

МІНІСТЕРСТВО ОСВІТИ І НАУКИ УКРАЇНИ
КИЇВСЬКИЙ НАЦІОНАЛЬНИЙ ЛІНГВІСТИЧНИЙ УНІВЕРСИТЕТ

Кафедра психології і туризму

Кваліфікаційна робота

на тему: «Організація обслуговування туристів у закладах харчування та розміщення в Чехії»

Допущено до захисту

«___» травня 2024 року

здобувача вищої освіти групи Т 01-20
факультету туризму, бізнесу і психології
освітньої програми
Туристичне обслуговування
за спеціальністю 242 Туризм
Гречаної А. Ю.

*Завідувач кафедри
психології і туризму*

Науковий керівник:
кандидат економічних наук, доцент
Кучай О. В.

д.психол.н., проф.
Бондаренко О. Ф.

Національна шкала _____
Кількість балів _____
Оцінка ЄКТС _____

КИЇВ 2024

ЗМІСТ

ВСТУП.....	3
РОЗДІЛ 1. ТЕОРЕТИКО-МЕТОДИЧНІ ЗАСАДИ ДОСЛІДЖЕННЯ ОРГАНІЗАЦІЇ ОБСЛУГОВУВАННЯ У ЗАКЛАДАХ ХАРЧУВАННЯ ТА РОЗМІЩЕННЯ.....	6
1.1 Понятійний апарат та методи дослідження.....	6
1.2 Система оцінювання закладів обслуговування туристів.....	12
РОЗДІЛ 2. ДІАГНОСТИКА МЕТОДІВ ОБСЛУГОВУВАННЯ ТУРИСТІВ У ЗАКЛАДАХ ХАРЧУВАННЯ ТА РОЗМІЩЕННЯ В ЧЕХІЇ.....	18
2.1 Особливості організації обслуговування туристів у закладах харчування в Чехії.....	18
2.2 Аналіз організації обслуговування туристів у закладах розміщення в Чехії.....	26
2.3 Вплив системи закладів харчування та розміщення на розвиток індустрії гостинності в Чехії.....	37
РОЗДІЛ 3. ШЛЯХИ ВДОСКОНАЛАННЯ ТА ПЕРСПЕКТИВИ ОРГАНІЗАЦІЇ ОБСЛУГОВУВАННЯ ТУРИСТІВ У ЗАКЛАДАХ ХАРЧУВАННЯ ТА РОЗМІЩЕННЯ.....	41
3.1. Шляхи підвищення ефективності обслуговування у закладах харчування та розміщення в Чехії.....	41
3.2. Роль закладів харчування та розміщення на загальний розвиток туризму в країні.....	42
3.3. Досвід організації обслуговування туристів у закладах харчування та розміщення в Чехії для України.....	44
ВИСНОВКИ.....	50
РЕЗЮМЕ/RESUME.....	53
СПИСОК ВИКОРИСТАНИХ ДЖЕРЕЛ.....	57
ДОДАТКИ.....	61

ВСТУП

Актуальність теми. Туризм – один з найпопулярніших видів дозвілля. Якість подорожі безпосередньо залежить від харчування та розміщення. Це найважливіші елементи, які повинні бути надані якісно. Тому, маючи справу з такою галуззю, як туризм, не можливо не звертати увагу саме на організацію обслуговування туристів у закладах харчування та розміщення.

Чеська Республіка є однією з найпривабливіших та найперспективніших країн у Центрально-Східному туристичному регіоні. Вигідне транспортне розташування, близькість до провідних країн світу, різноманітність туристичних ресурсів та сприятлива державна політика дає змогу туристичній галузі країни стрімко розвиватися та бути прикладом для інших країн. Маючи великі можливості в туристичному секторі, Чехія успішно розвивається і підвищує рівень туристичних послуг у відповідних закладах.

Актуальність роботи полягає у тому, що організація обслуговування туристів у закладах харчування та розміщення Чеської Республіки є вдалим прикладом для інших країн, зокрема й для України. Країна має всі умови розвитку цієї галузі та, таким чином, поповнює державний бюджет.

Проблематика організації обслуговування туристів у закладах харчування та розміщення Чехії приділено значну увагу в наукових працях багато вітчизняних і зарубіжних досліджень: Інна Левицька (2015), Наталія Корж (2015), Микола Онищук (2015), Марта Мальська (2013), Оксана Гаталяк (2013), Наталія Ганич (2013), Ніла П'ятницька (2011), Петро Пуцентейло (2007), Jaromír Polášek (2009), Fevzi Okumus (2019), Levent Altınay (2019).

Метою кваліфікаційної роботи є дослідження особливостей організації обслуговування туристів у закладах харчування та розміщення в Чехії.

Для досягнення поставленої мети були виконані наступні **завдання**:

- систематизувати класифікацію та підходи до характеристики організації обслуговування в закладах розміщення та харчування;

- охарактеризувати організацію обслуговування в закладах розміщення та харчування Чехії;
- здійснити аналіз готельної індустрії Чехії;
- висвітлити досвід функціонування закладів харчування та Чехії;
- окреслити напрями перспектив розвитку організації обслуговування в закладах туристичного напрямку.

Об'єктом дослідження є заклади харчування та розміщення в Чехії.

Предметом дослідження є організація та технологія обслуговування туристів в закладах харчування та розміщення в Чехії.

Методологічною основою роботи є діалектичний метод і системний підхід до вивчення соціально-економічних процесів, зокрема процесу розвитку та функціонування організації обслуговування в закладах розміщення та харчування. Методом наукового абстрагування уточнено зміст понять «готель», «ресторан»; методом індукції і дедукції, аналізу і синтезу досліджувались конкретні прояви та узагальнені характеристики організації обслуговування в закладах розміщення та харчування в Чеській Республіці. Для окреслення перспектив розвитку даної галузі застосовано комплекс прогностичних методів. Для дослідження позитивних і негативних чинників впливу на процеси їх формування застосовано абстрактно-логічний метод.

Інформаційною базою проведеного дослідження виступила спеціалізована наукова та довідкова література стосовно організації обслуговування в закладах харчування та розміщення в Чехії та інформаційні ресурси: статистичні дані щодо обороту галузі харчування та місткості в закладах розміщення Чехії, нормативно-правова база Чехії та України та матеріали Всесвітньої туристичної організації.

При написанні роботи окреслюються основні проблеми та перспективи організації обслуговування в закладах розміщення та харчування Чеської

Республіки. При оприлюдненні результату, матеріали кваліфікаційної роботи можуть бути використанні для інших досліджень студентами чи викладачами.

Апробація результатів дослідження. За темою дослідження опубліковані тези доповіді у Збірнику матеріалів міжнародної науково-практичної конференції: Гречана А.Ю. (2024). Шляхи підвищення якості обслуговування на підприємствах готельно-ресторанного бізнесу Чехії. У *“Ad orbem per linguas. До світу через мови”*. Матеріали Міжнародної науково-практичної конференції *“Семіотика української незламності: мова – освіта – дискурс”* (с.657-658). Київ: Видавничий центр КНЛУ.

Структура роботи: робота складається зі вступу, трьох розділів, висновків, резюме, списку використаних джерел та додатків. Обсяг основного тексту роботи становить 49 сторінок. Кількість використаних джерел становить 43 найменувань, з них 8 іноземними мовами. Обсяг ілюстративного матеріалу: 16 рисунків та 2 таблиці.

РОЗДІЛ 1. ТЕОРЕТИКО-МЕТОДИЧНІ ЗАСАДИ ДОСЛІДЖЕННЯ ТА ОРГАНІЗАЦІЇ ОБСЛУГОВУВАННЯ У ЗАКЛАДАХ ХАРЧУВАННЯ ТА РОЗМІЩЕННЯ

1.1 Понятійний апарат та методи дослідження

Обслуговування в закладах харчування та розміщення є основним процесом при наданні туристичних послуг. Саме це є ключовим при перебуванні гостей, котрі подорожують або з туристичною, або з будь-якою іншою метою. Для того, щоб надавати якісні послуги, котрі визначені стандартами обслуговування, потрібно чітко розуміти понятійний апарат та підпорядковуватись йому.

Надання послуг туристам у суміжних галузях означає надання туристичних послуг, таких як харчування, напої та проживання. Послуга - це продукт, в якому переважають нематеріальні елементи, а також деякі матеріальні елементи. При цьому тільки нематеріальні вигоди повинні бути основною мотивацією для споживача придбати послугу. Петро Романович Пуцентейло трактує послугу як «результат діяльності туристичної організації, спрямований на задоволення потреб туристів». Схоже тлумачення дає і В. Гаворецький, а саме «будь-яка суспільно корисна діяльність у сфері туризму, що забезпечує задоволення матеріальних і нематеріальних потреб людини. Вона однаковою мірою пов'язана з обслуговуванням особистості та характеру туриста». Підходи дослідників збігаються між собою, але дещо відрізняються, тому можна сказати, що туристичне харчування потребує детального дослідження із залученням різних джерел інформації.

Закон України «Про туризм» визначає відповідні туристичні послуги та товари як «послуги та товари, призначені для задоволення потреб споживачів, пропозиція та виробництво яких значно скоротилися б, якби вони не продавалися туристам», а також визначає характерні туристичні послуги та товари як «послуги та товари, призначені для задоволення потреб туристів, надання та

виробництво яких було б значно скорочено без їх реалізації туристам». Цей закон чітко описує ці поняття та дає розуміння, що туризм це серйозна галузь, котра потребує уточнень (Верховна Рада України, 1995)

Таким чином, послуги є інструментом для задоволення потреб споживачів і виконують наступні функції:

- доступ до туристичних цінностей, що дає можливість досягти мети туристичної подорожі та насолодитися ними сповна;
- доставка товарів для задоволення основних потреб людини під час подорожі та туристичних благ;
- безпосередній вплив на туриста, тобто надання відпочинку, в тому числі лікування, за межами місця постійного перебування, надання необхідної та інформації, забезпечення безпеки туристів та захист особистого майна. (*Туристична послуга – складова продукту*)

Розглядаючи організацію обслуговування в закладах харчування, варто окреслити декілька понять, які безпосередньо стосуються цієї сфери та дають визначеність в багатьох питаннях.

Перш за все, необхідно виокремити обслуговування в ресторанному бізнесі. Ресторанне господарство – це вид діяльності суб'єктів господарювання, при якому надаються послуги, які спрямовані на задоволення потреб туристів та просто відпочиваючих у споживанні їжі з організацією чи без організації дозвілля.

Безумовно, така діяльність, як ресторанне господарство, передбачає надання відповідних послуг. Послуга ресторанного господарства – це діяльність підприємств задля задоволення потреб клієнта, насамперед, харчування та, звісно ж, проведення вільного часу.

Споживання таких послуг відбуваються у відповідних приміщеннях. Заклад ресторанного господарства – це структурна одиниця ресторанного господарства, яка здійснює діяльність, спрямовану на виробку та торгівлю:

виробляє, реалізує і організовує споживання продукції власного виробництва та закупнних товарів, а також може організовувати дозвілля споживачів.

Існує багато типів таких закладів. Деякі з основних з них представлені та описані в цьому дослідженні.

Ресторан – тип підприємств, де поєднується споживання їжі та напоїв і обслуговування споживачів.

Бар – це заклад, який спеціалізується на наданні відвідувачам алкогольних напоїв. Деякі бари, окрім алкоголю, пропонують ще й їжу. Бар дуже часто зустрічається як складова закладу, наприклад, ресторану.

Бістро – це місце, де можна відпочити, поспілкуватись з друзями та швидко перекусити. Тут приготування та подача страв здійснюється за мінімальний час.

Кафе – заклад, який, як правило, займає не велику площину має обмежений вибір страв і асортимент напоїв, зокрема й алкоголю. (Левицька, Корж & Онищук, 2015)

Кондитерська – це заклад харчування, в якому гостям пропонують різні кондитерські солодоші, наприклад, тістечка, торти та печиво. Як правило, в таких закладах користуються попитом чай, какао і, звісно ж, смачна кава.

Варто зазначити, що розвиток організації обслуговування рухається з часом. Рівень обслуговування зростає разом з потребами туриста, адже ця сфера діяльності характеризується великої різноманітністю, а отже, конкурентів на ринку є вдосталь. Це є чинником постійного розвитку та вдосконалення. З'являються нововведення, для більш якісного обслуговування туристів, котрі відповідають сучасності.

Існує два типи обслуговування: самообслуговування та обслуговування персоналом. Самообслуговування характеризується важливими особливостями обслуговування: участю персоналу в наданні послуги, способами розрахунку з клієнтом та презентацією готової продукції. Залежно від участі персоналу розрізняють повне та часткове самообслуговування, способи розрахунку з

клієнтом (передплата, післяплата та прямий розрахунок), способи подачі продукції (немеханізовані або механізовані машини), вільний вибір страв, складні порції тощо.

