

**ГАЛИЦЬКИЙ ФАХОВИЙ КОЛЕДЖ
ІМЕНІ В'ЯЧЕСЛАВА ЧОРНОВОЛА
Відділення сфери послуг**

Циклова комісія дисциплін
готельно-ресторанної справи та туризму

КУРСОВА РОБОТА
**на тему: «ОСОБЛИВОСТІ ОБСЛУГОВУВАННЯ В ГОТЕЛЬНО-
РЕСТОРАННОМУ КОМПЛЕКСІ»**

Виконав (ла): ст. гр. ГР-286

Головчук Андрій Романович

Науковий керівник: к.е.н.,
викладач

Муха Роксолана Андріївна

Кількість балів _____

Національна шкала _____

ECTS _____

Члени комісії

(підпис) (прізвище та ініціали)

(підпис) (прізвище та ініціали)

(підпис) (прізвище та ініціали)

Тернопіль 2025

ЗМІСТ

ВСТУП.....	3
РОЗДІЛ 1. ТЕОРЕТИЧНІ АСПЕКТИ ОРГАНІЗАЦІЇ ОБСЛУГОВУВАННЯ НА ГОТЕЛЬНО-РЕСТОРАННОМУ ПІДПРИЄМСТВІ.....	6
1.1. Підприємство готельно-ресторанного бізнесу як суб'єкт господарської діяльності.....	6
1.2. Специфіка організації обслуговування споживачів готельно- ресторанних послуг.....	11
1.3. Дослідження основних чинників впливу на процес організації обслуговування у готельно-ресторанному підприємстві.....	15
РОЗДІЛ 2. ПРАКТИКА ОРГАНІЗАЦІЇ ОБСЛУГОВУВАННЯ У ГОТЕЛЬНО-РЕСТОРАННОМУ ПІДПРИЄМСТВІ (НА ПРИКЛАДІ ГРК «AVALONE PALACE»).....	20
2.1. Загальна організаційно-економічна характеристика діяльності готельно-ресторанного підприємства.....	20
2.2. Організація процесу обслуговування споживачів у готельно- ресторанному підприємстві.....	26
2.3. Особливості надання додаткових послуг у готельно- ресторанному комплексі.....	33
РОЗДІЛ 3. ПІДВИЩЕННЯ ЕФЕКТИВНОСТІ ОРГАНІЗАЦІЇ ОБСЛУГОВУВАННЯ СПОЖИВАЧІВ У ГОТЕЛЬНО- РЕСТОРАННОМУ ПІДПРИЄМСТВІ «AVALONE PALACE».....	37
ВИСНОВКИ.....	46
СПИСОК ВИКОРИСТАНИХ ДЖЕРЕЛ.....	50
ДОДАТКИ.....	53

Актуальність теми дослідження обумовлена тим, що організація обслуговування у готельно-ресторанному підприємстві є важливим аспектом управлінської діяльності, що безпосередньо впливає на якість наданих послуг та задоволення потреб клієнтів. У сучасних умовах, коли економічна ситуація в Україні характеризується високим рівнем невизначеності, а також впливом зовнішніх факторів, таких як війна з російською федерацією, процес організації обслуговування набуває особливої актуальності.

В умовах воєнного часу готельно-ресторанні підприємства зустрічаються з безліччю нових викликів, серед яких: дефіцит ресурсів, зниження покупної спроможності населення, підвищення витрат на утримання персоналу та матеріально-технічної бази, а також потреба в адаптації до нових умов безпеки та обмежень.

Одночасно з цим збільшується значення інноваційних технологій, які допомагають оптимізувати робочі процеси, знижувати витрати та підвищувати рівень обслуговування клієнтів. У таких умовах організація ефективного обслуговування є ключовим фактором, що дозволяє готельно-ресторанним підприємствам зберігати свою конкурентоспроможність і стабільно функціонувати в складних економічних умовах.

Системи управління обслуговуванням повинні бути гнучкими, здатними швидко реагувати на зміни зовнішнього середовища і задовольняти потреби споживачів, які стають все більш вимогливими до якості послуг і обслуговування. Важливим є також залучення кваліфікованого персоналу, оскільки у воєнний час ринок праці зазнає серйозних змін, що ускладнює підбір та утримання висококласних фахівців.

Організація обслуговування повинна враховувати і соціальні фактори, адже сучасні споживачі більшою мірою орієнтуються на етичні та соціальні аспекти діяльності підприємства, такі як підтримка місцевих громад та відповідальне ставлення до екології. У зв'язку з цим важливим є створення

таких умов, які б дозволяли не лише задовольнити основні потреби клієнтів, але й формувати позитивний імідж підприємства.

