. Приймання здійснюється по телефону адміністратором або офіціантом. З'ясовуються питання про способи подавання страв і необхідність присутності офіціанта. В листі замовлені треба вказати прізвище, номер кімнати, кількість людей, підпис, дата. Можна зробити замовлення у номері з вечора на ранок.

Етапи здійснення обслуговування в номері готелю:

- Приймання замовлення на обслуговування;
- Передача замовлення на кухню;
- Організація підготовки предметів сервірування для виконання замовлення;
- Отримання готової продукції з кухні;
- Транспортування предметів та продукції на спеціальному візку до номера;
- Сервірування місця приймання їжі;
- Обслуговування споживачів;
- Прибирання посуду, розрахунок. [4]

Персонал служби ресторанного сервісу пропонує доставку в номер страв і напоїв, які замовили по меню. Обслуговування здійснює офіціант, має володіти іноземною мовою, бути професійно підготовленим. В його обов'язки входить доставка замовлення в номер, прибирання після обслуговування брудного посуду, розрахунок гостя за надані послуги.

Важливо знати правила етикету, поведінки, вибір зручного місця, та правила сервіровки, правила подавання страв з використанням різних способів, правила прибирання посуду і розрахунку зі споживачем у номері.

До предметів сервірування належать посуд, основні набори, чарки, келихи, серветки, попільничка, столова білизна.

Підбір предметів залежить від замовлення. Транспортування здійснюється за допомогою офіціантського візка двох чи трьо-поверховий.

Офіціант надає рахунок замовнику для підписання, щоб він був включений до загальної суми рахунку при виїзді з готелю.

На поверхах є приміщення куди покоївка складає посуд, скло, прибори, чергові потім забирають.

Способи подавання страв «в обнос», за допомогою приставного столика-візка, «в стіл».

Офіціант несе піднос на лівій руці, або везе тацю, підходячи до даної кімнати, стукає у двері, уточнює чи був виклик, і представляється офіціантом служби room service, питає де саме здійснити сервірування столу, це може бути на обідньому або письмовому столі, журнальному столику. Сервірування таке ж як і в залі ресторану. [32]

В номері додатково є міні-бар. Асортимент продукції: молочні газовані напої, газована та не газована вода, соки, пиво, чіпси, горішки, шоколад. Поряд міститься інформація про асортимент бару, вартість і кількість товарів. Інформація подана двома мовами – українською та англійською.

Також зазначені реквізити готелю, поверх, кімната. Користуючись баром споживач заповнює бланк: прізвище, найменування товару, кількість спожитого та підпис. Покоївка служби, слідкують за асортиментом, перевіряє наявність та цілісність товару, поповнює в разі необхідності. За цю послугу гість сплачує на рецепції при виселені.

## **РОЗДІЛ 3. ШЛЯХИ УДОСКОНАЛЕННЯ ОРГАНІЗАЦІЇ СЕРВІСУ ГОТЕЛІВ І РЕСТОРАНІВ (НА ПРИКЛАДІ «ОРТІМА COLLECTІОН ТРОЇЦЬКА»)**

### **3.1. Застосування інновацій в готельних службах**

Забезпечити відповідний рівень готельного сервісу потребам ринку можливо за допомогою інновацій, здатних підвищити ефективність управління готельними службами.

Готельне господарство – прогресивна сфера обслуговування, а управління ним – праця, що вимагає впровадження інновацій. Інновації в готельному бізнесі необхідні в сфері надання інформацій, послуг, менеджменту, за допомогою комп'ютера та інтернету.

Для сучасних закладів важливо створити відповідну культуру сервісу при обслуговуванні споживачів, оскільки ця проблема є актуальною для багатьох обслуговуючих організацій. Це говорить про те, що в галузі відбуваються багато змін, наприклад, розвиваються сучасні форми обслуговування, набувають популярності європейські стандарти та технології, зростають вимоги до рівня обслуговування споживачів у закладах сфери гостинності.

Впровадження інновацій в управлінні готелем має значний вплив, оскільки це пов'язано з ефективністю роботи кожної служби. Це також впливає на конкурентоздатність готелю на сучасному етапі. Використання комп'ютерних програм та інтернет-технологій для автоматизації процесів дуже важливе на ринку.

Наприклад, в службі прийому та розміщення, впровадження автоматизованих інформаційних систем управління, допомагає швидко обслуговувати гостей на рецепції, забезпечуючи ефективність та високу якість послуг.



В готелі впроваджують такі технології, для успішної роботи сучасного функціонування бізнесу:

1. Автоматизація бізнес-процесів всередині готелю, тобто, інформація роботи готелю накопичується і зберігається в базі даних комп'ютера на сервері. Також ця серверна технологія забезпечує доступ до баз даних з будь – якого робочого місця за доступом користувача.
2. Об'єднання системи Інтернет в одне бізнес-середовище. Тут об'єднані всі служби готелю, забезпечується комунікація запитів завдяки методам обміну електронними даними.
3. Створення внутрішньої інформаційної системи. Дозволяє автоматизувати процеси через інтернет, пов'язує внутрішню систему готелю для зв'язку з клієнтами, партнерами та операторами.

Служба готелю в реальному часі здійснює бронювання номерів, бронює квитки на різні види транспорту, надає основні та додаткові послуги. Системи бронювання стали доступними і розповсюдженими завдяки інтернету.

Через онлайн бронювання можна:

- побачити наявність вільних номерів в готелі та пропоновані послуги;
- здійснити бронювання за всіма технологічними процесами;
- робити зміни в бронюванні, якщо це потрібно;
- отримати зворотній зв'язок по підтвердженню бронювання;
- оформити документи на бронювання;
- здійснити оплату за бронювання.