У випадку з обслуговуванням персоналу , а саме офіціантами, розрізняються за такими ознаками: залучення персоналу до обслуговування, спосіб розрахунку з клієнтами, організація роботи офіціантів та повнота обслуговування. Відповідно, тип обслуговування офіціантами класифікується за участю персоналу в обслуговуванні на повне та часткове обслуговування, за способом оплати – на передплату і післяплату, за організацією роботи офіціантів – на індивідуальну і бригадну форми, за повнотою обслуговування – на обслуговування споживачів з культурно-масовими заходами і без них. Вибір найбільш раціональних форм обслуговування дозволяє найбільш повно задовольнити потреби відвідувачів, підвищити культуру обслуговування, значно збільшити ефективність використання матеріально-технічної бази закладів ресторанного господарства, підвищити продуктивність праці персоналу. *(Організація обслуговування у закладах ресторанного господарства)*

Отож, для того щоб якісно організувати відпочинок для туристів, варто звернути увагу на безліч аспектів. Туристські вподобання є різними, проте така сфера, як харчування потребує певного уточнення для цілісної роботи закладів.

Заклади розміщення теж мають свої особливості організації, котрі різняться деякими складовими від інших закладів. Готельний бізнес є основою туристичної індустрії і має величезний потенціал. Вони також є постійним джерелом надходжень до державного бюджету. Ефективний розвиток готельних підприємств є стратегічним напрямком розвитку сфери послуг. Тому, з точки зору розвитку туризму, на сферу послуг слід звертати увагу в першу чергу. Адже цей процес є незамінним для таких підприємств, як кафе, ресторани, готелі, хостели, мотелі тощо.

Як елемент інфраструктури, готельне господарство відображає соціальний простір міста, культурні та економічні інститути і виробництво. Діяльність готельних підприємств сприяє зміцненню зв'язків, трансформуючи системні та інтеграційні процеси в соціальний та культурний обмін.

Трактування поняття «готель» існує чимало і всі вони мають певну схожість. Наприклад, ЮНВТО надає наступне тлумачення: готель – це підприємство розміщення класичного типу, яке регулярно або надає туристам місце для ночівлі та має специфічні ознаки, котрі притаманні лише їм, а саме:

- номерний фонд;
- перелік обов'язкових послуг з прибирання, обслуговування номерів, щоденне заправлення ліжка;
- визначений спектр додаткових послуг.

Поширеним є визначення поняття «готель» як підприємства, що надає комплекс послуг особам, які перебувають поза місцем постійного проживання, тобто є туристами. Це, переважно, послуги розміщення та харчування, адже в кожному готелі є власна кухня.

Одним із найбільш універсальних тлумачень послуги є діяльність, спрямована на задоволення потреби, надання або виробництво відповідно до цієї потреби.

Сутність терміну «готель» визначена у відповідних нормативних документах. Відповідно до Закону України «Про туризм», готель - це підприємство будь-якої організаційно-правової форми та форми власності, що складається з шести і більше номерів та надає готельні послуги з тимчасового проживання з обов'язковим обслуговуванням (Верховна Рада України, 1995). Саме на це трактування авторка буде спиратись, досліджуючи тему роботи.

Оскільки готельний бізнес включає в себе надання готельних послуг, необхідно дати точне визначення цьому поняттю. Згідно зі статтею 1 Закону України «Про туризм», готельні послуги – це діяльність або діяльність

підприємств, спрямована на розміщення споживачів шляхом надання місць для тимчасового проживання в готелях, а також інша діяльність, пов'язана з розміщенням та тимчасовим проживанням (Верховна Рада України, 1995).

Сучасні методи обслуговування аж ніяк не схожі на ті, котрі були ще зовсім нещодавно. Звісно, є те, що є не змінним вже багато часу, проте, ще не так давно, деякі речі і справді було важко уявити.

Якість готельних послуг зумовлена високими вимогами з боку споживачів. Наприклад, така послуга як Wi-Fi. Готель, котрий не надає стабільне інтернет з'єднання, багатьма туристами навіть не розглядається. Особливо, коли це стосується виїзного туризму, адже перебуваючи закордоном – це, як правило, головне джерело зв'язку. Ще однією проблемою під час подорожей є тривале використання мобільних пристроїв. Це призводить до розрядки акумулятора, що особливо важливо, коли мандрівники перебувають далеко від дому або навіть вдалині від нього. Ще одним корисним і дуже цінним технологічним рішенням у сучасному світі є бездротові зарядні станції для смартфонів і планшетів. Цей додаток був встановлений в декількох готелях по всьому світу і користується великим попитом.

Деякі особливо інноваційні готелі вже використовують роботів для обслуговування туристів. Хоча вони, очевидно, не можуть виконувати завдання повноцінного працівника, вони діють як носії, вітають гостей готелю або виступають посередниками у спілкуванні між людьми, які живуть далеко один від одного. Це дуже практично і корисно, особливо в умовах карантинних обмежень, з якими зіткнувся весь світ, в тому числі і Чехія (Др'оміна, 2021).

Таким чином, для всебічного вивчення організації туристичних послуг у сфері гостинності та розміщення необхідно знати основні поняття, що стосуються організації туристичних послуг у сфері гостинності та розміщення. Це важливий крок, оскільки з'ясування суті понять допоможе правильно їх інтерпретувати та уникнути непорозумінь.

1.2 Система оцінювання закладів обслуговування туристів

Встановлено критерії та узгоджені рамки для ідентифікації та регулювання туристичних атракцій та послуг. Існує потреба раціоналізувати ці інституції та пояснити мандрівникам, які з них обирати. Це допоможе створювати якісні подорожі та отримувати від них максимальну користь.

Активний розвиток міжнародного туризму сприяв розширенню спектру додаткових послуг, що пропонуються готелями, диференційованих відповідно до рівня комфорту, на якому базується класифікація готелів. Тому класифікація необхідна для того, щоб дати споживачам готельних послуг чітке уявлення про рівень зручностей, пропонованих готелем, і, таким чином, про очікування потенційних клієнтів.

Класифікація готелів - це система групування споріднених і пов'язаних між собою готельних закладів за спільними характеристиками якості послуг і систем обслуговування, що забезпечує стандартизовану інформацію для туристів, туристичних агентів та інших споживачів (Левицька, Корж & Онищук, 2015).

Готелі є невід'ємною частиною індустрії гостинності. Якість проживання впливає на те, як мандрівники почуватимуться під час подорожі, тому потенційні мандрівники стикаються з широким спектром готелів на вибір. Зважаючи на такий широкий спектр уподобань і прагнень, важливо розуміти категоризацію підприємств готельного бізнесу.

Класифікація готелів – це визначення відповідності конкретного готелю і номерів критеріям або стандартам обслуговування.

Рейтинг готелів був розроблений у той час, коли було не так багато надійних закладів розміщення. Метою рейтингу було забезпечити мандрівників безпечним, якісним житлом та гостинністю.

Класифікація готелів – це спосіб надати споживачам необхідну інформацію про якість обслуговування, інфраструктуру та інші особливості закладу,

допомагаючи потенційним клієнтам і демонструючи лояльність. Для споживачів відгуки дають можливість оцінити готелі та зробити власні висновки щодо прозорості та інформативності.

Наразі у світі існує понад 30 систем класифікації готелів. Цікаво відзначити, що кожна країна застосовує власні національні стандарти. Національні системи класифікації, які є національними стандартами і правилами сертифікації готельних послуг і знаходяться під управлінням країни або національної готельної асоціації, в основному стосуються кількісних характеристик матеріальної бази, повноти послуг, а також рівня і якості готельних послуг.

Запровадження єдиної глобальної системи класифікації ускладнюється факторами, пов'язаними з культурно-національними особливостями та історичним розвитком кожної країни. Найпоширенішою рейтинговою системою є європейська система зірок, яка базується на французькій національній рейтинговій системі і оцінює готелі від 1 до 5 зірок. (*Специфіка готельного продукту та його складових елементів*)

Європейський стандарт HotelStar Alliance був прийнятий країнами-членами HOTREC – Австрією, Чехією, Німеччиною, Угорщиною, Нідерландами, Швецією, Швейцарією та Німеччиною – у Празі 14 грудня 2009 року. Система забезпечує об'єктивну оцінку послуг, що надаються готелями, а також вимоги до технічної модернізації.

Загальна класифікація готелів – це динамічна система, критерії та процедури якої регулярно переглядаються та вдосконалюються з урахуванням вимог гостей (Левицька, Корж & Онищук, 2015).

В основу класифікації покладено кілька основних критеріїв: загальна площа номеру, рівень сервісу та розташування щодо туристичних місць.

Будь-який заклад з п'ятьма або більше номерами може бути класифікований за умови, що оператор має комерційний сертифікат або витяг з

комерційного реєстру постачальників послуг розміщення і що класифікований заклад відповідає всім законодавчим вимогам, що діють в Чеській Республіці. Готелі, мотелі та пансіонати можуть отримати максимум чотири зірки. Класифікація дійсна протягом трьох років і тому підлягає регулярному моніторингу. Це дає можливість перевірити якість обслуговування і підтримувати або навіть підвищувати рівень готелю. (Hotelový provoz, 2012)

Ця єдина рейтингова система застосовується до країн-учасниць HotelStar Alliance, членом якого є Чеська Республіка. Крім того, Чеська асоціація готелів та громадського харчування та UNIHOST, професійна асоціація підприємців у сфері готельного господарства, громадського харчування та розміщення, видають та поновлюють рейтингові сертифікати та знаки для своїх членів. Будь-які суперечки або невизначеності вирішуються класифікаційним комітетом. Цей комітет складається з двох етапів: «Каталог обов'язкових критеріїв», який є результатом оцінювання, та «Каталог необов'язкових балів». (*Система стандартів для готелів Hotelstars union*)

Гостинний бізнес Чеської Республіки використовує систему класифікації за зірками. Це зручно і зрозуміло будь-якому споживачу. Вимоги до певної категорії наведені в таблиці 1.1.

Таблиця 1.1

Класифікація закладів готельного бізнесу

№	Вимоги
1 зірка	Мінімальні послуги включені у вартість номера, щоденне прибирання не вимагається. В наявності є однокімнатні номери на 2-3-4 особи. У номері: ліжко, стілець, дзеркало, тумбочка, шафа для одягу. Санвузол знаходиться в загальній кімнаті.
2 зірки	Щоденне прибирання номера входить у вартість проживання. Гості можуть обрати одномісний або сімейний номер. Душ або ванна в номері. У номерах може бути міні-бар, а також готель може запропонувати клієнтам сніданок.
3 зірки	Вологе прибирання входить у вартість проживання. Тримісні номери просторіші, з можливістю вибору одномісного номера, двомісного номера (з двоспальним або двома односпальними ліжками), кімнати для паління або інших зручностей. Холодильник або міні-бар і телевізор є стандартним

	обладнанням. До послуг гостей зазвичай басейн, пральня, тренажерний зал, конференц-зали, ресторани, пункт обміну валюти та туристична інформація.
4 зірки	На додаток до послуг, пропонує тризірковими готелями, гості можуть скористатися спа-центрами, масажними кабінетами та конференц-залами. Номери оснащені міні-баром, телефоном, сейфом, феном, халатами, косметикою, ортопедичними матрацами та прибираються один-два рази на день.
5 зірок	Послуги готелю ексклюзивні. Ви можете зупинитися в багатосімейних квартирах або віллах з домашнім господарством, користуватися приватним басейном або полем для гольфу або грати на полях з персональним інструктором з гольфу. Додаткові послуги можуть бути включені у вартість проживання або оплачуватися окремо. Готелі пропонують виклик таксі, трансфер багажу, послуги дворецького, няні, догляд за дітьми та багато іншого.

(Складено за даними Система стандартів для готелів *Hotelstars union*.)

Заклади громадського харчування класифікуються за видом економічної діяльності, комерційними та виробничими характеристиками, стратою, асортиментом продукції та послуг, сезонністю, потужністю, типом тимчасової зайнятості та видом послуг, що надаються. (Мальська, Гаталяк, Ганич, 2013) Класифікація закладів харчування за певними критеріями наведена в таблиці 1.2.

Таблиця 1.2

Класифікація закладів ресторанного господарства

За торговельною ознакою	<ul style="list-style-type: none"> - заклади, що реалізують продукцію та організують її споживання в торговому залі (ресторани, кафе, бари, паби, таверни тощо) - заклади, що реалізують продукцію для споживання поза торговельним залом (фабрики-кухні, фабрики-заготівельні тощо)
За потужністю	50, 100, 150, 200, 300, 400 і більше місць
За виробничою ознакою	<ul style="list-style-type: none"> - власне виробництво - не власне виробництво
За ознакою комплексу продукції та послуг	<ul style="list-style-type: none"> - заклади основного типу - спеціалізовані - комбіновані - комплексні
За характером контингенту	<ul style="list-style-type: none"> - загальнодоступний - закритого типу

		- для окремого контингенту (мешканці готелю, глядачі спортивних установ тощо)
За методом обслуговування		- самообслуговування - обслуговування персоналом, тобто офіціантами

(Складено за даними Система стандартів для готелів Hotelstars union.)