Представлена тема курсової роботи є надзвичайно актуальною, оскільки саме через ефективне управління обслуговуванням можна забезпечити стійкість і конкурентоспроможність підприємства в умовах воєнної економіки та економічної невизначеності.

Метою даного дослідження є аналіз організації обслуговування в готельно-ресторанному підприємстві з урахуванням сучасних умов економічної невизначеності та військової ситуації в Україні, а також розробка рекомендацій щодо вдосконалення процесів обслуговування для підвищення конкурентоспроможності та ефективності діяльності таких підприємств.

Завданнями написання даної курсової роботи є вивчення таких питань:

- дослідження підприємства готельно-ресторанного бізнесу як суб'єкта господарської діяльності;
- визначення специфіки організації обслуговування споживачів готельно-ресторанних послуг;
- дослідження основних чинників впливу на процес організації обслуговування у готельно-ресторанному підприємстві;
- загальна організаційно-економічна характеристика діяльності готельно-ресторанного підприємства «Avalone Palace»;
- узагальнення організації процесу обслуговування споживачів у готельно-ресторанному підприємстві «Avalone Palace»;
- розгляд особливостей надання додаткових послуг у готельно-ресторанному комплексі «Avalone Palace»;
- пропонування заходів підвищення ефективності організації обслуговування споживачів у готельно-ресторанному підприємстві «Avalone Palace».

Об'єктом дослідження є готельно-ресторанне підприємство ГРК «Avalone Palace».

Предметом дослідження виступає система організації обслуговування в готельно-ресторанному бізнесі.

Інформаційна база дослідження складається з нормативно-правових актів, статистичних даних про готельно-ресторанну галузь, наукових публікацій, монографій та статей, що висвітлюють питання організації обслуговування та управлінських практик в умовах сучасної економічної ситуації, а також матеріалів, отриманих під час аналізу конкретних підприємств.

Методи дослідження, які використані при написанні курсової роботи включають аналіз та синтез, методи порівняння та загального узагальнення, статистичні методи обробки даних, а також методи експертних оцінок для оцінки ефективності існуючих моделей обслуговування в готельно-ресторанному бізнесі.

Практичне значення результатів дослідження полягає у розробці рекомендацій щодо покращення організації обслуговування в готельно-ресторанних підприємствах, які можуть бути застосовані для підвищення рівня їх конкурентоспроможності та ефективності в умовах сучасної економічної та політичної ситуації. Результати дослідження також можуть бути використані для впровадження нових управлінських практик і технологій, що забезпечать адаптацію готельно-ресторанних підприємств до умов війни та економічної невизначеності.

Структура роботи. Курсова робота складається з вступу, трьох розділів основної частини, висновків, списку використаної літератури, який налічує 23 джерела. Для наочного відображення основних результатів дослідження в роботі подано 16 рисунків, 9 таблиць та 2 додатки.

РОЗДІЛ 1. ТЕОРЕТИЧНІ АСПЕКТИ ОРГАНІЗАЦІЇ ОБСЛУГОВУВАННЯ НА ГОТЕЛЬНО-РЕСТОРАННОМУ ПІДПРИЄМСТВІ

1.1. Підприємство готельно-ресторанного бізнесу як суб'єкт господарської діяльності

Функціонування підприємств готельного бізнесу є нерозривно пов'язаним із поняттям гостинності, яке є ключовою детермінантою сфери послуг і має глибоке історичне коріння.

Англійський термін «hospitality» (гостинність) походить від латинського слова «hospitium» (госпиції), що в основі має слово «host» (хазяїн), а також терміни «hospice» (притулок) і «hotel» (палац чи будівля, призначена для тимчасового проживання важливих гостей). У сучасному контексті термін «гостинність» був вперше введений європейськими експертами конфедерації національних асоціацій готелів і ресторанів (ХОТ-РЕК), що була створена у 1982 році.

З наукової точки зору гостинність визначається як система організованих заходів, а також порядок їх реалізації, спрямованих на задоволення різноманітних побутових, господарських і культурних потреб гостей туристичних підприємств. Це включає не лише їх своєчасне і професійне обслуговування, а й надання широкого спектру послуг, спрямованих на створення сприятливої атмосфери для перебування клієнтів [1, с.39].

Таким чином, комплекс послуг, які забезпечують відповідний рівень комфортного обслуговування, має надаватися на ринку суб'єктами господарювання, які разом утворюють індустрію гостинності, що є однією з основних складових сучасної економіки послуг.

