**ОСОБЛИВОСТІ ОРГАНІЗАЦІЇ НАДАННЯ ПОСЛУГ ХАРЧУВАННЯ ТУРИСТАМ В ГОТЕЛЬНИХ НОМЕРАХ**

***Бербец Т.М.,*** *к.п.н., доцент Уманський державний педагогічний університет імені Павла Тичини*

Організація харчування гостей в готелі забезпечується службою харчування, яку очолює директор з харчування, що підпорядковується безпосередньо директору готелю. Якщо ресторанів в готелі кілька, то кожен ресторан очолює свій менеджер. Ресторанні зали мають індивідуальний імідж (часто заснований на національних кухнях), інтер'єри залів відповідають запропонованим меню та очікуванням гостей.

У підпорядкуванні директора служби харчування знаходяться наступні підрозділи: кухня, на чолі з шеф-кухарем, відділ обліку в особі контролера служби харчування, банкетний відділ з банкетним менеджером, бар з головним барменом, сервізна, якою керує головний стюард.

У міських готелях, як правило, передбачаються ресторани, бари, кафе-кондитерські та буфети, а в готелях при аеропортах, залізничних, морських і річкових вокзалах допускається організація кафе, закусочних або буфетів [1].

За видами харчування гостей готелю дана послуга харчування поділяється на комплексну, за вибором, за попереднім замовленням, в тому числі з обслуговування урочистостей, прийомів, ювілеїв, банкетів, ділових зустрічей і заходів. Оплата послуг харчування може бути оформлена у вигляді єдиного рахунку за проживання в готелі, а може здійснюватися в місці споживання. Сучасні способи оплати послуг в готелі за допомогою смарт-карт дозволяють складати персоніфіковані архіви гостей. Інформаційний аналіз архівів дозволяє створювати такі пропозиції на ринку послуг, які будуть враховувати смаки, уподобання, що визначають споживчий сегмент, сезони, календарні періоди часу, еластичність попиту і багато інших маркетингових характеристик, принципові і з точки зору організації технологічних процесів виробництва і з точки зору активної реалізації кулінарної продукції.

Підприємства харчування в закладах індустрії гостинності призначені для організації харчування гостей готелю. У ресторанах організовують сніданки, обіди та вечері для постояльців готелю, їх гостей і людей, інформованих про послуги готелю. В банкетних залах проводять урочисті заходи за попередніми замовленнями клієнтів: весілля, ювілеї, корпоративні вечірки. Проведення масових заходів потребує забезпечення номерами для проживання і організованим харчуванням.

Весільні та ювілейні пакети, як правило, включають урочисту вечерю, гастрономічні подарунки в номери гостям, сніданок на наступний ранок (шведський стіл в ресторані або замовлення їжі в номер).

Конференц-пакети включають бізнес-ланчі (фіксоване меню, шведський стіл), каву-брейки (відповідає рівню заходу організації перерв в роботі – кава, чай, мінеральна вода, свіжа випічка), вечері (шведський стіл, фіксоване меню, a la carte). Учасникам бізнес-заходів, які проживають в готелі, в пакет проживання включають сніданок і доставку будь-якого подарунка від організації-замовника.

Особливою пропозицією ресторанів в готелі є недільний бранч – обід, що подається в одному з кращих залів ресторану. Традиційна форма обслуговування на бранч – комбінована: буфет, що включає найвишуканіші пропозиції всіх ресторанів готелю і обслуговування офіціантами столиків.

Характерними послугами харчування безпосередньо пов'язаними з номерним фондом готелю, є послуги, пропоновані міні-барами і службою ресторанного обслуговування номерів.

Міні-бар – невеликий бар з холодильником, розташований в гостьових номерах. Асортимент продукції міні-бару являє собою набір безалкогольних напоїв (соки, мінеральні води, лимонади), алкогольних напоїв (коньяки, горілки, віскі, вина), пива, чіпсів, горіхів, шоколаду, льодяників, місцевих продуктів.

Скляні дверцята міні-бару в значній мірі провокують гостя скористатися його пропозицією, збільшуючи прибутковість підрозділу харчування. Згідно з дослідженнями, кожен другий гість користується послугами міні-бару, незважаючи на високі розцінки.

Послуги міні-бару в готелі відносяться до категорії платних додаткових послуг: вартість продукції міні-бару не входить у вартість номера. Щоб уникнути непорозумінь в номерах розкладають інформацію про порядок користування міні-баром та перелік продуктів і напоїв з розцінками на них.

Контроль і поповнення міні-барів відбувається щодня або силами поверхових служб, або спеціальним підрозділом служби харчування. Важливим обов'язком співробітників міні-бар-сервісу є перевірка технічного та гігієнічного стану холодильників.