Основними критеріями якості обслуговування в готелі чи ресторані є комплексність послуг, тобто рівень задоволеності гостей, якість персоналу (рівень підготовки, професіоналізм), якість послуги (результат операцій обслуговування), якість матеріально-технічної бази, де відбувається процес обслуговування. Показники якості обслуговування включають комплексність послуги, якість персоналу, що надає послугу, та якість приміщення, в якому відбувається процес обслуговування (П'ятницька, 2011)

Таким чином варто зазначити, що класифікація закладів розміщення та харчування є різноманітною та важливою при дослідженні індустрії гостинності. Без неї важко встановити рівень закладу. Тож в результаті, це спрощує процес вибору та не дає закладам шансу відставати від конкурентів.

Отже, організація обслуговування є досить різнобічною та потребує досить детального вивчення. Основні поняття та визначення є теоретичними аспектами дослідження. Це першочергове завдання для складання цілісної картини. Класифікація закладів, котрі спеціалізуються на обслуговуванні туристів – це система класифікації, за якої здійснюється безпосередня діяльність. Це є важлива частина вивчення задля подальшого успішного функціонування туристичної галузі. Також це дає змогу дати реальну оцінку закладів, задля подальшого вибору. Тож класифікація закладів та понятійний апарат це незамінна річ для туристичних суб'єктів та, звісно ж, подорожуючих. Без цих аспектів функціонування туристичного бізнесу не можлива.

РОЗДІЛ 2. ДІАГНОСТИКА МЕТОДІВ ОБСЛУГОВУВАННЯ ТУРИСТІВ У ЗАКЛАДАХ ХАРЧУВАННЯ ТА РОЗМІЩЕННЯ В ЧЕХІЇ

2.1 Особливості організації обслуговування туристів у закладах харчування в Чехії

Організація обслуговування займає домінуючу роль при створенні успішного об'єкту туристичної інфраструктури. Тож це має прямий вплив на приплив туристів та популярність закладу, адже саме з цього розпочинається розвиток туристичної індустрії країни.

Більшість закладів харчування знаходяться у великих містах Чехії, де спостерігається велике скупчення туристів. Такі міста, як Прага, Брно, Острава, Пльзень, Ліберець користуються популярністю серед подорожуючих, а отже, відповідно ї потребують відповідні заклади для забезпечення туристичного іміджу. Одні із найпопулярніших закладів харчування у вищезазначених містах представлення в таблиці 2.1.

Таблиця 2.1

Популярні заклади харчування в найбільших містах Чехії

Прага	GamberoRosso, SOVA, Zem Prague, La Veranda, Restaurace Mlýnec;
Брно	Monte Bu Restaurant a Steakhouse, Borgo Agnese, Bar Ktery Neexistuje, Piazza Ristorante, Pivnice U Capa;
Острава	Guest Restaurant Francais, Zámek Zábřeh Restaurace, HogoFogo Bistro, Pizza Coloseum Karolina, Los Capolitos – Ostrava;
Пльзень	Delish, Purkmistr, Rango Restaurant, Senk Na Parkanu, Restaurace U Mansfelda;
Ліберець	Black Horse, Chicago Bar & Grill, Radnicni Sklipek Restaurant, Restaurace Bílý Mlýn Liberec, Mikyna Coffee & Food Point.

Джерело: складено автором роботи.

Проаналізувавши дані, представлені в таблиці вище, можна підсумувати, що в найбільших містах Чехії містяться різноманітні заклади на будь-який смак.

В цій країні можна знайти заклади як і чеської кухні, так і інших країн, наприклад, американської, азійської, мексиканської та, звісно ж, міжнародної. Останніми роками все частіше жителі світу надають перевагу вегетаріанській кухні. Раніше Чехія не мала пропозицій, але це змінилося. Варто зазначити, що вегетаріанська кухня на сьогоднішній день досить розповсюджена.

Тема напоїв актуальна для Чехії, тому що саме тут можна знайти їх велику різноманітність на будь-який смак. Чеське пиво відоме в будь-якому куточку світу. Його центром є місто Пльзень, яке стало основоположником стилю пльзеньського лагера. Його смак і якість унікальні та неповторні, тому що для його виробництва використовується вода і хміль найкращої якості. Багато пабів також варять власне пиво, яке не поступається за якістю і користується особливою популярністю серед туристів.

Менш відомим, ніж пиво, в Чехії є вино, проте це дарма. Більшість його походить з Монровії, де теплий клімат і тому тут вирощується солодкий виноград, котрий надає характерний смак напою. Тож як наслідок, вино з Чехії може конкурувати з винами з Італії, чи навіть Франції.

Окрім звичних ресторанів, туристи можуть спробувати кілька різних типів закладів. Наприклад, винний ресторан. Це ресторан, в якому подають їжу відмінної якості та смаку, але основну увагу приділяють напоєм. У цьому закладі можна проекспериментувати зі смаками та відчути затишну атмосферу інтер'єру та оздоблення з додаванням історичних елементів. Особливу увагу приділяють саме сумісності напою і стравою.

У Чеській Республіці популярні ресторани, які називаються півніце або господи. Ці заклади більше схожі на паби і таверни і зазвичай пропонують обмежений вибір страв, але досить різноманітний асортимент напоїв. Як правило, до пива подають м'ясні страви та делікатеси. Втім, тут також можна скуштувати справжнє чеське пиво і насолодитися неформальною атмосферою.

Каварний – це, по суті, кафе, і це ідеальне місце, щоб швидко перекусити, наприклад, тістечком або закускою. У деяких варіантах також подають гарячі страви. Вони є хорошим вибором для людей, які не мають часу або мають обмежений час. Вони також є гарною альтернативою екскурсіям з гідом, оскільки час обмежений, а від нього часто залежить якість екскурсії.

Варто розглянути одне з найкращих міст Чехії. Прага – це столиця Чеської Республіки, в яку мріють потрапити безліч туристів. Тут є все для комфортного перебування туристів, зокрема й заклади харчування з відмінним обслуговуванням.

Якщо турист в пошуках одного з найкращих ресторанів столиці, можна заглянути до закладу під назвою «U Fleku». Це найстаріша місцева пивоварня, яка варить пиво власного виробництва. Рецепт зберігається в таємниці протягом багатьох століть, що і приваблює в заклад багатьох туристів і навіть місцевих жителів. Це є унікальним місцем з атмосферою затишку. (Додаток А, рис. А.1)

Туристи, які хочуть скуштувати справжню чеську кухню, не витрачаючи багато грошей, можуть сміливо відвідати в заклад «Kozlovna». Тут можна скуштувати різні види супів, м'ясо з гарнірами та багато інших смачних страв, котрі дійсно варті уваги. (Додаток А, рис. А.2)

«Black Uriel» – хороший ресторан, який популярний серед туристів. До нього легко дістатися від станції метро Малостранськ. Тут відмінне обслуговування і досить помірні ціни. Відгуки про нього дещо різняться, але більшість з них позитивні та захоплені.

За версією Czech Restaurant Awards, «Cafe Louvre» визнано найкращим кафе в Празі. Вперше заклад відчинив свої двері у 1902 році. Є історії, котрі стверджують, що сюди на каву приходили навіть Кафка і Ейнштейн. (Додаток А, рис. А.3)

Окремо слід виділити Карлові Вари. Карлові Вари – це курортне місто в Чехії, розташоване в західній частині історичної Чехії, між Рудними і

Карловарськими горами, і є адміністративним центром краю. Тут зосереджено чимало закладів, де обслуговування туристів здійснюється щоденно та непереривно, а головне якісно та професійно.

Карлові Вари заслуговують на окрему згадку. Як і належить процвітаючому курортному місту, воно має безліч ресторанів і кафе. Наприклад, повний пансіон на курорті. Триразове харчування, включене у вартість проживання, – хороший вибір для тих, хто хоче втекти від шумного натовпу, щоденної рутини і не думати про клопоти. Найкращі кафе та ресторани знаходяться біля джерел. Більшість готелів знаходяться теж в цих місцях. Тут подають страви традиційної чеської кухні. Але це не все, в цьому районі є також італійська, тайська та інші кухні. Для любителів пасти і піци, наприклад, є Pizzeria Palermo. (Додаток Б, рис. Б.1) Якщо почитати відгуки про цей ресторан, то можна зробити висновок, що це справжній італійський куточок в Чехії.

Любителі східної кухні теж можуть завітати в цю місцевість. А саме, в ресторан Sweet Orient Restaurant. Тут ви можна насолодитися японською та тайською кухнею і відчутти східну атмосферу в чеському місті Карлові Вари.

Якщо говорити саме про чеську кухню, то Staroslovanska Kuchyne – це справді хороша адреса. Ще один хороший варіант – ресторан U Svejka. Тут відносно помірні ціни і є вибір між класичними чеськими стравами та фантастичним вибором пива. (Додаток Б, рис. Б.2)

Бажаючим просто випити смачної кави з десертом пропонують чимало закладів, наприклад Freedom Café. Тут також можна доволі смачно перекусити та відчутти тишу й спокій притаманні курорту. (Додаток Б, рис. Б.3)

Маріанські Лазні – чеське курортне місто в західній частині історичної Чехії. Маріанські Лазні відомі як курортне місто завдяки своїм холодним мінеральним джерелам з цілющими властивостями. Тут зосереджено багато чудових та різноманітних закладів харчування, де можна відпочити,

насолодитись кардинально різними атмосферами, покуштувати смачні страви та оцінити рівень обслуговування, який тут є достойним.

Затишний ресторан «Charli» в домашньому стилі розташований в однойменному житловому будинку на королівському курорті Маріанські Лазні. Тут панує затишна атмосфера, комфортний декор і відмінне обслуговування. У цьому ресторані до гостей ставляться з повагою, а іноді самі власники приймають замовлення. (Додаток В, рис. В.1)

Kladska – це бізнес, який був обраний Клубом гурманів Maurer як один із ста найкращих ресторанів Чеської Республіки. Ресторан розташований поблизу міста Маріанські Лазні. Ресторан знаходиться на узліссі і для зручності гостей є паркувальні місця для автівок. У ресторані подають різноманітні страви чеської національної кухні та фірмові страви, приготовані з дичини, впольованої в місцевому лісі. Багата винна карта, тепла атмосфера, свіжі продукти і, звичайно, гостинність господарів зроблять перебування гостей в ресторані незабутнім та напрочуд неймовірним. Ресторан також дуже популярний серед місцевих жителів, які після обіду прогулюються лісом, щоб відпочити. Тут і справді можна відпочити духовно та збагатитись силами для подальшого успішного функціонування. (Додаток В, рис. В.2)

Ресторан «Doma» розташований на першому поверсі вілли Villa Regent, в тихій частині курорту. Ресторан витончено оформлений в стилі італійського ренесансу, і тут гості мають можливість повечеряти в невимушеній і затишній атмосфері. Ресторан підходить як для туристів, що проживають в готелі, так і для гостей, котрі завітали з іншої країни. Ресторан спеціалізується на меню а-ля карт чеської та європейської кухні, а також на вегетаріанських і безглютенових стравах. На додаток до меню, ресторан пропонує триразове харчування: вибір гарячих і холодних страв на сніданок, обід з двох страв і вечерю з трьох страв. Для тих, хто дотримується дієти, ресторан пропонує класичні страви, приготовані

за традиційними рецептами, але, звісно ж, з урахуванням принципів здорового харчування.

«Irish Pub» – це невеликий куточок класичного ірландського ресторану Маріанські Лазні, розташований всього в декількох кроках від головної вулиці курорту, де прогулюється безліч туристів. Розташування вигідне та зручне для подорожуючих. Інтер'єр оформлений в стилі класичного ірландського пабу, що робить цей ресторан унікальним в Маріанських Лазнях. Меню пабу пропонує традиційні ірландські страви, а також різноманітні чеські страви та закуски. На додаток до меню а-ля карти, бар пабу пропонує широкий вибір пива не тільки з Чехії, але й з інших країн, де пивна культура теж добре відома. У барі представлено понад 100 сортів пива з усього континенту. Цей заклад рекомендується для любителів їжі та пива, а також для тих, хто любить стежити за великими спортивними подіями в дружній атмосфері. Тут також пропонують справжнє ірландське віскі для любителів гарної їжі, вишуканого пива та міцних алкогольних напоїв. На великому екрані можна не лише спостерігати за спортивними подіями, але й проводити різноманітні тематичні вечори. Ці вечори організуються до певних дат та подій організаторами. (Додаток В, рис. В.3)

«Tabarin» – це справжній шматочок Італії поблизу Чехії. Ресторан розташований на перетині однієї з головних вулиць Маріанських Лазней, всього в декількох хвилинах ходьби від центру курорту. Зручне розташування дає змогу закладу отримувати максимальний прибуток. Елегантний декор ресторану підходить для сімейного відпочинку та затишних компаній, Водночас це гарний вибір саме для пар, котрі перебувають у романтичній подорожі, адже Італія асоціюється передусім із романтикою. Ресторан оформлений у класичному стилі, що створює затишну та гостинну атмосферу. Тут є кілька залів для курців і некурців, а в літній сезон доступні також додаткові зали. В основному меню представлено понад 150 страв. Винна карта включає регіональні та італійські вина, а смачні десерти, приготовані шеф-кухарем, доповнюють меню.