Індустрія гостинності включає заклади готельно-ресторанного бізнесу, які набувають значної популярності в сучасних умовах, при чому їх кількість з року в рік зростає, що обумовлено специфікою та характерними рисами розвитку бізнесу (рис. 1.1).

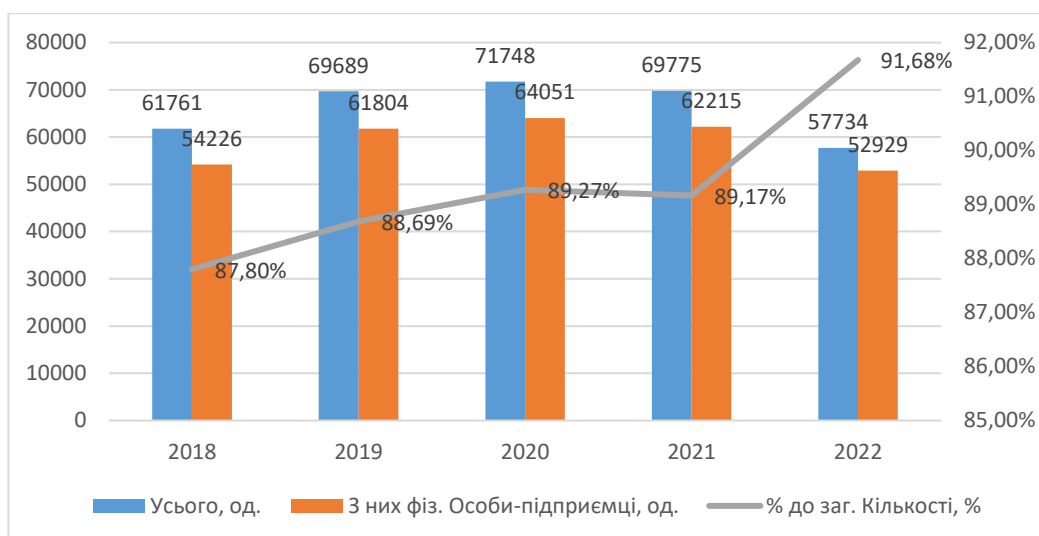


Рисунок 1.1. Кількість закладів тимчасового розміщування та харчування в Україні протягом 2018–2022 рр. [5-7; 16]

За даними Державної служби статистики України за 2021 рік, готельно-ресторанна галузь налічує 69775 суб'єктів господарювання, серед яких 89,17% становлять фізичні особи-підприємці, а 10,83% — підприємства. Дані заклади складають лише 3,6% від загальної кількості суб'єктів господарювання в Україні.

Частка закладів, які надають послуги тимчасового проживання, становить 11,65% від загальної кількості, тоді як заклади, що надають страви та напої, складають 88,35%. Даний факт свідчить про стабільний ріст кількості закладів, які надають послуги в сфері харчування протягом останнього десятиліття. Однак, значне зниження показників у 2022 році, що склало 17,25%, було зумовлене початком повномасштабного вторгнення, що призвело до скорочення кількості суб'єктів господарювання в готельно-ресторанній сфері та зменшення обсягу наданих послуг.

Припинення туристичного потоку, втрата довіри клієнтів та зростання економічної нестабільності значно позначилися на фінансовому становищі підприємств готельно-ресторанної галузі.

Багато підприємств опинилися в зоні бойових дій, що змусило їх або релокуватися, або повністю припинити свою діяльність, що, в свою чергу,

вплинуло на загальні обсяги наданих послуг у сфері тимчасового розміщення в країні (рис. 1.2).

