

## РОЛЬ ХОСТЕС В ОРГАНІЗАЦІЇ ОБСЛУГОВУВАННЯ ГОСТЕЙ «ЄВРО-2012»

**Ушакова О.М., гр. Т-2-11**

Науковий керівник – викл. II кат. **Н.Л. Тригуб**  
Харківський торговельно-економічний коледж КНТЕУ

Перед початком Євро-2012 в Україні ресторанно-готельний бізнес більш широко пропонує свої послуги та прагне знайти своїх клієнтів. Відомо, що ресторанний бізнес виявляє великий вплив на формування високого іміджу і позитивних вражень при відвідуванні держави на початку літа 2012. Заклади ресторанного господарства, що досягнуть оптимального поєднання ціни та якості, стануть популярними і матимуть великий попит серед туристів. Неповторний сервіс, увага до деталей, індивідуальний підхід до гостей, прояв щирої радості при зустрічі гостя створять імідж ресторанного закладу, який на довго залишається в пам'яті гостей. Тому в багатьох європейських закладах ресторанного господарства місія прийому гостей покладається на хостес – спеціального працівника, який зустріне гостя найкращім чином.

Головні обов'язки хостес – зустріч гостей, розподіл місць в залі ресторанного закладу, відповіді на телефонні дзвінки. В залежності від рівня і формату закладу вони можуть змінюватись та доповнюватися.

Здавалось би, в роботі хостес немає нічого складного. Та це лише на перший погляд. Хоча від того, який буде набір вітальних слів, з якою інтонацією вони будуть вимовлені, щіра чи натягнута посмішка у співробітника, залежить перше враження про заклад. І, бути чи не бути хостес в закладі ресторанного господарства говорить формат закладу. В місцях великого функціонального призначення, таких як ресторани зі складною внутрішньою архітектурою, якщо адміністратор виконуючий обов'язки хостес, відійде на декілька хвилин у справах і не бачитиме зону входу, він неминуче пропустить гостя, що щойно зайшов у зал. А гість цілком може відмовитися блукати в його лабіринтах, шукаючи собі місце, й піти. І це лише один із прикладів, який вказує на перевагу хостес як окремого працівника.

Тому один з ключових принципів індустрії гостинності – це турбота про клієнта, що має чітку форму у процесі підготовки хостес до Євро-2012 у галузі готельно-ресторанної справи.

## «УКРАЇНСЬКЕ МЕНЮ» ДЛЯ «ЄВРО-2012»

**Фазан О.І., гр. Т-2-11**

Науковий керівник – викл. II кат. **Н.Л. Тригуб**  
Харківський торговельно-економічний коледж КНТЕУ

Українська кулінарія – одна із найбагатших національних кухонь, але її впізнанність має скоріше теоретичний, чим практичний характер. Неповторний сервіс, увага до деталей, індивідуальний підхід до гостей, прояв щирої радості при зустрічі гостя створюють імідж ресторанного закладу.

В будь-якій подорожі турист прагне як можна ширше познайомитись з місцевою кулінарією, напоями, місцевими делікатесами. Так як, їмо і п'ємо ми кожен день, цікавість людства до цієї теми не змінюється ніколи. Футбольні фанати по-справжньому нічого не знають про багатство української кухні. Звичайно борщ і вареники одразу впливають у пошукових системах Інтернета тому досить часто будуть звучати в рестораних закладах міст що приймають Євро на початку літа 2012 року. Добре враження про заклад ресторанного господарства забезпечено, коли вареники й борщ вірно приготовлені та оформлені. Але краще не просто виповнить яку-небудь програму-мінімум, а здивувати гостя, поглинути його в океан нових кулінарних вражень, додаючи до них легенди про історичні традиції, унікальність рецептури та способів приготування окремих національних страв, не забуваючи про виноробство.

Українська кухня поки що не стала модним брендом в кулінарії, але це можна пояснити її недостатньою розкрутою. А секрет успіху достатньо простий – народна українська кухня це не просто смачний, а й доступний продукт і якісну українську кухню потрібно пропонувати не тільки закордонним гостям, але й українському клієнту.

Тому важливою складовою «атмосфери футбольного свята» повинна стати не тільки гарна українська кулінарія, навіть якщо «українське меню» буде будуватись на сталих кулінарних стереотипах. Та якщо нам в хоча б раз вдасться смачно нагодувати кожного закордонного уболівальника можна вважати, що програма по створенню стилю України виконана успішно.