Досвідчений та уважний персонал ресторану із задоволенням проконсультує та допоможе з вибором страв. Окрім обіду чи вечері, гості можуть замовити їжу на винос до будь-якого бару. Це зручно та швидко, що не може бути не оцінено туристами. (Додаток В, рис. В.4)

Отже, висновком є те, що заклади харчування в Чехії є різноманітними, тут можна знайти улюблену для кожного кухню та насолодитись якісним обслуговуванням та приємною атмосферою. Перебуваючи в Чехії, турист може відчувати себе і в Італії, і в Ірландії, і в Японії, і, навіть в Тайвані. Тобто це є універсальне місцем для відпочинку.

Аналіз даних чеського товарообігу у сфері обслуговування за період 2013-2022 рр. свідчить про зростання та падіння, між 2011 та 2014 роками спостерігався невеликий спад, але ситуація поступово змінювалася, досягнувши найвищого рівня у 2019 році завдяки розвитку туристичного сектору країни та значній підтримці з боку держави. З початку пандемії COVID-19 спостерігається різке падіння майже на 64%. Однак у 2022 році спостерігався приріст, тож тенденція позитивна. Отже, сектор громадського харчування є досить стабільним, але глобальні події матимуть значний вплив на загальну ситуацію у сфері гостинності. Дані наведено на рис. 2.1.



Рис. 2.1. Річний оборот галузі обслуговування продуктів харчування та напоїв у Чеській Республіці з 2013 до 2022 рр.

(Побудовано за даними Annual turnover of the food and beverage service activities industry in the Czech Republic from 2013 to 2022.)

Чехія відновлює свій потенціал і стає все більш популярною серед споживачів. Країна має всі ресурси та умови, необхідні для свого розвитку, і активно їх використовує.

Тому сектор продуктів харчування та напоїв має важливе значення для залучення відвідувачів. Чехія зберегла свою популярність серед туристів і переживає помірне відновлення, незважаючи на тимчасові труднощі.

Дослідження показує, що Чехія стабільно розвивається, незважаючи на негативний вплив глобальних подій на готельний сектор. Чехія є провідною країною в цьому секторі, а кількість туристів зростає завдяки швидкому усуненню негативних факторів.

2.2 Аналіз організації обслуговування туристів у закладах розміщення в Чехії

Заклади розміщення займають особливу увагу при плануванні подорожі, тому що це місце для відновлення сил гостя. Обслуговування в цій сфері є ключовою, адже саме це впливає на якість послуг. Є різні типи розміщення, і, відповідно, різний рівень обслуговування.

Найпопулярніший тип розміщення під час подорожі є готелі. Як було зазначено вище, готелі класифікують за різними критеріями. Чехія має безліч пропозицій стосовно проживання на будь-який смак та за будь-яку ціну. В країні знаходяться готелі від 1 до 5 зірок. Тобто це слугує можливістю познайомитись з країною всім охочим, навіть тим, в кого обмежений бюджет.

За даними Booking.com, одного з найбільших сайтів онлайн-бронювання житла, до найпопулярніших готелів за останні роки увійшли такі:

- Don Giovanni Hotel Prague – цей готель у Празі розташований за 3,8 км від історичного Національного музею. Зручне розташування готелю поблизу популярних визначних пам'яток - ще одна причина його популярності. До послуг гостей сад, парковка, спільний лаунж і тераса. У ресторані готелю подають страви американської, британської та австрійської кухні. Також доступні безлактозні, безглютенові та вегетаріанські страви. Це велика перевага, оскільки гості можуть бути дуже вимогливими. Усі номери обладнані письмовим столом, телевізором, окремою ванною кімнатою, постільною білизною та рушниками. Надаються всі зручності, необхідні для комфортного проживання, такі як сейф, а з деяких номерів відкривається вид на місто. У кожному номері є шафа для одягу.. Мережа/бренд готелю: CZECH INN HOTELS.
- Residence Bologna – готель розташований у центрі Праги, за декілька хвилин ходьби від Карлового мосту та за 10 хвилин ходьби від

Староміської площі. Таким чином, готель дуже добре розташований у центрі туристичних визначних пам'яток. Усі номери оснащені кондиціонером, телевізором та ванною кімнатою. Сніданок «шведський стіл» є дуже зручним.

- A&O Prague Rhea – неподалік готелю також знаходиться парк Мальцек. На всій території готелю надається безкоштовний Wi-Fi. Готель пропонує практично мебльовані номери з телевізором та окремою ванною кімнатою з душем. Щодня подається чудовий сніданок «шведський стіл». У фойє та барі можна переглянути спортивні супутникові канали.
- Grandium Prague – готель розташований у самому серці Праги, в центрі міста, лише за декілька кроків від Вацлавської площі. Готель пропонує елегантні та сучасні номери з кондиціонером і розкішними ванними кімнатами. Номери оснащені телевізором з плоским екраном і супутниковими каналами, робочим столом та міні-баром преміум-класу. На всій території готелю надається безкоштовний Wi-Fi. У ресторані та барі подають смачні страви міжнародної та місцевої кухні. Страви подають у розкішному обідньому залі, а в гарну погоду їх можна насолодитися в прекрасному літньому саду. На території готелю є платна автостоянка. *(Готелі у Чехії)*

Протягом багатьох років чеська туристична галузь є гарним прикладом для інших країн, зокрема й для України. Чеська Республіка має великий потенціал для розвитку, успішно використовуючи свої ресурси, підтримувані державною політикою та міцними зовнішніми зв'язками. Чеська Республіка має позитивну репутацію і є членом кількох асоціацій, які мають важливе значення для розвитку готельного сектору і обіцяють гарне майбутнє. *(10 найкрасивіших міст в Чехії.)*

Чеська Республіка має широкий вибір комфортних і доступних засобів розміщення. Аналіз кількості закладів розміщення показує, що їхня кількість є

відносно стабільною, що свідчить про сталість цих послуг. Результати аналізу показано на рис. 2.2.



Рис. 2.2. Заклади колективного розміщення 2013-2022рр.

(Побудовано за даними Capacity of collective accommodation establishments.)

В столиці Чехії Праги зупиняються чимало туристів, то варто окреслили деякі найбільш відвідувані готелі. Гарним прикладом є готель Three Crowns Цей елегантний готель розміщений у будівлі в стилі модерн у житловому районі Жижкова, за 2 км від Вацлавської площі. У зонах загального користування надається безкоштовний Wi-Fi. Просторі та тихі номери готелю Three Crowns оснащені телевізором із плоским екраном і телебаченням, зоною відпочинку та окремою ванною кімнатою з феном. Більшість ресторанів, барів і пивних закладів знаходяться в пішій доступності. Щоранку для гостей сервірують сніданок «шведський стіл», за допомогою якого, в готелі збільшується рейтинг. У лобі-барі цілодобово можна випити ароматну каву, різноманітні безалкогольні та алкогольні напої. До послуг гостей готелю є підземна автостоянка, що цілодобово охороняється. Як додаткова послуга, гості можуть скористатися трансфером.

Трамвайна зупинка Lipanska розміщена за 300 метрів від готелю, звідки можна без пересадок дістатися до Центрального залізничного вокзалу Праги та Вацлавської площі.

Готель Uno Prague розміщений за декілька метрів від найближчої станції пражського метро, звідки можна дістатися до Вацлавської площі та Національного музею за 5 зупинок. У зонах загального користування надається безкоштовний Wi-Fi, а стійка реєстрації працює безперервно, тобто цілодобово. Усі номери оснащені супутниковим телебаченням і сейфом. У номерах є власна ванна кімната з душем. Громадська парковка надається за окрему плату. Староміська площа з астрономічним годинником розміщена лише за сім метрів від готелю. (Додаток Г, рис. Г.1)

Готель Adler розташований у центрі Праги, у приємному районі Старого міста, за 5 хвилин ходьби від Вацлавської площі. Найближча станція метро розміщена за 2 хвилини ходьби, звідки можна легко дістатися до всіх районів Праги. Готель є чудовою відправною точкою для вивчення численних визначних пам'яток Золотого міста. Затишні номери оснащені всіма необхідними зручностями для приємного відпочинку. (Додаток Г, рис. Г.2)

Найбільш відвідуваним курортом в Чехії є Карлові Вари. Тут зосереджено багато готелів першокласної якості та професійним обслуговуванням. Наприклад, Kurhaus Sanssouci. Цей 4-зірковий готель розташований за 2 км від центру міста. Це означає, що він дуже зручний для тих, хто цінує близькість до центру міста. Готель пропонує широкий спектр послуг, щоб зробити ваше перебування приємним і цікавим. Найважливішою з них є, звичайно, безкоштовний доступ до Інтернету. Також є ресторан і критий басейн. Проаналізувавши відгуки на Booking.com, можна зробити висновок, що сервіс тут першокласний. Готель пропонує номери з зоною відпочинку, супутниковим телебаченням і холодильником. Ванна кімната укомплектована феном і всіма необхідними косметичними засобами. У ресторанах Charleston і Melody подають

страви чеської та міжнародної кухні. Спираючись на відгуки, там дуже смачно, особливо сніданки. У курортному готелі Sans Souci також є лобі-бар і кафе Blues з літньою терасою. Гостям пропонують відвідати оздоровчий центр з гідромасажною ванною, сауною та паровою лазнею. Також пропонується широкий вибір масажних та косметичних процедур. В готелі є можливість безкоштовно пограти в бочча, настільний теніс, більярд або міні-гольф. Це гарний приклад вдалого функціонування готелю, в якому привітний та професійний персонал. Це є запорукою високого рівня обслуговування.

Ще один дуже гарний готель у Карлових Варах – Grandhotel Pupp. Цей розкішний гранд-готель, побудований у 1701 році, розташований в історичному центрі міста, за 300 метрів від колонади з гарячими джерелами. До послуг гостей просторі номери та люкси, ресторан, а також ексклюзивний оздоровчий і спа-центр з басейном, медитаційною спа-зоною, сухою і паровою сауною, соляною печерою і фітнес-центром. Спа-центр пропонує понад 30 різних процедур, від косметичних до фізіотерапевтичних. Номери готелю Pupp Grand традиційно прикрашені настінними розписами та кришталевими люстрами. Усі номери оснащені телевізором із плоским екраном. У деяких номерах є балкон з видом на річку Тепла і колонаду. Гості мають можливість безкоштовно відвідувати оздоровчий центр. У ресторані готелю подають страви чеської та міжнародної кухні. Відгуки про їжу та обслуговування безсумнівно відмінні. Різноманітні десерти, в тому числі традиційні, подаються в кафе і на прекрасній літній терасі. Бар Becher's і ресторан Mala Dvorange пропонують вечірні розваги та живу музику. Гранд Готель був заснований творчим кондитером Йоганном Георгом Пуппом. Тут зупинялися такі відомі особистості, як Йоганн Вольфганг фон Гете, Йоганн Себастьян Бах та Ріхард Вагнер. Готель особливо популярний серед пар. Це чудове місце для романтичного відпочинку. (Додаток Д, рис. Д.1)

Thermal Spa Hotel – найбільший готель у Карлових Варах. Готель розташований поруч з Колонадою. До послуг гостей спа-центр з критим

басейном, фінською сауною, гідромасажною ванною, джакузі, паровою лазнею та інфрачервоною сауною. З номерів відкривається чудовий вид на басейн або на місто. Парковка на території готелю доступна за додаткову плату. Номери оснащені супутниковим телебаченням, телефоном, сейфом, міні-баром, безкоштовним Wi-Fi та ванною кімнатою з феном, халатом і капцями. Гості можуть насолодитися різноманітними спа-процедурами або відвідати фітнес-центр. У кафе при кінотеатрі подають чудовий вибір смачних страв, а в ресторані подають страви місцевої та міжнародної кухні. Цей готель також отримує високі оцінки саме від сімейних пар. (Додаток Д, рис. Д.2)

Спа-готель Smetana Vyšehrad розташований у тихому місці в красивій віллі 1920 року побудови, в оточенні пишної рослинності. До послуг гостей ресторан з обслуговуванням по меню та оздоровчий спа-центр, де пропонуються безкоштовні спа-процедури. За додаткову плату на території готелю можна припаркувати власний автомобіль. За окрему плату можна замовити такі процедури, як класичний масаж, гідромасаж, рефлексотерапія та масаж гарячими каменями. У спа-центрі також пропонуються спа-процедури для лікування розладів травлення та обміну речовин, артриту та інших захворювань. Під час перебування гостям надаються халати, капці та косметичні засоби. Тож це чудовий варіант для туристів, котрі мають за мету оздоровити власний організм та насолодитись тишею.