Це дуже зручно і дає можливість не витратити час на переговори по телефону.

Також в сучасних умовах, безпека працівників та гостей забезпечується завдяки системам технічних засобів, наприклад:

- система відеоспостереження всередині і ззовні готелю;
- система протипожежної безпеки;
- система електронних ключів-карток;

- користування сейфом під пароль;
- використання систем сигналізації.

Ці системи безпеки убезпечують клієнтів під час перебування в готелі, а для співробітників, це слугує доказами в будь-якій ситуації або необґрунтованих звинувачень.

Отже, застосування інновацій в роботі служб готелю, підвищує якість надання послуг, що позитивно впливає на імідж підприємства, підвищує конкурентоздатність, збільшує потік постійних клієнтів, що гарно впливає на прибуток.

### **Система обліку «Servio Software» - функціональна касова система**

Програма Servio забезпечує комфортне обслуговування гостей, професійну роботу персоналу, зручний сервіс клієнтам, та функціональну систему обліку для адміністрації, через неї здійснюється:

- система управління номерним фондом Servio HMS;
- модуль бронювання на сайті Servio Reservation, забезпечує оплату номерів та спрощує процедуру поселення;
- касовий модуль для ресторану Servio POS, дозволяє вести облік і контроль обслуговування, підвищує рівень сервісу.

Готель впроваджує мультимедійну інноваційну технологію за допомогою електронних каталогів в мережі інтернет. Вони дозволяють віртуально подорожувати номерами різних категорій, залами ресторанів, конференц-залів, вестибюля, повністю подивитися підприємство та інформацію про нього, ознайомитися з послугами, системою знижок, що надаються. Це дозволяє оперативним способом отримати необхідну інформацію, швидко і безпомилково вибрати потрібну послугу чи продукт, який потребує гість.

Застосовується функція в готельному комплексі, «Таємний дзвінок», це дзвінок таємної особи, з метою перевірки дотримання стандартів бронювання номера в телефонному режимі.

Функція «Mystery guest», їх мета перевіряти дотримання стандартів заселення та виселення гостя, перевірки чистоти і відповідності номерного фонду, замовлення сніданку, обіду для перевірки рівня обслуговування.

Обслуговування клієнтів стало високотехнологічним і повністю орієнтованим на споживача. Створюються карти постійних клієнтів, до яких відноситься інформація про їх смаки та звички, це дозволяє побачити бажання гостей.

У готелі «Optima Collection Троїцька» є 3 програми лояльності: Optima Club, Optima Priority Guest та Optima Corporate Guest.

*Optima Club для постійних гостей.*

Власникам карток нараховуються бонуси від 10 до 20% суми проживання у готелі. Бонуси нараховуються за базовим тарифом проживання, без врахування корпоративних тарифів, 1 бонус = 1 гривня на карті.

Накопиченими бонусами також можна розрахуватися за послуги вечері в ресторані та номерів будь-якої категорії, за винятком оплати туристичного збору та підакцизних товарів.

*Priority Guest для корпоративних компаній.*

- надання номера категорії вище, ніж категорія заброньованого номера, за вартістю заброньованого номера в день заїду;
- надання раннього заїзду або пізнього виїзду без додаткової плати, в день заїду гостя, за наявності Gold карток;
- надання стандартних послуг пральні, одна річ на одну добу проживання, зі знижкою 50%, для наявності Silver карток та безкоштовно для Gold карток;
- знижки на продукцію міні-бару та на все меню ресторану від 10 до 20%.

*Corporate Guest.*

Для співробітників, які бронюють номери і оплачують проживання при заїзді. Картка оформлюється на п'ятий раз поселення у готелі.

Переваги картки:

- знижка на проживання;
- послуги бару та міні-бару 20% знижки;
- безкоштовна вечеря за кожен добу проживання в бізнес готелі;
- швидке та зручне бронювання онлайн.

Отже, провадження програм лояльності та особливих пропозицій для постійних клієнтів, надають гостям переваги та бонуси за повторні візити. Отримання знижок, бонусів, безкоштовних послуг, такі програми мотивують та впливають на гостей, на здійснення повторного відвідування готелю.

Забезпечення високого рівня обслуговування в готелі в сучасних умовах неможливо досягти без застосування нових технологій. Нова технологія передбачає автоматизацію багатьох готельних процесів, електронне резервування, запровадження технологій, що сприяють поліпшенню якості обслуговування.

Отже, бізнес-готелі сьогодні намагаються покращити рівень обслуговування, а також налагодити відносини зі споживачами. Для цього ними впроваджуються спеціальні пропозиції, технічний супровід та інноваційні технології в проведенні різних заходів, що і було продемонстровано в готелі «Optima Collection Троїцька».

### **3.2. Удосконалення маркетингу (менеджменту) служби ресторанного сервісу**

В умовах постійної конкуренції в сфері готельного та ресторанного бізнесу постійне підвищення якості обслуговування сприяє поліпшенню сервісу, це призводить до збільшення числа споживачів, збільшення рентабельності і прибутку.

Налагоджена маркетингова стратегія ресторану охоплює всі робочі процеси, від економії продуктів до рівня обслуговування.

Щоб залучити споживачів до ресторану, потрібно створити стратегію, виділити кошти і реалізувати.

