

УДК 640.442

Ганна Фещенкостудентка II курсу
спеціальності «Готельно-ресторанна справа»*Науковий керівник:***Олена Кривохлябова**старший викладач,
кафедри туристичного, готельного та ресторанного бізнесу
Національний університет «Запорізька політехніка»

ОСОБЛИВОСТІ ОРГАНІЗАЦІЇ ОБСЛУГОВУВАННЯ СПОЖИВАЧІВ ІНОЗЕМНИХ ТУРИСТІВ В КАФЕ

У наш час ресторани господарства, а саме кафе, ресторани та фаст-фуди користуються великою популярністю, у різних країнах є різні правила та свої особливості, щодо приготування, сервірування, та вживання. Заради пізнання цих особливостей до країн прибувають іноземні туристи.

Розглянути особливості організації обслуговування споживачів іноземних туристів в кафе.

Підприємство ресторанного господарства – це сукупність закладів, яке має права юридичної особи та здійснює свою діяльність з метою одержання прибутку. Кафе – ресторанна компанія, яка отримала визнання за організацію харчування людини. Страви переважно незручні приготування, з великою різноманітністю гарячих напоїв (чай, кава, молоко, шоколад тощо). Кафе розрізняють за асортиментом реалізованої продукції: кафе-морозиво, кафе-кондитерська, кафе-молочне, кав'ярня, кафе-пекарня, чайний салон. За контингентом

споживачів кафе молодіжне, кафе дитяче. За методом обслуговування-самообслуговування, обслуговування офіціантами [1].

Україна є популярним туристичним центром у який постійно прибувають багато іноземців. Іноземний турист – особа, яка здійснює подорож до іншої країни з не забороненою законом країни метою перебування на термін від двадцяти чотирьох годин до одного року із зобов'язанням залишити країну.

Для обслуговування іноземних туристів в Україні надаються послуги тематичних кафе, рестораних з традиційною українською кухнею, а також є заклади у яких іноземні відвідувачі можуть скуштувати звичайні для них страви. Україна виділяється тим, що у регіонах приготування традиційних страв може відрізнитися наявністю певних інгредієнтів, тому навіть скуштувавши одну звичну для нас страву в одному місці, ми можемо спробувати подібну, але вона буде мати інший смак, тому що приготовлена у іншому регіоні нашої держави.

Іноземні туристи обслуговуються групами чи індивідуально. Обслуговування груп туристів здійснюється за класами «люкс», «перший», «туристський». Крім того, є ще здешевлені та шкільні тури. Індивідуальні туристи обслуговуються за класами «VIP», «люкс-апартамент», «люкс», «перший», «туристський» і «кемпінг». Важливим видом послуг, що надаються іноземним туристам, є харчування, яке становить приблизно 25–30% загальної вартості, наприклад, пізнавального туру. Організація харчування іноземних туристів здійснюється здебільшого в ресторанах, барах, кафе класів «люкс», «вищий» та «перший». Туристичні фірми заздалегідь подають підприємствам громадського харчування місячні або декадні графіки перебування іноземних туристів із зазначенням класу обслуговування та національності туристів, а не пізніше ніж за добу – замовлення на обслуговування кожної групи туристів [2].

Розвиток гастрономічного туризму це особливий аспект, бо в Україні дуже розвинене різноманіття страв та способів приготування а також подання. Заради покращення сервісу роботи з гостями необхідно розвивати навчання персоналу а також орієнтуватися на провідні європейські заклади.

Ключові слова: кафе, турист, іноземець, їжа, заклад.

Список використаних джерел

1. Кукліна Т. С. Гастрономічний туризм / Кукліна Т. С., Лисенко А. В. // Розвиток туристичної галузі та індустрії гостинності: проблеми, перспективи, конкурентоздатність : тези доп. І Міжнародна конференція здобувачів та молодих вчених. – Дніпро, 25 березня 2021 р. – Дніпро : Університет імені Альфреда Нобеля, 2021. – С. 293–295.
2. Цвілий С. М. Стратегічні маркетингові пріоритети готельно-ресторанного підприємства в посткоронавірусному середовищі вітчизняного туристичного ринку / Цвілий С. М., Кукліна Т. С. // Особливості розвитку ринку туристичних послуг України під впливом COVID-19 та карантинних обмежень : монографія [Електронний ресурс] / Розділ 4. Кривий Ріг : Р. А. Козлов, 2021. – Р. 4. – С. 48–80. URL: <http://elibrary.donnuet.edu.ua/2254/>. (дата звернення: 1.05.2022)