Готель Imperial був побудований на початку 1900-х років і є визначною пам'яткою Карлових Вар. До послуг гостей чарівний оздоровчий центр з критим басейном і ресторан з кулінарними демонстраціями. Номери оснащені супутниковим телебаченням, міні-баром та безкоштовним доступом до Інтернету. У кожному номері є невелика зона відпочинку. У ресторані для курців подають страви інтернаціональної кухні, а у віденському кафе можна скуштувати традиційну випічку та кавові делікатеси. Вечорами в клубі Imperial звучить жива музика та подають коктейлі, а в спа-центрі Imperial можна прийняти пінні ванни

та замовити косметичні процедури. До послуг гостей також гідромасажна ванна, сауна та фітнес-центр. Халати та капці включено у вартість проживання. До послуг гостей перукарня та манікюрний і педикюрний кабінети. За запитом можуть бути організовані екскурсії. У спортивному центрі є 4 тенісні корти. Можна взяти напрокат велосипеди та шоломи, а також організувати курси скандинавської ходьби. (Додаток Д, рис. Д.3)

Парк-готель Forest розташований у місті Маріанські Лазні, за 300 метрів від колонади співочих фонтанів, і пропонує екскурсійне бюро, номери для алергіків, ресторан, безкоштовний Wi-Fi та сад. У 4-зірковому готелі працює цілодобова стійка реєстрації гостей та здійснюється обслуговування номерів. На території готелю облаштовано приватну парковку. Усі номери готелю оснащені письмовим столом, телевізором з плоским екраном, окремою ванною кімнатою, постільною білизною та рушниками. У всіх номерах є сейф, в деяких номерах є балкон, а з інших відкривається вид на озеро. У всіх номерах є шафа для одягу. Щоранку для гостей сервірують континентальний або вегетаріанський сніданок «шведський стил». У готелі також є тераса. Гості можуть зайнятися пішим туризмом, лижним спортом і риболовлю в Маріанських Лазнях та їхніх околицях. Серед популярних визначних пам'яток поблизу парк-готелю Forest – Співочий фонтан, євангельська церква Копорис Крісті та римо-католицький костел Успіння Пресвятої Богородиці. Найближчий аеропорт – міжнародний аеропорт Карлович Вар, розташований за 38 км від готелю.

Готель Residence Romanza розташований у місті Маріанські Лазні, за 700 метрів від колонади Лаульва та за 500 метрів від фонтану Лаульва. До послуг гостей цього 4-зіркового готелю ліфт і камера зберігання багажу. За додаткову плату надається приватна автостоянка.

У всіх номерах є зона відпочинку та повністю обладнана міні-кухня з мікрохвильовою піччю, холодильником, плитою та кухонним приладдям. У кожному номері є чайник, телевізор із плоским екраном, сейф і безкоштовний

Wi-Fi. У деяких номерах є тераса, а з деяких відкривається вид на місто. У кожному номері є власна ванна кімната, фен і постільна білизна. В апарт-готелі подається сніданок «шведський стіл». Гості можуть замовити різні оздоровчі пакети. В околицях апарт-готелю організують екскурсії з гідом. Серед популярних визначних пам'яток поблизу апарт-готелю Residence Romanza - англіканська церква Христа, православна церква Святого Володимира та євангельська церква Corporis Christi. Найближчий аеропорт - міжнародний аеропорт Карлових Вар, що за 38 км від помешкання.

Готель Flora був відкритий у 1881 році і розташований у центрі курортного міста Маріанські Лазні. До послуг гостей номери з окремими ванними кімнатами та супутниковим телебаченням, критий басейн і два ресторани. Відстань до термального спа-центру Маріанські Лазні становить 50 метрів. У спа-центрі готелю Flora пропонують різноманітні терапевтичні та оздоровчі процедури.

Оздоровчий спа-готель Olympia Marianske Larsne розташований за 700 метрів від колонади Співочих фонтанів. До послуг гостей туристична інформація, номери для алергіків, ресторан, безкоштовний Wi-Fi і бар. Готель розміщений за 22 км від замку і замку Бечов-над-Тефро, за 49 км від міста Бузідлов і за 32 км від замку Соколов. До послуг гостей критий басейн, сауна та цілодобова стійка реєстрації. Усі номери готелю мають зону відпочинку, телевізор із плоским екраном і супутниковими каналами, сейф та окрему ванну кімнату з душем, халатами та капцями. Усі номери спа-центру Olympia Marienbad укомплектовані постільною білизною та рушниками. Щодня для гостей сервірують сніданок «шведський стіл», континентальний або англійський/ірландський. Оскільки цей район відомий пішим туризмом і лижним спортом, у цьому 4-зірковому готелі можна взяти напрокат велосипеди. Серед популярних визначних пам'яток у цьому районі – Співочий фонтан, Англіканська християнська церква та Євангелічна християнська церква Кофоріса. Найближчий аеропорт -

міжнародний аеропорт Карлових Вар - розміщений за 38 км від спа-центру Olympia Marienbad.

Гранд-готель Nabokov розташований у місті Маріанські Лазні Карловарського краю, за 300 метрів від колонади та за 400 метрів від Співаючого фонтану. У цьому 4-зірковому готелі є цілодобова стійка реєстрації та дитячий клуб. До послуг гостей сауна, ресторан, ресторан і безкоштовний Wi-Fi. Номери в готелі обладнані письмовими столами, телевізорами з плоским екраном, ванними кімнатами, ліжками та рушниками. Усі номери готелю мають усі зручності, які можна очікувати від готелю такого класу. У готелі Grand Hotel Nabokov сервірують сніданок «шведський стіл» або континентальний сніданок. Під час проживання в готелі доступні спа- та оздоровчі послуги, зокрема критий басейн і хамам. Гості гранд-готелю Nabokov зможуть зайнятися такими видами активного відпочинку, як катання на лижах і велосипедні прогулянки в районі Маріанське Лазно та його околицях. Серед популярних місць неподалік від готелю є євангелічна церква Корпоріс-Крісті, Римсько-католицька церква та джерело Кароліна. Найближчий міжнародний аеропорт Карлових Вар розміщений за 38 км від гранд-готелю Nabokov. Готель пропонує платний трансфер до/з аеропорту. (Додаток Е, рис. Е.1)

Готель Morris Relax & Wellness пропонує номери, номери для некурців, ресторан, безкоштовний Wi-Fi у будівлі та сад у колонаді біля Співаючого фонтану в Маріанських Лазнях, за 2,7 км. До послуг гостей є приміщення навіть для зберігання велосипедів, тераса і бар. Також доступна приватна автостоянка. У номерах готелю є письмові столи. Номери обладнані ванною кімнатою, феном та постільною білизною.

Гості готелю Morris Relax & Wellness можуть насолодитися сніданком «шведський стіл». Відвідувачі цього району можуть зайнятися активним відпочинком у Маріанських Лазнях та його околицях, наприклад, покататися на лижах. Співаючий фонтан розташований за 2,8 км від готелю, а замок і фортеця

Бевов-над-Тепло – лише за 22 км. Відстань до міжнародного аеропорту Карлових Вар становить 38 км. (Додаток Е, рис. Е.2)

Пандемія COVID-19 поставила під загрозу плани розвитку туризму, причому в'їзний туризм постраждав найбільше з точки зору заповнюваності готелів. Заповнюваність усіх типів засобів розміщення скоротилася на тисячі осіб, переважно за рахунок нерезидентів. Однак на тлі загальної кризи в готельному секторі спостерігалось незначне зростання кількості ночівель у 5-4-зіркових готелях – за рахунок резидентів, у 3-зіркових – за рахунок обох груп гостей, тоді як у 2-зіркових готелях кількість ночівель нерезидентів майже подвоїлася, а також зросла кількість ночівель у гостьових будинках. (Суспільне Новини, 18 жовтня, 2020)

Незважаючи на відносно сприятливі умови для розвитку туризму та готельної індустрії, підтримку членів Вишеградської групи та національну стратегію розвитку, підтриману ЮНВТО, Чеська Республіка стикається з викликами, які необхідно подолати. (Суспільне Новини, 18 жовтня, 2020)

Готельно-ресторанний сектор є одним із тих, хто найбільше постраждав від нової пандемії відсоткових ставок. Власники готелів кажуть, що вони спостерігають різке падіння туристичних потоків і змушені шукати альтернативи. Власник чотиризіркового готелю в центрі міста вирішив прийняти своїх особливих гостей. Чотиризірковий готель у центрі Праги є частиною мережі готелів Czech Inn. Готель призначений для тих, хто захворів під час подорожі, а також для мешканців столиці, які бояться заразити своїх рідних, залишаючись вдома. (Пуцентейло П.Р. 2007) Тільки люди з коронавірусом можуть увійти, а всі платежі та послуги здійснюються безконтактно. Це гарний приклад адаптації до поточних обставин та вміння діяти тоді, коли це здається неможливим.

На стійці реєстрації в холі готелю є лише один монітор, а ключ від номера висить на дверях кімнати. Клієнти можуть зробити всі свої запити електронною поштою або телефоном. (*Annual turnover of the food and beverage service activities*

industry in the Czech Republic from 2013 to 2022.) Процес подачі заявки дуже швидкий, все, що вам потрібно - це документи. Також потрібен позитивний результат тесту на COVID-19. Щоб замовити їжу, гості зв'язуються з персоналом готелю через смартфон. За запитом готель може приготувати сніданок, обід і вечерю. Їжу також доставляють безконтактно, розміщуючи замовлення на спеціальному столику біля дверей кімнати. Номери оформлені в затишному стилі. Щоб зробити ваше перебування ще приємнішим, ви можете замовити відеопослуги та отримати ігрову приставку за запитом. У класичних готелях прибирають один раз на день. Для того, щоб хворі на COVID-19 не перебували в номері, тут проводять більше заходів, ніж зазвичай. За запитом персонал надасть весь необхідний інвентар для прибирання. Після виселення номер ретельно прибирається, і тільки після цього персонал може зайти в номер, щоб виконати свою роботу. (Уніан, 7 жовтня, 2016)

В Асоціації готелів та ресторанів Чехії вважають, що в майбутньому таких готелів може стати більше. На їхню думку, це може врятувати частину готелів від закриття. (Уніан, 7 жовтня, 2016)

Тож це гарний приклад адаптації до нових умов. Чехія показала світові, що безвихідних ситуацій не буває, і що навіть у ситуаціях, які здаються безвихідними, можна знайти рішення і скористатися ситуацією, що склалася. (М'ясоїд Г І., 2021)

Сьогодні темні дні з коронавірусом закінчилися. Країна починає оговтуватися від негативних наслідків епідемії та пропонує високоякісний туристичний продукт. Оскільки Чехія є дуже популярним напрямком для туристів, готельна індустрія постійно розвивається. Очікується, що доходи чеських готелів зростуть з 1,3 млрд євро у 2021 році до 1,5 млрд євро у 2026 році із середньорічним падінням на 0,7%. З 2010 року чеський ринок скорочувався на 6,3% на рік. У 2021 році країна посяде 17-те місце, випередивши Хорватію з 1,3

млрд євро. Франція, Великобританія та Іспанія посядуть друге, третє та четверте місця у 2021 році. (*Jak se stát hoteliérem a udělat kariéru v hotelovém podnikání*)

Отже, обслуговування закладів розміщення є важливим фактором та має важливий вплив на формування іміджу як окремого закладу, так і загалом країни. Це спричинено великою кількістю нерезидентів на території країни, котрі прибули з туристичною метою. Також готельна індустрія в таких місцях, де зосереджена велика кількість туристів, досить розвинута та перспективна. Послуги, що надаються відпочиваючим на високому рівні, на який можуть спиратися провідні готелі світу.

2.3. Вплив системи закладів харчування та розміщення на розвиток індустрії гостинності в Чехії

Розвиток закладів обслуговування є основною умовою існування цих закладів. Через те, що на ринку послуг з'являється все більше нововведень та цікавих ідей, уже існуючим закладам, потрібно підтримувати свій рівень та розвиватись. Конкуренція росте і саме це стимулює появу нового. Звісно ж, на це впливає чимало факторів.

Місцерозташування. Для закладів розміщення та харчування надважливим є розташування. Чим ближче заклад знаходиться до туристичної атракції чи інших часто відвідуваних місць, тим більше вірогідності отримання великого потоку клієнтів. Навіть при планування поїздки в іншу країну з метою відпочинку, рекреації, культурного збагачення та іншого, майбутній турист спирається, перш за все, на відстань закладу розміщення до потенційних місць для відвідування. Для закладів харчування ж, дуже вигідно, як правило, є розташування майже не на місцях самих атракцій. Адже туристи, втомившись, хочуть якнайшвидше підкріпитись, не шукаючи. Все це спричинено обмеженим часом під час подорожі. За таким принципом, гуляючи по центру міста Прага, туристи обов'язково знайдуть де зупинитись та де підкріпитись.

Економічний фактор. Одним із найголовніших факторів розвитку в цілому туризму є економічний фактор. Це впливає також і на розвиток рівня обслуговування. Адже така сфера потребує вкладень, а такі явища, як економічні кризи, зміни обмінних курсів валют та глобальні рецесії мають прямий вплив на це. Під час цих процесів туристичні потоки зменшуються, адже кожна подорож є певною мірою затратною. Під час економічного розквіту сфера обслуговування має всі можливості до залучення нових ініціатив та надання обслуговування.