1. **Позиціонування закладу** вимагає чіткого визначення, наприклад, у вас ресторан української кухні, це впливатиме на очікування відвідувачів. Таким чином, ваш заклад визначає плани продажу та асортименту меню. Гість, якому захочеться борщу або вареників, відвідає саме цей заклад.
2. **Визначити типаж відвідувачів.** Побудувавши меню, види товарів, заради чого хочеться приїхати, з часом це стане необхідністю, за яким хочеться повертатися і буде основою прибутку.
3. **Визначення основних конкурентів,** щоб побудувати правильну маркетингову стратегію. Переглядати сайти конкурентів, завітати до закладу, які знаходяться поряд, в якості гостя, щоб оцінити сервіс, подивитися меню, що пропонують конкуренти і зробити з цього висновки.
4. **Складання плану-календаря маркетингових заходів у закладі.** Наприклад, це може бути дегустація страв та напоїв, або майстер класи, це дозволить залучити нових клієнтів до закладу.
5. **Формування маркетингового бюджету.** Створити план витрат ресторану з розрахунками, що та скільки потрібно придбати. Наприклад, реклама закладу в соціальних мережах, на бордах.

6. Оновлення меню ресторану. Ресторан «Optima Collection Троїцька» періодично переглядає та вносить зміни на страви, та її склад, з врахуванням позиціонування конкретної страви в меню, а також з врахуванням продажів. При складанні технологічної карти враховують харчову цінність кожного інгредієнта, для того щоб меню було надійним маркетинговим інструментом закладу. В меню широкий асортимент для кожного: вегетаріанців, спортсменів, людей з особливими потребами в харчуванні.
7. Вдосконалення подачі страв. Спосіб нарізки, вдалий соус, час подачі, здивують гостей.
8. Естетичні чинники, наприклад, яскрава і приваблива вивіска, допоможе легко помітити заклад ресторанного господарства для нових відвідувачів; правильно оформлене меню прискорить із визначенням замовлення; зовнішній вигляд обслуговуючого персоналу; оформлення приміщення; музичне обслуговування, все це впливає на враження про заклад ресторанного господарства та задоволення від його відвідування.
9. Вдосконалення сервісу в ресторані. Гості приходять не тільки поїсти, а ще за атмосферою, посмішкою, реакцією на їхні запити. І це є завданням керуючої людини, створити таку внутрішню атмосферу, щоб перш за все працівники робили та віддавали на всі 100%.

Ресторану необхідно впроваджувати такі додаткові послуги та інновації, які б заохочували до різних видів соціально-культурної активності. Впровадження інноваційних послуг обслуговування – це один із основних чинників зростання ресторанного сервісу та підвищення ефективності закладу. За умови якісно продуманого впровадження нової ідеї, значно збільшить кількість клієнтів, збільшуються замовлення та прибутковість. А також потрібно проводити певні зміни послідовно та періодично.

**Запровадження електронного меню.** У сучасних закладах ресторанного господарства, для того щоб споживач міг ознайомитися з меню та зробити замовлення, використовують комп'ютерні монітори із сенсорним управлінням. Заклади запроваджують електронні меню намагаючись мінімізувати витрати часу на обслуговування.

Електронне меню – це інтерактивне меню з сенсорним дисплеєм, який розміщують на столі за яким сидить гість.

Можливості такого меню:

- віртуальне ознайомлення з меню закладу з якісними фото і детальним описом (склад, енергетична цінність, спосіб приготування);
- робити замовлення, не чекаючи і не викликаючи офіціанта;
- отримати додаткові електронні послуги, поки чекаєш замовлення: відео, музика, ігри, анекдоти, новини;
- через смс попросити рахунок.

Такі нововведення дуже приваблюють, тому що це сучасно та зручно. А також, екранні меню з фотографіями сприяють збільшенню замовлень.

Це може усунути можливі причини конфліктних ситуацій під час прийняття замовлення. Також це відкриває нові можливості для зворотнього зв'язку зі споживачами, одразу можна залишити відгук, пройти опитування.

Найважливішим завданням менеджменту служби ресторанного сервісу є організація виробничого процесу на надання послуг високої якості з врахуванням інтересів споживачів.

1. Постійний контроль за виконанням стандартів та інструкцій через систему таємний покупець, чек-листів, дзвінків.
2. Регулярне оновлення стандартів якості відповідно до вимог законодавства, до ринкових умов та сучасних тенденцій.

3. Оцінюємо сервіс, готелі, послуги з точки зору гостя, покращуємо рівень, збільшують асортимент, виправдовують очікування відвідувачів, дотримуючись трендів обслуговування.

Є система зворотнього зв'язку з гостями, отримуючи відгуки та пропозиції з особистого спілкування, так і відгуки з анкет, дзвінків, соціальних мереж, систем бронювання. Обов'язково обробляються, систематизуються і детально розбираються всі пропозиції, зауваження чи побажання. Гості можуть підказати цікаві ідеї та способи покращення послуг. І це дуже добре, йти на зустріч гостям і впроваджувати їх пропозиції, покращувати рівень сервісу, послуг, швидко реагувати на різні ситуації.

Дуже злагоджена корпоративна культура, високий рівень цінностей співробітників цієї компанії, це відданість, ефективність, командна робота, ініціативність, чесність.

Є дуже багато ресурсів для навчання співробітників та їх розвитку, це і тренінги, і інтернет ресурси, де можна прослідкувати новинки і тенденції бізнесу.

Люди регулярно відвідують готель «Optima Collection Троїцька» з метою ділових відряджень і в ході перебування особливо звертають увагу на критерії обслуговування. Сюди входить гостинність та привітність персоналу, і чистота в номері, і спілкування з персоналом, допомога в екстрених випадках, якість їжі в ресторані. Місія готелю «Optima Collection Троїцька» догодити кожному гостю, задовольнити його бажання і приємно здивувати, щоденно працюючи та вдосконалюючи послуги. Тому стандарти в готельному обслуговуванні повинні забезпечувати високий рівень сервісу.

Отже, саме конкуренція змушує менеджмент готельного бізнесу постійно вдосконалюватися та підвищувати професіоналізм готельних працівників. Завдяки цьому відбувається зростання рівня сервісу готельних послуг.