Ресторанне обслуговування в номерах (Room Service) входить до складу ресторанної служби готелю і підпорядковується директору служби харчування. До складу служби входять менеджер, супервайзери, офіціанти, співробітники міні-бару. Служба надає послуги харчування гостям готелю цілодобово.

До основних функціональних обов'язків служби ресторанного обслуговування в номерах слід віднести обслуговування сніданків в номерах, прийом замовлень на їжу по телефону і доставка страв в номер гостя в будь-який час доби, доставка подарунків та VIP-знаків в номери гостей, обслуговування кава-брейків, невеликих нарад, що проходять в орендованих під бізнес-цілі готельних номерах [2].

Менеджер служби контролює роботу офіціантів, складає розклад, розподіляє обсяги робіт, розробляє і контролює виконання стандартів сервірування столів, розносів, стежить за гігієнічним станом предметів сервісу, обладнання, за відповідністю замовлень гостей меню служби, аналізує звітність з продажу, вирішує проблемні ситуації.

Супервайзер (старший офіціант) розподіляє щоденні обов'язки, контролює виконання замовлень гостей, дотримання стандартів обслуговування, веде звітність по складу, по VIP обслуговуванні, з алкогольних напоїв, стежить за станом і режимом поповнення складу.

Офіціант обслуговує гостей, готує замовлення відповідно до побажань гостей і вимог стандартів обслуговування, прибирає брудний посуд, засервіровані столи і розноси з гостьових номерів, приймає продукти зі складу.

Час доставки замовлень в номер регламентується стандартами кожного конкретного закладу індустрії гостинності з урахуванням технічних можливостей і оснащення підрозділу. Найбільш поширені регламенти доставки:

• сніданок за попереднім замовленням (картка - меню) – 15 хв;

• сніданок по дзвінку – 15-30 хв. залежно від замовлених страв;

• обід доставляється впродовж 15-30 хв;

• вечеря має бути доставлена не пізніше ніж через 45 хв. після дзвінка гостя;

• час доставки напоїв, в тому числі і свіжих соків – 15 хв.

Вимоги до подачі їжі ресторанного обслуговування номерів, полягають в наступних діях:

• їжа в гостьові номери доставляється на спеціальних столах або розносах;

• всі страви повинні бути накриті клошами – спеціальними ресторанними кришками, які дозволяють зберегти смакові та гігієнічні якості страви, а також візуальні властивості і нюхові ознаки;

• напої, що подаються в келихах, мають бути накриті паперовими кришечками;

• гарячі страви доставляються на поверхи в номери у теплових шафах-хітерах, які дозволяють зберегти температуру подачі страви (ступінь нагріву такого хітера (Hot box) можна регулювати);

• офіціант, який доставляє страви в номер, повинен дотримуватися вимог, продиктованих етикою і конфіденційністю обслуговування в номерах, а саме:

- підійшовши до дверей номеру, з якого було зроблено замовлення, постукати в двері тричі, досить голосно і ясно представитися та попросити дозволу увійти;

- під час обслуговування звертатися до гостя по імені (ім'я гостя буде вказано в бланку замовлення або в чеку);

- сервірувати стіл або рознос в тому місці, де вкаже гість;

- розташувати меблі так, щоб було зручно для гостя;

- зняти кришки з келихів і з дозволу гостя розлити напої;

- запропонувати гостю гарячі страви з теплової шафи, і якщо гість попросив дістати всі страви, то теплову шафу слід винести з номера; якщо в номері знаходяться діти, то теплову шафу слід винести відразу;

- кожну принесену страву необхідно презентувати: сказати її назву, перерахувати основні компоненти, що входять до її складу, при цьому знімаючи кришки з тарілок;

- попросити гостя підписати рахунок;

- пояснити гостю процедуру прибирання посуду з номера – гість може зателефонувати в службу і попросити прибрати після закінчення споживання їжі, викласти посуд за двері або залишити в номері до обходу.

Таким чином, організація надання послуг харчування є досить складний, але добре організований і послідовний комплекс дій. Виконання кожного етапу цього комплексу має бути підпорядковано певним правилам, які встановлені законодавчими та іншими нормативно-правовими актами.

**Список використаних джерел**

1. Байлік С. І., Писаревський І. М. Організація готельного господарства: підручник. Харків : ХНУМГ ім. О. М. Бекетова, 2015. 329 с.

2. П’ятницька Н. О. Організація обслуговування у закладах ресторанного господарства / за ред. Н. О. П’ятницької. Київ, Центр учбової літератури, 2011. 584 с.