Соціальний фактор. Обираючи місце відпочинку відповідальний турист буде спиратись на соціальний фактор країни. Це має прямий зв'язок із обслуговуванням в закладах. По-перше, соціальна структура – це внутрішня організація суспільства, що складається з конкретних індивідів, які перебувають у соціальних відносинах і взаємодіють один з одним. Чехія відома своїми високоосвіченими людьми, котрі поважають один одного. По-друге, це зайнятість населення. В Чехії зайнятість населення саме рівня обслуговування становить 43,7%. Отже, це досить високий показник, що свідчить про залучення населення до цієї сфери.

Екологічний аспект. Все більше закладів переходять на екологічні засоби діяльності. Це можна спостерігати і в готелях, і в закладах харчування. Наприклад, в таких об'єктах часто застосовують енергозберігаючі прилади, мінімізують використання пластикового посуду та сортують сміття. Таким чином можна спостерігати екологічну свідомість як від закладів, так і від подорожуючих. Це стало не лише прогресивним напрямом, а й перспективним. Наприклад, заклади розміщення часто мають зелену позначку на сайтах. Це означає, що готель дотримується екологічних засобів, що робить його більш привабливим. Потенційні туристи, котрі шукають де зупинитись звертають на це увагу й обирають саме більш екологічний варіант. В Чехії таких закладів є вдосталь, тож якщо обирати відпочинок, притримувавши екологічних принципів – це саме це місце.

Рівень сервісу. Обслуговування це сфера, яка потребує кваліфікованих кадрів. Чехія входить до Євросоюзу, а отже, такі пам'ятки, наприклад, як Карлів міст, мають можливість з легкістю побачити представники різних країн. Підтримувати високий рівень сервісу є обов'язком кожного закладу. Адже приклавши не мало зусиль на створення такого закладу, потрібно чимало сил для підтримку його. Для цього робітників навчають, надають можливість пройти фахові курси та вивчення іноземних мов.

Маркетинг та реклама. Звісно ж, без цього фактору не обходиться жоден бізнес. Заклади обслуговування приймають активну участь в створенні загального іміджу країни. Співучасть в міжнародних організаціях. Дуже важливим фактором є співучасть країни в міжнародних організаціях. Це зміцнює зовнішні зв'язки та стимулює покращення всередині країни. Таким чином є більші можливості задля переймання досвіду та зближення.

Розвиток технологій. Без сучасних технологій не обходиться жодна сфера. Яскравим прикладом є меню в закладах по QR-кодах. Під час пандемії коронавірусу це стало дуже популярним та розповсюдженим. Використання сучасних пристроїв значно полегшує процес обслуговування та допомагає надавати послуги швидше та якісніше. Наприклад, програми для управління готелів. Вони є необхідними для роботи готелів. Для закладів харчування, наприклад, потрібні програмні забезпечення, де всі товари будуть структурованим.

Державна політика. Сприятлива державна політика є гарним показником. Розвитку туризму в Чехії сприяє діяльність Чеської національної туристичної ради та її мережі закордонних представництв у Європі та інших країнах.

Таким чином, можна зробити висновок, що факторів, які впливають на розвиток обслуговування в закладах є багато і всі вони важливі. Чехія прогресивна країна, де є всі умови для успішного бізнесу, який стосується туризму.

РОЗДІЛ 3. ШЛЯХИ ВДОСКОНАЛАННЯ ТА ПЕРСПЕКТИВИ ОРГАНІЗАЦІЇ ОБСЛУГОВУВАННЯ ТУРИСТІВ У ЗАКЛАДАХ ХАРЧУВАННЯ ТА РОЗМІЩЕННЯ

3.1. Шляхи підвищення ефективності обслуговування у закладах харчування та розміщення в Чехії

Для прогресивної та сучасної країни важливо підтримувати успішну репутацію. Звичайно, не всім це вдається, але Чеська Республіка не належить до цього списку. Поточний стан туристичного сектору є індикатором раціонального та прибуткового використання наявних туристичних ресурсів. Поточна ситуація є конкурентною, а майбутні перспективи – багатообіцяючими.

Індустрія гостинності посідає друге місце у світі за кількістю робочих місць: 8,7 відсотка населення планети наразі зайнято в індустрії гостинності, а до 2025 року ця цифра зросте до 10 відсотків. Навіть під час кризи завжди можна знайти людей, які працюють в готелях і ресторанах. Це доведений на практиці факт.

Глобальні процеси мають кардинально впливають на таку сферу, як туризм. Це було доведено на практиці зовсім нещодавно. Карантинні обмеження через всесвітню пандемію значно змінила напрямок розвитку закладів обслуговування. Насамперед в ті часи було не дати занепасти цій сфері. Проте кадрове скорочення, зменшення кількості подорожей через обмеження, сповільнило розвиток та процвітання і скоригувало дії в іншому напрямку.

Виходячи з минулого досвіду, можна з упевненістю сказати, що сектор обслуговування є дуже успішною галуззю. Вона дозволяє країні розвиватися і створювати нові робочі місця, стимулює збереження та просування туристичних ресурсів, створює комфортні умови для туристів і платників податків та, звісно ж, поповнює державну казну.

Кількісні дані свідчать про позитивну тенденцію в секторі послуг за останні роки. Звичайно, пандемія сповільнила загальний розвиток туристичного сектору,

але Чехія все ще має великий потенціал у цій галузі. Чехія поступово зміцнює свої позиції на світовому туристичному ринку, стає популярним туристичним напрямком і розвиненою європейською країною.

Виклики для розвитку туристичної сфери Чехії, як з точки зору державної політики, так і з точки зору приватних підприємців, є досить високими. В цілому, сектор гостинності в такій країні, як Чеська Республіка, має хороші перспективи на успіх. Кризові часи подолані, а сфера гостинності приваблює все більше професіоналів.

Тому, незважаючи на тимчасові труднощі, перспективи для сфери обслуговування є позитивними. Державна політика та бізнес прагнуть створити умови для прогресивного майбутнього. Серед основних цілей – підвищення якості послуг і товарів, залучення нових клієнтів з інших країн і наймання кваліфікованих працівників.

3.2. Роль закладів харчування та розміщення на загальний розвиток туризму в країні

Заклади та розміщення є невід'ємною складовою туризму. Адже не можливо перебувати в подорожі та не користуватись цими благами. Звичайно ж, це впливає на загальний розвиток туристичної галуззі країни.

Чеська Республіка має чудові можливості для розвитку туризму завдяки сприятливому клімату та природним умовам, значній кількості історичних пам'яток та всесвітньо відомим курортам. За даними Чеського туристичного агентства, Чехія прийняла близько 6,7 мільйона іноземних туристів у 2007 році, 6,65 мільйона у 2008 році і 2,72 мільйона у першій половині 2009 року.

Чехія популярна країна для відпочинку. В її популярності немає нічого дивного, адже це досить комфортна, цікава та красива країна. Окремо слід виділити саме національну кухню країни. Вагомий вплив на її формування мала

німецько-австрійська, угорська та слов'янська кухні. Отже, чеська кухня є багатогранною та різнобічною. Вона поєднує в собі одразу декілька культур.

Обираючи місце для відпочинку та зацентрувавши свою увагу на Чехію, потенційний турист обирає місце розміщення. В країні є вибір на будь-який смак та за будь-які кошти. Так можна обрати розкішний п'ятизірковий готель, де я всі зручності та багато додаткових послуг. Обслуговування в таких готелях є на найвищому рівні. Персонал підбирають з особливою прискіпливістю та навчають усіх необхідних навичок. Так як в таких готелях зазвичай зупиняються представники різних країн, котрі відвідують країну з діловою метою, персонал має бути обізнаним в речах, які стосуються гостя. Насамперед йдеться про мову та звичаї гостя. Розглядаючи менші заклади розміщення, наприклад хостели, можна з упевненістю сказати, що на них не менша відповідальність. Саме в таких закладах зупиняється велика кількість туристів, більшість з яких молоді люди. Тож не зважаючи на ціну, варто підтримувати високий рівень обслуговування та надавати комфортні умови проживання. Потрібно врахувати всі деталі, адже це неабияк впливає на загальне враження про країну.

Відпочиваючи та гуляючи, чи можливо відвідуючи різні місця країни, турист шукає де можна відпочити та посмакувати страви. Можливо це буде вишуканий ресторан, а можливо маленький заклад, де можна перекусити. Це неважливо, адже так чи інакше це стовідсотково відбудеться. Отже, заклади харчування мають велику відповідальність, адже впливають на загальне враження. Трапляються такі випадки, що головною метою відвідування країни є саме оцінити місцеву кухню.

Також, розглядаючи обслуговування в закладах, котрі є найчастіше відвідуваними туристами, варто зазначити культуру обслуговування в цих закладів. Це дуже важливий аспект, котрий є позитивним в Чехії. Персонал в закладах є толерантним та професійним. Так в загальному плані можна описати саме населення країни. В Чехії звертають особливу увагу при підборі персоналу.

Це спричинено потоком туристів з кардинально різних країн. Аналіз чеських туристичних даних також показує невелике, але стабільне зменшення кількості туристів із Західної Європи, США та Японії і збільшення кількості туристів з Балкан, Китаю та Румунії. У 2008 році Чеську Республіку відвідало 76,1 тис. туристів. У першій половині 2009 року кількість туристів з України досягла 32,9 тис. (1,1% від загальної кількості). (*Чехія, загальна довідка*)

Отже, вплив закладів харчування та розміщення є вагомим, адже саме в таких закладах турист перебуває найбільшу кількість часу під час подорожі. При виборі де зупинитись та де поїсти, подорожуючі оцінюють безліч факторів. Тож такі заклади показують істинне ставлення до гостей країни та рівень розвитку як окремого закладу, так і сфери туризму в цілому.

3.3. Досвід організації обслуговування туристів у закладах харчування та розміщення в Чехії для України

Туризм є ключовим фактором для повноцінної та гідної інтеграції України в європейський культурний простір. Через туристичні маршрути та дестинації, програми туристичних обмінів та туристичні технології країна відкривається світу, як гідна країна. (Посольство України в Чеській Республіці, 8 квітня, 2020)

Чеська Республіка відома своєю багатою історією, культурними пам'ятками та прекрасними містами, які щороку приваблюють все більше туристів. Україна також має великий потенціал у цих сферах, з багатьма історичними пам'ятками, архітектурними шедеврами та унікальною культурою. Чеська Республіка розробила добре організовану туристичну інфраструктуру, яка дозволяє відвідувачам перебувати в комфорті. Україна також розвиває свою туристичну інфраструктуру, включаючи готелі, ресторани та інші заклади, де обслуговують туристів.

На формування національної кухні вплинуло місце розташування країни. Протягом століть культура харчування чехів розвивалася під впливом німецько-

австрійської кухні на заході, угорської кухні на півдні та слов'янської кухні на сході. З західної частини перейняли ковбаси та капустані страви, з південної – супи та гуляші, із сходу – каші та борошняні страви.

Окремо слід виділити тему напоїв. Відоме усьому світу чеське пиво. Його центром є місто Пльзень, який був зачинателем стилю pilsner для лагера. Місцеві жителі зазначають, що це особливе пиво, так як такого напою ви не знайдете ніде в світі. Такий смак та якість є унікальними, тому що в процесі виробництва використовується найякісніша вода та хміль. Багато пабів варять також власне пиво, яке не поступається смаком.

Менш відомим ніж пиво, зварене в Чеській Республіці, є вино. Більшість походить з Монровії, яка має теплий клімат і, отже, виробляє солодкий виноград з характерним смаком. Окрім ресторанів звичайного типу турист може спробувати заклади кількох різних типів. Наприклад, вінарний. Це винний ресторан, де подають чудову зв 20 якістю та смаком їжу, але роблять акцент саме на напої. В цьому закладі можна проекспериментувати зі смаками та відчути затишну атмосферу інтер'єру та декору з додаванням історичних елементів. Півніце чи господи. Ці заклади більше схожі на паби та таверни, і зазвичай пропонують обмежений вибір страв. Як правило це м'ясні пропозиції. Зате тут можна скуштувати справжнє чеське пиво та побути в неформальній атмосфері. Каварний – це в основному кафе, яке є ідеальним місцем для споживання чогось невеликого, наприклад, випічку чи закуску. В деяких варіантах подають і гарячі страви також. Останніми роками все частіше жителі світу надають перевагу вегетаріанській кухні. Раніше Чехія не мала пропозицій, але це змінилося. В столиці є кілька вегетаріанських ресторанів, і більшість звичайних ресторанів також мають вибір вегетаріанської їжі в меню

За даними Всесвітньої туристичної організації (ЮНВТО), Україна входить до десятки найкращих міжнародних туристичних напрямків за кількістю відвідувачів, посівши сьоме місце у 2008 році.