Для вдосконалення організації обслуговування відвідувачів у ресторані допоможе застосування система стандартів обслуговування, яка включає стандартизацію роботи персоналу, навчання персоналу, контроль, систему мотивації, стандарти якості обслуговування, керівництво та персонал приділяє велику увагу гостинності.

Стосовно організації обслуговування ресторані при готелі «Optima Collection Троїцька» можна відзначити, що обслуговування на високому рівні і відповідає класу люкс. Ресторан проводить маркетингові дослідження, система стандартів і обслуговування, дозволяє орієнтуватися на потреби споживачі, проводити гнучку цінову політику, вибрати найбільш ефективні методи реалізації, використовувати різні заходи для стимулювання продажів і підвищення ефективності реклами. Цей перелік заходів дійсно може покращити позиції компанії на ринку та підвищити її ефективність.

Особливо важливим є людський чинник в сфері готельного обслуговування, необхідно приділяти особливу увагу управлінню структурою та підбором персоналу готельного комплексу. Персонал повинен бути добре підготовленим та мати відповідну професійну підготовку, особисті та ділові якості. Головне всередині готелю персонал та гості.

Отже, на підприємствах готельного господарства в сучасних умовах слід впроваджувати більш дієві й досконалі методи управління персоналом, тобто менеджменту, які забезпечать подолання будь-яких проблем із максимальним результатом.

### 3.3. Підвищення якості обслуговування готелю і ресторану

На якість обслуговування в готелі впливають наступні фактори:

- матеріально-технічна база, включаючи високоякісний дизайн інтер'єру, зручне планування, якісну постільну білизну, сучасні телекомунікації, меблі;
- технологія обслуговування гостей персоналом;
- високий професіоналізм і компетентність обслуговуючого персоналу;
- контроль якості обслуговування, розробка і впровадження стандартів якості обслуговування, управління, координація, навчання персоналу, поліпшення сервісу за рахунок ефективно продуманої організаційної структури управління.

Контроль якості передбачає наявність в готелі системи управління, яка контролює надання та організацію послуг, наприклад:

- система підбору персоналу та його навчання. Керівництво готелю несе відповідальність за забезпечення підбору співробітників, що володіють необхідними знаннями та інформацією, які володіють навичками надання якісних послуг і знаходяться під постійним контролем з метою їх вдосконалення;
- система якості контролю запропонованих послуг. Розробляючи стандарти обслуговування в готелі, адміністратор повинен ставити перед собою чіткі цілі, що відповідають вимогам і побажанням клієнтів;
- система моніторингу задоволеності гостей повинна включати аналіз скарг і пропозицій, порівняння якості послуг конкурентів з якістю власних пропозицій в готелі.

Тому, ефективне управління якістю послуг в готелі вимагає створення ефективної системи стратегічного планування, постійного поліпшення якості послуг, що надаються, встановлення усталених норм і стандартів обслуговування.

В готелі дотримуються певних стандартів якості, для певного позначення рівня сервісу:

- часу обслуговування;
- роботи зі скаргами і претензіями;
- наявності інформаційно-рекламних матеріалів;
- часу очікування відповіді по телефону;
- номенклатури послуг, що надаються;
- вимог до оформлення документів, листів, ділових паперів.

Організація зворотного зв'язку з гостями, є ключовим фактором в оптимізації процесу обслуговування в ресторані. Враховувати побажання та пропозиції, допоможе відповідати їх запитам і покращувати якість обслуговування.

Аналізуючи рейтинги та відгуки можна виявляти слабкі місця у виробничому процесі та знайти способи його вдосконалення. Це відгуки про якість страв, швидкість обслуговування та відповідність стандартам загальної задоволеності клієнтів.

Створення анкет, відгуків на сайті або спілкування на пряму, дозволить активно взаємодіяти з гостями і враховувати їхні думки та пропозиції. Регулярний аналіз і відповідні заходи засновані на цих даних, допоможуть поліпшити виробничий процес і забезпечити кращий сервіс для клієнтів.

Згідно зі стандартами якості обслуговування, персонал готелю і ресторану має володіти необхідними знаннями і навичками для надання різноманітних послуг, а також достатнім рівнем професіоналізму.

Персонал повинен бути ввічливим, привітним, уважним і доброзичливо налаштованим; бути відкритим для клієнта і надавати всю необхідну інформацію.

Клієнт повинен отримувати задоволення від споживання послуг, що надаються, вони відображаються у загальному вигляді персоналу, будівлі і приміщення установи.

Компанії «Optima Collection Троїцька» вдалося впровадити у готелях європейські стандарти сервісу в роботі всіх служб готелю. У готелі гості зустрінуть якісний сервіс та щирю гостинність. В ресторані періодично оновлюють меню. Цінності персоналу - це чесність, ініціативність та командна робота.

В доступному і видному місці для споживача знаходиться інформація і правила готелю, а також книга для відгуків і особистих пропозицій гостей.

У ресторанах важливо створити належний рівень сервісу під час обслуговування клієнтів. Ця галузь розвивається, набуває сучасних форм обслуговування, стають популярними європейські стандарти і технології, підвищується рівень обслуговування клієнтів в приміщеннях ресторану.

Удосконалення процесу надання послуг ресторанів споживачам допомагає система стандартів обслуговування, яка включає:

1. Стандарти роботи персоналу, що повинен робити персонал ресторану і за яких обставин. Стандарти обслуговування розробляються для зручності використання їх в процесі управління сервісом, мотивації і навчання персоналу. Всі стандарти повинні бути коректними, зрозумілими і відповідати очікуванням споживачів.
2. Навчання співробітників. Систематично проводити тренінги і семінари, що потрібно знати про послуги та правила роботи з клієнтом.
3. Контроль. Перевіряти і оцінювати роботу співробітників, якість надання послуг, швидкість обслуговування.
4. Система мотивації. Використання матеріальної і нематеріальної зацікавленості співробітників, застосування винагород.

