

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

Дипломна робота

ОС «Бакалавр»

на тему:

**ДОСКОНАЛЕННЯ ОБСЛУГОВУВАННЯ ІНОЗЕМНИХ ТУРИСТІВ В
ЗАКЛАДАХ ГОТЕЛЬНОГО ГОСПОДАРСТВА**

Виконав: студент(ка) 5 курсу, групи ГРС-513
напряму підготовки 6.140101 «Готельно-
ресторанна справа»

Дьерке Е.-О.В.

(прізвище та ініціали)

Керівник:

ст. викл. Дмитро М. Д. Д.
(посада, прізвище та ініціали)

Рецензент:

(посада, прізвище та ініціали)

Мукачево – 2019 року



Зміст

ВСТУП.....	3
РОЗДІЛ 1 ТЕОРЕТИЧНІ ОСНОВИ ОРГАНІЗАЦІЇ ТУРИСТИЧНОГО ОБСЛУГОВУВАННЯ ІНОЗЕМНИХ ТУРИСТІВ В ГОТЕЛЬНОМУ БІЗНЕСІ.....	5
1.1 Особливості обслуговування іноземних туристів в Україні.....	5
1.2 Організація контролю туристичного обслуговування в готелі	8
1.3 Організація харчування іноземних туристів.....	10
Висновок до розділу 1.....	13
РОЗДІЛ 2 ОРГАНІЗАЦІЯ ТУРИСТИЧНОГО ОБСЛУГОВУВАННЯ ІНОЗЕМЦІВ В ГОТЕЛІ “ЗІРКА”.....	14
2.1 Організація діяльності служб готелю «Зірка» по обслуговуванню іноземних клієнтів	14
2.2 Організація обслуговування готельного фонду.....	24
2.3 Організація вимог до роботи персоналу готелю «Зірка».....	28
Висновок до розділу 2.....	39
РОЗДІЛ 3 ПРОПОЗИЦІЇ ЩОДО ВДОСКОНАЛЕННЯ ОБСЛУГОВУВАННЯ ІНОЗЕМНИХ ТУРИСТІВ В ГОТЕЛІ «ЗІРКА».....	40
3.1 Шляхи вдосконалення обслуговування іноземних туристів в готелі «Зірка».....	40
3.2 Перспективи розвитку та проблеми готельної індустрії України.....	49
Висновок до розділу 3.....	58
ВИСНОВКИ.....	60
СПИСОК ВИКОРИСТАНИХ ДЖЕРЕЛ.....	61
ДОДАТКИ.....	63

Вступ

Якість обслуговування іноземних туристів — проблема комплексна, її вирішення передбачає ефективне використання всіх важелів, різних форм і методів впливу. В основу вирішення цієї проблеми покладено системний підхід єдність і взаємодія організаційних, технічних, економічних, соціологічних правових заходів.

Актуальність теми дослідження полягає в тому, що більшість готелів України володіють великим потенціалом та мають всі можливості для розвитку туризму, тобто ця галузь є дуже перспективною для нашого регіону, та потребує більш детального вивчення.

Проблему розвитку туризму в Європі досліджували ряд науковців, а саме: Бабкін О.В., Мальська М. П., Худо В. В., Рутинський М. Й.

Об'єктом вивчення є: готель «Зірка».

Предметом дослідження є: основні характеристики, особливості та перспективи розвитку обслуговування іноземних туристів в Україні.

Метою дослідження є виявлення проблем та шляхів їх подолання, для покращення розвитку обслуговування іноземних туристів.

В процесі дослідження вирішувалися наступні завдання:

- Охарактеризувати організацію обслуговування іноземних туристів;
- вивчити правила реєстрації іноземних туристів в готелі;
- проаналізувати особливості обслуговування;
- розглянути види послуг що надаються сучасними готелями;
- визначити проблеми;
- охарактеризувати шляхи вирішення вище наданих проблем;
- дослідити які перспективи має розвиток готелів України, а саме готель «Зірка».

Під час виконання роботи ми використовували наступні методи дослідження: метод аналізу літературних джерел, історичний метод, аналіз, абстрагування, синтез, порівняння.

Практичне значення результатів дослідження полягає у виявленні проблем, що перешкоджають розвитку, і визначенні шляхів вирішення існуючих проблем.

Висновки та пропозиції

Готель – підприємство будь-якої організаційно-правової форми та форми власності, що надає готельні послуги, які не обмежуються щоденним заправлінням ліжок, прибиранням кімнат та санвузлів.

Основною діяльністю готелів є надання готельних послуг. З метою задоволення попиту іноземних туристів в готелі «Зірка» надаються послуги ресторану, бару, конференц-залу, спортзалу, салону краси.

Суб'єкти готельного бізнесу повинні мати більше самостійності у здійсненні підприємницької діяльності, а встановлення порядку поселення та здійснення бронювання має бути прерогативою кожного готелю. Індустрія гостинності є однією з не багатьох галузей економіки, в яку можна за короткий час залучити іноземний капітал.

Шляхи вирішення проблем є теж різними для різних готелів. Я можу порекомендувати якомога більше розбудовувати інфраструктуру, це допоможе збільшити прибутки бо збільшиться і кількість туристів. Іншим проблемами є те що, регіону в основному потрібно налагодити державну політику, вона повинна бути спрямована на підтримку туризму в країні, залучати іноземних інвесторів, та зайнятися саморекламою на світовому ринку туристичних послуг.

Можна спрогнозувати, що внаслідок вирішення ряду проблем, в наступні 10 років готель «Зірка» може бути дуже перспективним та приносити прибуток як собі так і економіці держави.



МУКАЧІВСЬКИЙ ДЕРЖАВНИЙ УНІВЕРСИТЕТ

89600, м. Мукачево, вул. Ужгородська, 26

тел./факс +380-3131-21109

Веб-сайт університету: www.msu.edu.ua

E-mail: info@msu.edu.ua, pr@mail.msu.edu.ua

Веб-сайт Інституційного репозитарію Наукової бібліотеки МДУ: <http://dspace.msu.edu.ua:8080>

Веб-сайт Наукової бібліотеки МДУ: <http://msu.edu.ua/library/>