Україна посідає 8-е місце у світі за кількістю туристів, що приїжджають в Україну щороку понад 20 мільйонів туристів (25,4 мільйона у 2008 році), переважно зі Східної Європи, а також із Західної Європи, США та Японії. Українська готельна індустрія також включає активний відпочинок і спортивний туризм (наприклад, гірськолижний), а також освітні поїздки, засновані на багатій археологічній та релігійній історії України. Багато курортів майже в кожній області України стали всесвітньо відомими.

У перші роки незалежності туристична галузь України вважалася недостатньо розвиненою, але зараз експерти налаштовані більш оптимістично. Одним з найважливіших факторів покращення іміджу України як туристичної дестинації є підвищення популярності країни у світі. Важливу роль у цьому процесі відіграли міжнародні події, що відбулися в Україні протягом останніх років. Наприклад, Чемпіонат Європи з футболу 2012 року став не лише великою подією у спортивному світі, але й дозволив багатьом європейцям ближче познайомитися з українськими регіонами. Київ, Львів, Харків і Донецьк, де проходив турнір, почали визнавати привабливими туристичними напрямками в Європі. Іншим позитивним фактором стало відкриття нових рейсів деякими провідними європейськими лоукостами, що дозволило відвідувачам швидко і відносно недорого дістатися до Києва. Таким чином, міжнародні спортивні події, лоукост-перельоти та інші позитивні зміни призвели до значного збільшення кількості туристів, які відвідують Україну (Кучай, 2014).

Проаналізувавши взаємодію України та Чехії, можна зробити висновок, що відносини країн є налагодженими та стабільними. Значний потенціал всебічного та взаємовигідного співробітництва між Україною та Чеською Республікою зумовлений низкою об'єктивних чинників: глибокими історичними та

культурними зв'язками, відсутністю територіальних претензій, традиційними політичними відносинами дружби та партнерства, взаємодоповнюваністю економічних зв'язків та національних економік, спільними цілями європейської та євроатлантичної інтеграції, спільними регіональними інтересами, а також наявністю української національної меншини.

Чехія активно просуває свій туристичний продукт на міжнародному рівні за допомогою рекламних кампаній, участі у виставках та інших маркетингових заходів. Успішні маркетингові стратегії можуть допомогти просувати туризм в Україні та зокрема сфери обслуговування. Отже, це гарний приклад для наслідування, адже це досить розповсюджена практика, котра має гарні результати.

Чеська Республіка є членом Європейського Союзу і має доступ до різних програм і фондів розвитку туризму. Україна може отримати вигоду від співпраці з ЄС для залучення інвестицій у розвиток туризму. Це дуже вдало вплине на розвиток сфери обслуговування, підвищить рівень, зокрема через переймання досвіду.

Україна була однією з перших країн світу, яка встановила дипломатичні відносини з Чеською Республікою 1 січня 1993 року, в перший день існування Чеської Республіки як незалежної держави. Тобто ще тоді наша країна підтримала Чехію, що і продовжила наші дружні відносини.

Більшість дореволюційної еміграції складалася з інтелігенції та студентів. Друга хвиля почалася на початку 20 століття і була пов'язана з поразкою боротьби за незалежність в Україні. Це, зазвичай, були інтелігенція, військові біженці та просто народ, котрий шукав кращої долі в прогресивній країні. Після війни до Чехії прибули солдати 1-го Чехословацького армійського корпусу, створеного в Радянському Союзі, серед яких у міжвоєнний період переважали жителі Закарпатської Русі (Закарпатської України) та волинські чехи (третья хвиля).

Згідно з переписом 2001 року, трохи більше 22 000 чеських громадян, або 0,2% населення, визнали себе громадянами України (за даними попереднього перепису 1991 року, ця цифра становила близько 40 000). Більшість таких українців, що вже довгий час проживають в Чехії – це інтелігенція: науковці, викладачі, бізнесмени. Вони живуть переважно в містах: Прага, Карлові Вари, Дечин, Брно, Преров, Острава, Хомутов.

Четверта хвиля сучасних українських іммігрантів до Чехії – це представники наших співвітчизників, які почали приїжджати в країну в пошуках роботи на початку 1990-х років. За даними Міністерства внутрішніх справ Чехії, в Чехії офіційно працює близько 135 000 громадян України. Це переважно робітники, малі підприємці, менеджери компаній, працівники різних форм власності та студенти. Крім того, є ще близько 100 000 інших груп громадян України. *(Чехія, загальна довідка)*

Спираючись на попередню інформацію, можна впевнено стверджувати, що українці давно взаємодіють з чехами та обмінюються досвідом. Через історичні умови українці емігрували до Чехії, але деякі з них повертались. Саме тоді і здійснювалось переймання досвіду для діяльності в Україні.

Чехія вдала країна для того, щоб спиратись на її досвід. Країні вдалось побудувати міцну туристичну сферу та вибудувати відносини з іншими країнами. Сфера обслуговування є провідною в цієї країни, адже як окремі підприємці, так і державна політика сприяє її розвитку. Отже, це є вдалим прикладом для наслідування для нашої країни.

Сьогодні Чехія підтримує Україну під час нашого найбільшого протистояння із злом. Насамперед йдеться про військову допомогу. Військова допомога, надана Чеською Республікою Україні, перевищила 6 мільярдів чеських крон (приблизно 236 406 619 євро). Це доволі багато, як для такої невеликої за масштабами країни як Чехія. Проте це дуже суттєво для нашої боротьби. Також

Чехія прийняла наших громадян, котрі виїхали за межі країни та підтримують наш моральних дух.

Таким чином, можна зробити висновок, що Чехія хороший союзник та приклад для нашої країни. Це доведено історичними фактами та цифрами. Чеська Республіка показує, що не велика за площею країна, може вдало співпрацювати з іншими країна, брати участь в міжнародних справах, котрі стосуються всього світу, розвивати туристичну сферу та підтримувати інших. Чехія це країна великих можливостей та звісно ж, вдалого використання туристичних ресурсів.

Отже, перспективи розвитку сфери обслуговування Чехії є багатообіцяючими. Туризм є галуззю, яка тісно пов'язана з цією сферою, тобто її вплив на загальний розвиток є вагомим. Тож загальний розвиток туризму залежить від сфери обслуговування. Україна має досить тісні зв'язки з Чехії протягом століть і продовжує співпрацювати. Досвід, котрий Україна може використати при розвитку власної сфери обслуговування є неоціненним. Наразі, Чехія підтримує нашу країну та допомагає в боротьбі за перемогу. Багато наших співвітчизників перебувають в цій країні тимчасово та повернуться задля будування кар'єри на рідній землі. Саме в цей нас очікує розквіт та активний, стрімкий розвиток.

ВИСНОВКИ

Чехія досить прогресивна країна в плані обслуговування та загалом в туризмі. Показники відвідуваності є досить високими, що свідчить про конкурентоспроможність. Це прогресивна країна, в якій обслуговування в закладах харчування та розміщення є справді першокласним.

В роботі описано понятійний апарат та методи обслуговування, які є загально прийнятими та застосовуються в Чеській Республіці. Це є дійсно важливим, при розгляді теми обслуговування, адже існують стандарти, уникнення яких при будівництві якісного сервісу не можливо. На поняття та стандарти, що стосуються сфери туризму, спираються всі прогресивні країни світу, тому що цей аспект дає змогу обслуговувати туристів з різних куточків Землі. Методи обслуговування узагальнюють весь процес. Тобто, без деталізованого вивчення цієї індустрії, не можливо підтримувати рівень та показувати приклад іншим країнам.

Аналіз системи оцінювання закладів обслуговування туризму робить тему більш доступною для людей, які не стикалися з нею або планують подорож. Адже при виборі закладу для розміщення чи харчування, варто переконатись у їх якості. Для цього й існує система оцінювання, яка спрощує цей процес. Існує загальноприйнята класифікація готелів, яка включає декілька аспектів, що й визначає рівень готелю. Вимоги до готелю визначається номером так званої зірки. Отже, існують однозіркові, двозіркові, тризіркові, чотиризіркові та п'ятизіркові готелі. Відповідно, чим більша цифра, тим вищий рівень обслуговування та різноманітність послуг. Також є ознаки, за якими структурують заклади харчування та класифікують їх за конкретними ознаками: за торговельною ознакою, потужністю, виробничою ознакою, ознакою комплексу продукції та послуг, характером контингенту та методом обслуговування.

Проаналізувавши організацію обслуговування туристів у закладах харчування, можна впевнено стверджувати, що у Чехії дійсно потужна ця сфера.

У роботі детально показано рівень організації обслуговування та підсумовано, що Чехія є гарним прикладом, стосовно цієї теми, адже навіть під час карантинних обмежень, зберегла попит та пристосувалась до нових кризових умов. Також надано перелік найпопулярніших закладів з гарними відгуками в найбільш відвідуваних місць Чехії, таких як: Прага, Карлові Вари та Маріанські лазні. Тож обслуговування в закладах харчування в Чехії є професійним, адже в цій сфері залучено багато ресурсів.

При аналізі організації обслуговування туристів у закладах розміщення в Чехії, автор дійшов висновку, що ця сфера є стабільною та витривалою. При COVID-19 чеські готелі стикнулися із важкими умовами, при яких бізнес був під загрозою. Але цей час минув і заклади розміщення Чехії гідно їх пережила. Також в роботі наданий перелік найпопулярніших готелів за версією Booking.com. Як і в попередньому підрозділу, описано заклади в Празі, Карлові Вари та Маріанських лазнях. Чеські заклади розміщення мають позитивну тенденцію щодо розширення і залучення кваліфікаційних кадрів, котрі є професіоналами в цій сфері. Підтримка держави є досить потужною і показовою для інших держав.

В досліджуваній роботі висвітлені фактори, що мають вплив на загальний розвиток туризму та відповідно на сферу обслуговування. Таким факторами є: місцезнаходження, економічний фактор, соціальний фактор, рівень сервісу, співучасть в міжнародних організаціях, маркетинг, екологічність, розвиток технологій та державна політика. Усі ці фактори так чи інакше впливають на загальну картину та створюють умови для успішного ведення туристичного бізнесу та появу нових перспектив. Чехія веде активну зовнішню політику, перебуває у міжнародних організаціях та підтримує нові ідеї. Саме це і допомагає сфері обслуговування рухатись лише вперед, переймати та ділитись досвідом та втілювати в життя нові плани.

При написанні роботи висвітлені перспективи розвитку рівня обслуговування у закладах харчування та розміщення Чехії. Визначено, що вони

є досить високими, спираючись на минулий досвід та теперішній стан галузі. Країна має всі умови для успішного розвитку та наразі активно ілюструє це, використовуючи наявні ресурси та всіляко розвиваючись.

Вплив закладів харчування та розміщення на загальний розвиток туризму в країні важко переоцінити. Такі заклади визначають рівень розвитку цієї сфери та сприяють припливу туристів у країну.

Україна має тісні зв'язки з Чехією. Це можна спостерігати протягом багатьох років. Тож впевнено може користуватись її досвідом, адже українці та чехи здавна гарні партнери. Наразі підтримка з боку Чеської Республіки неоціненна, що підтверджує вище написані факти.

Отже, в досліджуваній роботі висвітлено основні пункти, котрі описують сферу обслуговування в закладах харчування та розміщення Чеської Республіки. Ця сфера є досить перспективною та багатообіцяючою, тобто гарним прикладом для наслідування.

РЕЗЮМЕ

Гречана Анжела Юрїївна

ОРГАНІЗАЦІЯ ОБСЛУГОВУВАННЯ ТУРИСТІВ У ЗАКЛАДАХ ХАРЧУВАННЯ ТА РОЗМІЩЕННЯ

Курсова робота присвячена дослідженню обслуговування туристів у закладах харчування та розміщення Чехії. Метою кваліфікаційної роботи є дослідження особливостей організації обслуговування туристів у закладах харчування та розміщення в Чехії. Для досягнення поставленої мети були виконані наступні завдання: систематизовано класифікацію та підходи до характеристики організації обслуговування в закладах розміщення та харчування; охарактеризовано організацію обслуговування в закладах розміщення та харчування Чехії; здійснити аналіз готельної індустрії Чехії; висвітлено досвід функціонування закладів харчування та Чехії; окреслено напрями перспектив розвитку. Об'єктом дослідження є заклади харчування та розміщення в Чехії. Предметом дослідження є організація та технологія обслуговування туристів в закладах харчування та розміщення в Чехії.

Методологічною основою роботи є діалектичний метод і системний підхід до вивчення соціально-економічних процесів, зокрема процесу розвитку та функціонування організації обслуговування в закладах розміщення та харчування. Методом наукового абстрагування уточнено зміст понять «готель», «ресторан»; методом індукції і дедукції, аналізу і синтезу досліджувались конкретні прояви та узагальнені характеристики організації обслуговування в закладах розміщення та харчування в Чеській Республіці. Для окреслення перспектив розвитку даної галузі застосовано комплекс прогностичних методів. Для дослідження позитивних і негативних чинників впливу на процеси їх формування застосовано абстрактно-логічний метод.