5. Якість виконання стандартів обслуговування, демонструвати на сайті, в листах, іншій рекламі, забезпечить гідний сервіс.

В удосконаленні організації сервісу та управлінні якістю обслуговування ресторанів, відіграє важливу роль такий фактор, як гостинність. Під цим розуміється виробництво послуг з персональною увагою до гостя, здатності відчувати потреби клієнта.

Важливим завданням готелю є створення гідної репутації підприємства за допомогою високоякісних послуг, що надаються зусиллями команди працівників усіх служб готелю; проведення роботи по вдосконаленню форм і методів надання послуг; впровадження новітнього обладнання і технологій; розширення спектру послуг, що надаються і підвищення їх якості.

Способами підвищення якості можуть бути:

- обдзвін клієнтів, проводиться оцінка якості, швидкості обслуговування, інтер'єру та атмосфери шляхом оцінювання клієнтами по телефону;
- функція таємний клієнт, проводиться перевірка кваліфікованим працівником якості продукції та дотримання норм обслуговування та стандартів;
- проведення анкетування;
- за телефоном гарячої лінії;
- інтернет оцінка.

У всіх цих способах є і певні незручності: деякі способи вимагають багато часу на обробку, оцінка не завжди може бути об'єктивною, а не всі конфлікти можуть бути вирішені по телефону, проте, при провадженні потрібної комбінації даних способів, можна отримати відповіді на запитання, що виникли з приводу якості.

Навчання персоналу, що працюють з гостями, вимагає значної уваги. Щоб підвищити самооцінку людей, які працюють в установах сфери обслуговування, необхідно навчити персонал більш ефективно спілкуватися.

Отримувати замовлення, розвивати навички переконання, інформування та впевненості в собі. Співробітники та адміністратори повинні пояснювати, що потрібно робити для покращення якості сервісу та максимізації задоволеності клієнтів. Варто проводити спеціальні тренінги та моделювання різноманітних ситуацій, щоб з'ясувати як найкраще слід зреагувати у тій чи іншій ситуації. Щоб програма обслуговування гостей працювала без збоїв, необхідно регулярно навчати і перевіряти весь персонал в роботі контакту з гостями, а також стимулювати та відзначати співробітників, що забезпечують бездоганний сервіс.

Це включає і смачну їжу, атмосферу, чистоту та компетентність обслуговуючого персоналу. Також гостинність проявляється в спілкуванні, врахування мови, культурних особливостей і традицій країни гостя.

Можна оптимізувати якість обслуговування в ресторані, беручи до уваги такі фактори:

- технічні фактори, включають, інформаційні технології, система резервування, вирішення проблем, технологія обслуговування, приготування страв, якість обладнання;
- організаційні або функціональні фактори, включають, професійні навички, розподіл праці служб, організаційні форми виробничих процесів, швидкість виробництва, форми і методи контролю, транспортування, зберігання;
- економічні фактори, включають, ціни, собівартість, заробітня плата, витрати на технічне обслуговування і ремонт, підвищення продуктивності праці;
- суб'єктивні фактори, в забезпеченні якості відіграє роль обслуговуючий персонал з професійною підготовкою, фізіологічними і психологічними нормами, які впливатимуть на всі ці перелічені фактори.

Для ефективної роботи ресторану можна впровадити в ресторані «Mystery», який є інструментом для поліпшення якості сервісу.

Mystery – це програма спостереження, яка використовується для контролю сервісу і мотивації персоналу. Програма здійснює аудіо і відеозапис процесу обслуговування. Успішність програми полягає в оперативній звітності, достовірній інформації, відповідності дійсності підприємства.

Впровадження цієї системи дає можливість створити систему мотивації, що стимулює персонал обслуговувати ще краще, надання сервісу, що впливає на систему винагороди співробітників, також можливо оперативно виявляти недоліки в обслуговуванні для їх усунення. Mystery допоможе ресторану прийти до відмінної якості обслуговування споживачів і бути конкурентоспроможним.

Адміністрація ресторану працює із меню закладу, асортиментом страв, проводить анкетування через гостей, запитуючи про страви, які б вони хотіли бачити в меню.

Окремою перевагою ресторану є правильне оформлення меню, всі страви в правильній черговості, розподілені по колонкам, де присутні фірмові страви, що впливає на збільшення продажів.

Важливо прислухатися до відгуків гостей і аналізувати їх потреби і переваги. Це можна зробити, проводячи опитування, читаючи відгуки на платформах бронювання та в соціальних мережах або проводячи зустрічі з гостями. Використання аналітичних інструментів також допомагає вивчити поведінку гостей та виявити сфери для вдосконалення.

Персонал готелю безумовно відіграє важливе значення у постійному вдосконаленні сервісу.

Навчання і саморозвиток персоналу, мотивація і підтримка в процесі роботи дозволяють забезпечити високу якість обслуговування і ефективно вирішувати проблеми гостей.

Оптимізація асортиментної політики – найважливіший аспект максимізації успіху ресторану. Добре продумана асортиментна політика не тільки відображає пропозицію ресторану, але і робить істотний вплив на якість обслуговування клієнтів і загальну прибутковість. Щоб оптимізувати асортиментну політику, треба звертати увагу на тенденції ринку, переваги клієнтів, вартість продуктів харчування та комплексні концепції ресторану. В асортименті має бути баланс популярних та прибуткових позицій, а також унікальні та фірмові страви, які виділяють ресторан. Регулярний перегляд та оновлення асортиментної політики гарантує, що воно залишається актуальним для клієнтів, може стимулювати продаж та підвищити задоволеність клієнтів. Загалом, оптимізація асортиментної політики – безперервний процес, що вимагає звернення уваги та обміркування для досягнення максимальних результатів для ресторану.

Для прикладу, готель «Optima Collection Троїцька» є комфортним готелем, який з кожним днем розвивається, щоб забезпечити найкращий сервіс розміщення у Дніпрі та інших містах України.

Таким чином, можна сказати, що спостерігається позитивна динаміка в збільшенні обсягів продажів базових послуг і оптимізації їх структури. У зв'язку зі зростаючою часткою послуг для іноземців необхідно орієнтувати весь спектр послуг на відповідність міжнародним стандартам.

Отже, в таблиці представлені сильні та слабкі сторони.

Пропозиції щодо удосконалення слабких сторін та утримання сильних сторін.

Для утримання сильних сторін готелю можна порадити:

- завжди навчати персонал чомусь новому;
- розширити зону ресторану;
- облаштувати зону для малечі.

Для удосконалення слабких сторін готелю можна порадити:

- своєчасно та ретельно прибирати номери;



- своєчасно перевіряти засоби зв'язку та інтернету;
- провести огляд номерів, викликати спеціалістів та усунути всі недоліки.

Серед позитивних явищ визначені наступні: вдале місцезрештування готелю, затишна атмосфера всередині, наявність залу ресторану для бенкету багатофункціонального конференц-залу, що дає можливість обслуговування туристів, що прибувають з діловими цілями.

Перейдемо до розгляду сильних і слабких сторін підприємства. Для більш повного розгляду використовуємо метод SWOT-аналізу. Дані для аналізу були проведенні згідно досліджень.

Грунтуючись на результатах SWOT-аналізу можна дати наступні рекомендації щодо покращення ситуації готелю:

- створення позитивного іміджу готелю та оновлення стандартів якості для закладу;
- впровадження спеціальних навчань для удосконалення кваліфікації персоналу;
- удосконалення і підвищення якості обслуговування і рівень сервісу;
- збільшення додаткових послуг;
- скорочення часу на обслуговування клієнтів, що підвищить рівень обслуговування.

Зробивши аналіз готелю «Optima Collection Троїцька», можна стверджувати, що підприємство знаходиться в досить гарному та стабільному положенні, де сильні сторони перевищують слабкі сторони, а можливості більші, ніж загрози.

Таблиця 3.3 Внутрішні фактори підприємства, сильні та слабкі сторони.

<b>Optima Collection Троїцька</b> вул. Троїцька 12А, Дніпро, Україна			
№ п/п	Групи внутрішніх факторів	Сильні сторони	Слабкі сторони
1	Персонал	Досвідчений персонал Ввічливі Своєчасна реакція на запити	Не всі розмовляють на українській та англійській мовах
2	Зручності	Просторий номер Є балкон Є паркінг-бомбосховище	Не надто зручне планування кімнат
3	Комфорт	Затишний номер М'яке ліжко	Не зручні збиті подушки Не зручно з'єднані 1 спальні місця для двоспальних Не дуже гарна шумоізоляція
4	Інтернет	Гарний сигнал Wi-Fi роутера, Якісний мобільний зв'язок у самому номері	Можлива затримка в провантаженні
5	Чистота	Своєчасне прибирання	Деякі елементи декору номера потребують ремонту
6	Їжа	Кухня смачна Різноманітні та смачні сніданки Обслуговування Room Service	Сніданок просять продовжити пізніше 10 годин
7	Розташування	Зручне розташування в центрі міста Поряд зупинка громадського транспорту, Супермаркети Не далеко вокзал	Біля недобудованих будівель

**Джерело:** створено автором на основі власних досліджень [17].

## ВИСНОВКИ

Культура обслуговування відвідувачів в ресторані визначається факторами, найважливішими з яких є чітке виконання техніки обслуговування, а саме зустріч відвідувачів, прийом замовлення на блюда і напої, передача замовлення на кухню, подача блюд і напоїв, розрахунок з відвідувачами.

Персонал в сфері гостинності є важливим компонентом готельного обслуговування, а якість готельного сервісу є провідним фактором кваліфікації, мотивації, навичок і прихильності ефективному функціонуванню готелю. На сучасному етапі для забезпечення максимального комфорту гостей готелям в Україні необхідно використовувати закордонний досвід і впроваджувати у вітчизняних готелях нові посади, що повністю відповідають потребам сучасних споживачів у готельному та ресторанному секторі.

Якість послуг у ресторані залежить від таких чинників як, продукти, персонал, обладнання, менеджмент, технології. Тому для своєчасного виявлення та усунення дефектів необхідно постійно контролювати кожен складову якості обслуговування.

Проведене дослідження якості надання сервісу готелем та рестораном «Optima Collection Троїцька» дає зробити висновки, що обслуговування на досить гарному рівні. Ресторан пропонує вільний вибір страв української та європейської кухонь, присутня приємна атмосфера. Готель надає широкий спектр додаткових послуг. Рівень кваліфікації персоналу, культура та технологія обслуговування на задовільному рівні.

З метою удосконалення обслуговування здійснюють навчання кадрів та систему мотивації і заохочень, присутній контроль за виконанням стандартів обслуговування.

Готель «Optima Collection Троїцька» є комфортним готелем, який з кожним днем розвивається, щоб забезпечувати найкращий сервіс з надання послуг та обслуговування.

Результати роботи довели, що якість обслуговування є визначним фактором в ефективності праці підприємства і цьому потрібно приділяти особливу увагу.

Проаналізовано поточний стан вимог до надання послуг у готельно-ресторанній індустрії.