У кваліфікаційній роботі розкрито сутність обслуговування в закладах харчування та розміщення Чехії, надано детальну характеристику цієї галузі,

з'ясовано її особливості та підсумовано, що розвиток цієї сфери є вдалим прикладом для нашої країни та також окреслено фактори, які впливають на розвиток. В роботі охарактеризовано перспективи розвитку цієї сфери в Чехії.

Ключові слова: обслуговування, заклади розміщення, заклади харчування, Чехія.

SUMMARY

Grechana Angela Yurievna

ORGANISATION OF TOURIST SERVICES IN CATERING AND ACCOMMODATION ESTABLISHMENTS

The course work is devoted to the study of tourist services in catering and accommodation facilities in the Czech Republic. The purpose of the qualification work is to study the peculiarities of the organization of tourist services in catering and accommodation establishments in the Czech Republic. To achieve this goal, the following tasks were performed: to systematise the classification and approaches to characterising the organisation of service in accommodation and catering establishments; to characterise the organisation of service in accommodation and catering establishments in the Czech Republic; to analyse the hotel industry in the Czech Republic; to highlight the experience of functioning of catering establishments in the Czech Republic; to outline the directions of development prospects. The object of the study is catering and accommodation establishments in the Czech Republic. The subject of the study is the organization and technology of tourist service in catering and accommodation establishments in the Czech Republic.

The methodological basis of the work is the dialectical method and a systematic approach to the study of socio-economic processes, in particular the process of development and functioning of the service organisation in accommodation and catering establishments. By the method of scientific abstraction, the content of the concepts of "hotel" and "restaurant" was clarified; by the method of induction and deduction, analysis and synthesis, the specific manifestations and generalised characteristics of the service organisation in accommodation and catering establishments in the Czech Republic were studied. To outline the prospects for the development of this industry, a set of prognostic methods has been applied. To study

the positive and negative factors of influence on the processes of their formation, an abstract and logical method was applied.

The qualification work reveals the essence of catering and accommodation services in the Czech Republic, provides a detailed description of this industry, identifies its features and concludes that the development of this area is a good example for our country and outlines the factors that influence its development. The paper also describes the prospects for the development of this sector in the Czech Republic.

Key words: service, accommodation facilities, catering facilities, Czech Republic.

СПИСОК ВИКОРИСТАНИХ ДЖЕРЕЛ

Байлик С.І., Писаревський І.М. (2015). *Організація готельного господарства. Підручник*. Харківський національний університет міського господарства імені О.М.Бекетова.

Велика українська енциклопедія. *Туризм в Україні*. <https://vue.gov.ua/>

Державна підтримка українського експорту. *Чехія, загальна довідка*. http://www.ukrexport.gov.ua/ukr/z_info/cze/1052.html

Дрьоміна, Я.Є. (13 жовтня, 2021) *Застосування в готелях сучасних методів обслуговування гостей*. https://tourlib.net/statti_ukr/drjomina.htm

Закон України «Про туризм». *Відомості Верховною Раді України*. <https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/324/95-%D0%B2%D1%80#Text>

Кифяк, В.Ф. (2011) *Організація туризму*. Книги-XXI

Кучай, О.В. (2014) *Брак готелів міжнародних операторів як фактор, що стримує розвиток туризму в Україні*.

Левицька, І.В., Корж, Н.В., Онищук, Н.В. (2015). *Готельна справа: навчальний посібник*. ВТЕУ КНТЕУ

М'ясоїд, Г.І. (2021). *Чехія: передумови розвитку туристичної галузі та наслідки пандемії COVID-19 у готельному бізнесі*. Матеріали І Всеукраїнської науково-практичної Херсон.

Мальська, М.П., Гаталяк, О.М., Ганич, Н.М. (2013). *Ресторанна справа: технологія та організація обслуговування клієнтів*. Центр учбової літератури.

Мальська, М.П., Паньків, Н., Ховалко, А. (2017). *Світовий досвід розвитку туризму*. Центр учбової літератури.

Мальська, М.П., Терешкін, О. Г. (2017). *Основи готельно-ресторанної справи*. Центр учбової літератури.

Мальська, М.П., Худо, В. (2019). *Туристичний бізнес*. Центр учбової літератури.

П'ятницька, Н.О. (2011). *Організація обслуговування у закладах ресторанного господарства*. Центр учбової літератури.

Посольство України в Чеській Республіці. (8 квітня, 2020). *Політичні відносини України з Чехією*. <https://czechia.mfa.gov.ua/308-politichni-vidnosini-mizh-ukrajinoju-ta-chehiyeju>

Посольство Чеської Республіки в Києві. *Інформація про Чехію*. https://mzv.gov.cz/kiev/uk/x2001_09_21/index.html

Пуцентейло, П.Р. (2007). *Загальні положення про готельний бізнес*. Центр учбової літератури.

Рябенька, М.О. (2020). *Оцінка якості послуг у готелях і ресторанах. Причорноморські економічні студії*. Центр учбової літератури.

Суспільне Новини. (18 жовтня, 2020). *Готель для хворих на коронавірус у Празі*. <https://suspilne.media/71926-u-prazi-zavivsa-gotel-dla-hvorih-na-koronavirus/>

ТСН. (19 жовтня, 2020). *У Чехії відкрили перший у світі готель для хворих на коронавірус*. <https://tsn.ua/tourism/u-chehiyi-vidkrili-pershiy-gotel-dlya-hvorih-na-koronavirus-1648583.html>

Туристична фірма «Пілігрім». *10 найкрасивіших міст в Чехії*. <https://www.piligrim.lviv.ua/rubric/10-najkrasivishih-mist-chehiyi-yaki-tochno-varto-vidvidati>

Туроператор Компас. *Чехія*. <https://kompastour.com/ua/ukr/country/czech/>

Українська правда. (2021, 18 жовтня). *Перший готель для хворих на коронавірус у Празі*. <https://www.pravda.com.ua/news/2020/10/18/7270311/>

Уніан. (2016, 7 жовтня). *Зірковість готелів в Україні слід змінити під стандарт Hotelstars Union*. <https://www.unian.ua/society/380447-zirkovist-goteliv-v-ukrajini-slid-zminiti-pid-standart-hotelstars-union.html>

Тур-Вояж. *Чехія*. <http://www.tour-voyage.com.ua/chehiya/>

Sanatoriums.com. *Лікування в Карлових Варах*. <https://www.sanatoriums.com/uk/karlovi-vari/likuvannia>

Travelroom. *Маріанські Лазні – цілюща скарбниця Богемії.*
<https://travelroom.lviv.ua/stories112/>

Booking.com. *Готелі у Чехії.*
https://www.booking.com/country/cz.uk.html?auth_success=1

Brian Boniface, Robin Cooper. (2020). *Worldwide Destinations: The Geography of Travel and Tourism.* Taylor & Francis

Czech statistical official. (2023, 13 грудня). *Capacity of collective accommodation establishments.* <https://www.czso.cz/csu/czso/capacity-of-collective-accommodation-establishments>

Fevzi Okumus, Levent Altınay. (2019). *Strategic Management for Hospitality and Tourism.* Taylor & Francis

Hotelový provoz. (2012). *Kategorizace a klasifikace.*
<https://hotelovyprovoz.webnode.cz/maturitni-okruhy/kategorizace-a-klasifikace/>

Hotelstars.eu. (2019, 17 травня). *System unie Hotelstars Union.*
<https://www.hotelstars.eu/cs/system/popis/>

IQ Consultancy. *Jak se stát hoteliérem a udělat kariéru v hotelovém podnikání.*
<https://www.iqconsultancy.cz/articles/jak-se-stat-hotelierem/>

Jaromír Polášek (2009) *Historie beskydské turistiky. Sto dvacet let organizované turistiky v Moravskoslezských Beskydách. Turistické chaty na Frýdecko-Mí. Šmíra-Print*

Lunchpoint. *Кращі готелі в Празі.*
<https://www.lunchpoint.com/ua/prague/restaurants/features-vip>

Mouzenidis Travel. *Загальна інформація про Чехію.*
<https://www.mouzenidis.com/uk-ua/czech/article/general-info>

Pidru4niki.com. *Організація обслуговування у закладах ресторанного господарства*
https://pidru4niki.com/16850303/turizm/metodi_formi_obsługovuvannya_spozhyvachiv_dodatkovy_posluzhi_zakladah_restorannogo_gospodarstva

Pidru4niki.com. *Специфіка готельного продукту та його складових елементів.*

https://pidru4niki.com/1115121258909/turizm/spetsifika_gotelного_produkту_yogo_skladovih_elementiv

Pidru4niki.com. *Туристична послуга – складова продукту.*
https://pidru4niki.com/1056041243715/turizm/turistichna_posluga_skladova_produkт

Pragua Guide. *Харчування в Празі.* https://www.prague.fm/uk/234036/dining-in-prague/#Ceska_kuhna

SladeShare. *Система стандартів для готелів Hotelstars union.*
<https://www.slideshare.net/NovikovaValeriia/hotelstars-union>

Statista. (2024, 14 квітня). *Annual turnover of the food and beverage service activities industry in the Czech Republic from 2013 to 2022.*
<https://www.statista.com/statistics/410371/turnover-food-beverage-service-czech-republic/>

ДОДАТКИ

Додаток А

Заклади харчування у Празі



Рис. А.1. «U Fleku» (Харчування в Празі)



Рис. А.2. «Kozlovna» (Харчування в Празі)



Рис. А.3. «Cafe Louvre» (Харчування в Празі)

Заклади харчування у Карлових Варах



Рис. Б.1. «Pizzeria Palermo» (Лікування в Карлових Варах)



Рис. Б.2. «U Svejka» (Лікування в Карлових Варах)



Рис. Б.3. «Freedom Café» (Лікування в Карлових Варах)

Заклади харчування у Маріанських Лазні



Рис. В.1. «Charli» (Маріанські Лазні – цілюща скарбниця Богемії)



Рис. В.2. «Kladská» (Маріанські Лазні – цілюща скарбниця Богемії)



Рис. В.3. «Irish Pub» (Маріанські Лазні – цілюща скарбниця Богемії)



Рис. В.4. «Tabarin» (Маріанські Лазні – цілюща скарбниця Богемії)

Заклади розміщення в Празі



Рис.Г.1. Готель «Uno Prague» (Готелі у Чехії)



Рис.Г.2. Готель «Adler» (Готелі у Чехії)

Заклади розміщення в Карлових Варах

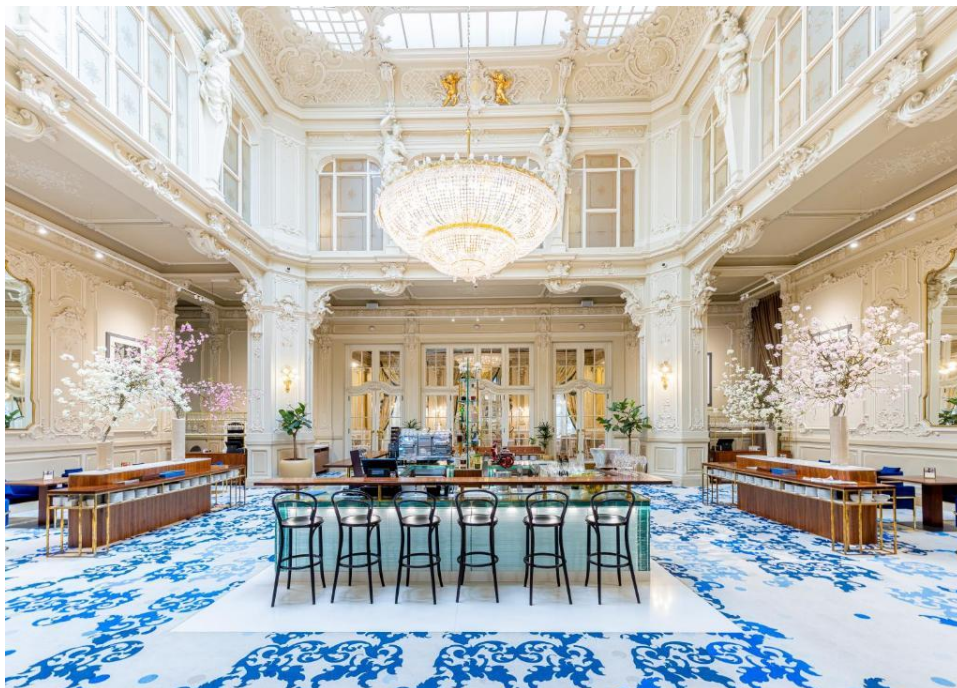


Рис.Д.1. Готель «Grandhotel Pupp» (Готелі у Чехії)



Рис.Д.2. Готель «Thermal Spa Hotel» (Готелі у Чехії)



Рис.Д.3. Готель «Imperial» (Готелі у Чехії)

Заклади розміщення в Маріанських лазні



Рис.Е.1. Готель «Nabokov» (Готелі у Чехії)



Рис.Е.2. Готель «Morris Relax & Wellness» (Готелі у Чехії)