Розглянуто систему позначок якості послуг та прикладні процеси, що визначають можливу готовність до якісного обслуговування. Виділено основні напрями підвищення ефективності надання якісних готельних і ресторанних послуг. Беручи до уваги деталі послуг, швидко і гнучко реагувати на мінливі потреби споживачів, бути унікальними і кращими, а також підтримувати їх в робочому стані.

Збільшуючи ефективність діяльності, керуючий закладу ресторанного господарства повинен вкласти сили, щоб зберегти вже існуючих та залучити нових клієнтів. Для цього потрібно впроваджувати сучасно новітні форми та методи управління, підготування замовлення, надання послуг клієнтам, використовувати сучасне обладнання, підвищувати якість страв та обслуговування.

Висока якість обслуговування гостей гарантується загальною чисельністю персоналу всіх служб готелю, постійним та ефективним управлінням з боку вищого керівництва, вдосконаленням форм і методів обслуговування, впровадженням зарубіжного досвіду, інноваційних технологій, розширенням сфери охоплення і підвищенням якості послуг, що надаються.

Удосконалення організації обслуговування має велике значення для вирішення таких важливих питань, як створення зручних умов у залі для споживання їжі та задоволення фізіологічних, соціальних, психологічних, естетичних, санітарних та гігієнічних потреб. Метод впровадження та спосіб обслуговування відіграють важливу роль у вирішенні цих проблем, їх відповідність запитам споживачів різних вікових груп.

Велике значення має постійний пошук інноваційних рішень під час застосування різних методів та форм обслуговування.

Люди регулярно відвідують готель «Optima Collection Троїцька» з метою ділових відряджень і в ході перебування особливо звертають увагу на критерії обслуговування.

Сюди входить гостинність та привітність персоналу, і чистота в номері, і спілкування з персоналом, допомога в екстрених випадках, якість їжі в ресторані. Місія готелю «Optima Collection Троїцька» догодити кожному гостю, задовольнити його бажання і приємно здивувати, щоденно працюючи та вдосконалюючи послуги. Тому еталон готельного сервісу мають забезпечувати високий рівень обслуговування.

Готель «Optima Collection Троїцька» спеціалізується на обслуговуванні ділових людей і підприємців, подає їм максимальні зручності для професійної діяльності, для проведення семінарів, переговорів. Готель оснащений високоякісним і сучасним інженерним і технічним обладнанням, що дає змогу йому вести свою господарську діяльність ефективно і на високому рівні. Для готелю важливо приєднуватися до міжнародної готельної організації – переймати досвід готельного менеджменту та впровадження нових додаткових послуг для українського готельного та ресторанного ринку. Готель використовує наступні методи для удосконалення організації надання послуг: маркетингові дослідження, правила надання послуг, закони України, стандарти та положення, гостинність. Щодо надання послуг в готелі «Optima Collection Троїцька» можна відмітити, що послуги надаються на високому рівні і відповідають категорії готелю чотири зірки.

Висока якість обслуговування клієнтів гарантується спільними зусиллями співробітників, які працюють над вдосконаленням методів і форм обслуговування, вивчення та передача прогресивного досвіду, нової техніки і технологій, розширення асортименту та вдосконалення якості послуг.

Ключем до успіху готелю є забезпечення нових послуг для гостей гостей і найбільш повне задоволення їх потреб. Тому підвищення культури і якості обслуговування гостей є дуже важливою стороною в індустрії гостинності.

Для підвищення якості обслуговування у готельно-ресторанному комплексі «Optima Collection Троїцька» запропоновано рекомендації, щодо їх удосконалення, наприклад, такі як:

- планування робочих процесів, розподіл обов'язків, для забезпечення ефективності роботи;
- навчання персоналу щодо стандартів обслуговування, комунікації з клієнтами, техніки обслуговування;
- впровадження системи контролю якості обслуговування, збору відгуків та постійне вдосконалення процесів;
- створення сприятливої атмосфери, підтримці та співпраці, взаємодія між персоналом, система мотивації;
- використання сучасних технологій для автоматизації процесів, управління бронюванням, аналізу та покращення;

Загалом, підвищуючи сервіс служб готелю та ресторану передбачає постійне вдосконалення процесів, навичок для забезпечення успішної роботи та задоволення клієнтів.

Ці пропозиції щодо удосконалення якості послуг, дозволяють значно підвищити ефективність роботи установи, у зв'язку зі збільшенням кількості відвідувачів і загалом вплине на зростання прибутків готелю.

## СПИСОК ВИКОРИСТАНИХ ДЖЕРЕЛ

1. Архіпов В.В., Русавська В.А. Організація обслуговування в закладах ресторанного господарства: навч.пос.[для студ.вищ.навч.закл.]/ Київ: Центр учбової літератури, 2009. - 341 с.
2. Байлик С.І., Писаревський І.М. Організація готельного господарства: підручник / нац.ун-т міськ. Госп-ва ім. О.М. Бекетова. – Харків 2015. - 330 с.
3. Галасюк С.С., Нездоймінов С.Г. Організація готельного господарства: навчально-практичний посібник / Київ: ФОП Гуляєва В.М.,2019. - 203 с.
4. Головка О.М., Кампов Н.С., Махлинець С.С., Симочко Г.В. Організація готельного господарства: Навч. Посібник для вузів: За редакцією – 2010., 247 с.
5. Готельно-ресторанний бізнес: навч. посібник Ніколайчук О.А., Приймак Н.С., Сімакова О.А., Слащева А.В., Горяйнова Ю.А., Коренець Ю.М., Боднарчук О.А., Пусікова О.А., Клевцов Є.Г. Кривий Ріг: Вид. ДонНУЕТ, 2022., 255 с.
6. Давидова О.Ю., Усіна А.І., Сегеда І.В. Ресторанний менеджмент: підручник/ Харків нац.ун-т міськ. госп-ва ім. О.М. Бекетова – 2014., 280 с.
7. Коркуна О, Холявка В., Демічковський А., Боратинський О., Кулик О., Піхур О. Організація готельного господарства: навчально-методичний посібник – Львів: Видавництво «Добра справа», 2019, 224 с.
8. Кравець С.Г., Камінська Н.П., Оліферчук О.Г. Організація і техніка обслуговування (галузь ресторанного господарства). Навч.посіб./ за наук.ред.- Київ, 2015.-202 с.
9. Круль Г., Заячук О. Організація і технологія надання послуг гостинності: Навч.посіб. 2-ге вид., перероб і доп. Чернівці нац. ун-т ім. Ю. Федьковича, 2022., 488 с.

10. Левицька І.В., Корж Н.В., Онищук Н.В. Готельна справа: Навчальний посібник/ Київ.нац.горг.-екон.ун-т., Вінниця 2015., 580 с.
11. П'ятницька Н.О. Організація обслуговування у закладах ресторанного господарства: Підручник.: [для вищ.навч.закл.]/ За редакцією.-2-ге вид. перероб. Та допов.-Київ 2011.: Центр учбової літератури – 584 с.
12. Самодай В.П., Кравченко А.І. Організація ресторанної справи: навч. посіб./ Суми: Вид-во СумДПУ імені Макаренка, 2015., 425 с.
13. Соколенко А.С., Баландіна І.С. Організація ресторанного господарства: конспект лекцій для здобув. першого рівня вищої освіти. Нац. ун-т міськ. госп-ва ім. О.М. Бекетова. Харків 2022.-122 с.
14. Усіна А.І., Давидова О.Ю., Сегеда І.В., Кононенко Т.П. Організація послуг харчування: підручник / Харків. нац. ун-т міськ. Госп-ва ім. О.М. Бекетова, 2014.-184 с.
15. Щоголева І.В., Соколовський В.А. Технологія гостинності: навчальний посібник. Кропивницький: Вид-во ЛАНАУ, 2023., 353 с.

#### **Інтернет-ресурси:**

16. Культура обслуговування на підприємствах харчування.  
[Електронний ресурс] - Режим доступу:  
URL: [https://tourlib.net/books\\_ukr/pucentejlo112.htm](https://tourlib.net/books_ukr/pucentejlo112.htm)
17. Optima Collection Троїцька. [Електронний ресурс]. - Режим доступу:  
URL: <https://optimahotels.com.ua/uk/hotels/collection-troitska/>
18. Optima Collection Troitska. [Електронний ресурс]. - Режим доступу:  
URL: <http://surl.li/tsird>
19. Види сервісу. Електронний ресурс]. - Режим доступу:  
URL: [https://pidru4niki.com/1075110752924/turizm/vidi\\_servisu](https://pidru4niki.com/1075110752924/turizm/vidi_servisu)
20. Сутність ресторанного сервісу. Електронний ресурс]. - Режим доступу:  
URL: <http://surl.li/ujgoc>



21. Технологічний цикл обслуговування клієнтів у готелях.  
[Електронний ресурс]. - Режим доступу:  
URL: <http://surl.li/ujggf>
22. Закордонний досвід функціонування ринку готельних послуг.  
[Електронний ресурс]. - Режим доступу:  
URL: [https://tourlib.net/statti\\_ukr/melnychenko3.htm](https://tourlib.net/statti_ukr/melnychenko3.htm)
23. Зарубіжний і вітчизняний досвід інноваційних подієвих активностей у ресторанному бізнесі та гастрономічному туризмі.  
[Електронний ресурс]. - Режим доступу:  
URL: <http://surl.li/ujgfw>
24. Принципи впровадження інноваційних технологій в готелях та їх переваги. [Електронний ресурс]. - Режим доступу:  
URL: [https://tourlib.net/statti\\_ukr/sanenko.htm](https://tourlib.net/statti_ukr/sanenko.htm)
25. Міжнародні стандарти сервісу у ресторанному господарстві.  
[Електронний ресурс]. - Режим доступу:  
URL: [https://tourlib.net/statti\\_ukr/makarec.htm](https://tourlib.net/statti_ukr/makarec.htm)
26. Секрети ідеального сервісу. [Електронний ресурс]. - Режим доступу:  
URL: <https://blog.reikartz.com/article/sekrety-idealnoho-servisu/>
27. Функції та структура інженерно-технічної служби. [Електронний ресурс]. - Режим доступу:  
URL: [https://tourlib.net/books\\_ukr/rolev06-13.htm](https://tourlib.net/books_ukr/rolev06-13.htm)
28. Служба безпеки. [Електронний ресурс]. - Режим доступу:  
URL: <https://tourism-book.com/pbooks/book-38/ua/chapter-1879/>
29. Управління обслуговуванням гостей у готелі. [Електронний ресурс]. -  
Режим доступу:  
URL: [https://tourlib.net/books\\_ukr/rolev03-3.htm](https://tourlib.net/books_ukr/rolev03-3.htm)

30.Класифікація умов харчування та методів обслуговування.

[Електронний ресурс]. - Режим доступу:

URL: <http://surl.li/ujgic>

31.Конференц-сервіс у системі готельного обслуговування. [Електронний ресурс]. - Режим доступу:

URL: [https://tourlib.net/statti\\_ukr/galasjuk19.htm](https://tourlib.net/statti_ukr/galasjuk19.htm)

32.Особливості обслуговування в номерах

[Електронний ресурс]. - Режим доступу:

URL: <https://studfile.net/preview/5152208/page:3/>