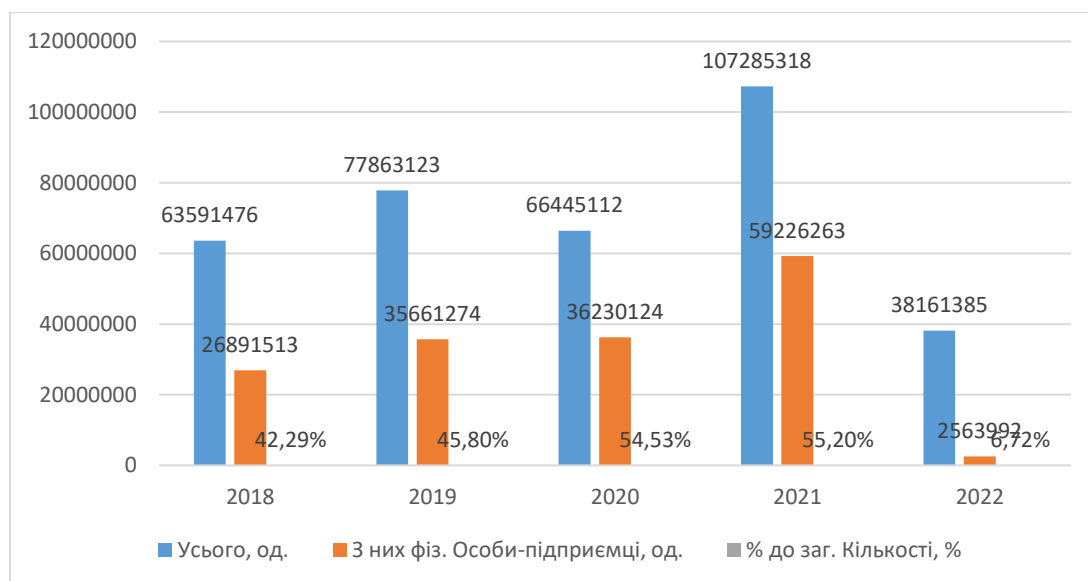


Рисунок 1.2. Обсяг реалізованих послуг закладами тимчасового розміщування та харчування в Україні протягом 2018–2022 рр. [5-7; 16]

При цьому, втрата іноземних туристів та зниження внутрішнього туризму призвели до суттєвого скорочення доходів, що ускладнило інвестиції у відновлення та модернізацію інфраструктури.

Зокрема, у Київській області структура туристичного потоку в 2022 році суттєво змінилася: 99% відвідувачів готельно-ресторанного сектору становили громадяни України, тоді як іноземці склали лише близько 1%.

Аналіз обсягів реалізованих послуг закладами тимчасового розміщення та харчування за останні п'ять років виявив значні коливання в діяльності цього сектора. Так, навіть за умов карантинних обмежень сектор продемонстрував певну стійкість до нових умов і викликів ринкового середовища, зростаючи на 61,5%. Проте, у 2022 році, через початок повномасштабного вторгнення, обсяг реалізованих послуг різко скоротився майже вдвічі, а частка фізичних осіб-підприємців знизилася до 6,7% [7].

Аналізуючи специфіку діяльності та розвитку готельно-ресторанного закладу спершу визначимо сутність та його основні особливості в розрізі готельного підприємства та ресторанного закладу.

Діючий нормативно-правовий контекст України на сьогодні не забезпечує чіткого визначення поняття «готельне господарство», не уточнюється його належність до сфери туризму та відомча підпорядкованість.

Внаслідок цього найчастіше готельне господарство розглядається виключно як «матеріально-технічна база туризму», що в свою чергу створює проблеми в теоретичних і практичних аспектах його класифікації. У наукових працях, таких як монографії та посібники, часто використовують обмежене розуміння готельного господарства, відносячи його до складових термінів «туристська індустрія», «індустрія гостинності» або «послуги з розміщення».

Раніше термін «готельне господарство» пов'язувався переважно з господарською діяльністю, яка полягала в наданні платних послуг для тимчасового розміщення в готелях.

Однак, з розвитком туристичного попиту та орієнтацією готельних підприємств на максимізацію прибутків, послуги розміщення стали тісно інтегруватися з харчуванням і багатьма додатковими послугами, такими як організація культурних заходів, транспортування, оздоровлення, при чому це дозволяє готельним комплексам значно розширити спектр наданих послуг і, відповідно, покращити конкурентоспроможність на ринку [10, с.117].

Готельний бізнес відіграє значну роль і в системі господарювання, оскільки формує обсяги робіт для різних галузей економіки (рис.1.3).

Сучасний готельний бізнес є важливим економічним явищем, що має індустріальну форму та включає системний підхід до надання послуг, з чітко організованими процесами реалізації. Він виконує функцію готельного продукту й послуг, які не можуть бути накопичені або транспортувані, адже надаються безпосередньо споживачам під час їхнього перебування в закладі. Готельний бізнес сприяє створенню нових робочих місць і часто виступає піонером освоєння нових регіонів, а також сприяє прискореному розвитку національної економіки. При цьому, він виступає механізмом перерозподілу національного доходу на користь країн, які спеціалізуються в готельному бізнесі, що приносить фінансові переваги для місцевих економік.



Рисунок 1.3. Зв'язки готельного бізнесу в системі господарювання [2, с.81]

Готельний бізнес є також мультиплікатором росту національного доходу, зайнятості та розвитку місцевої інфраструктури, що забезпечує підвищення рівня життя місцевого населення. Цей сектор характеризується високим рівнем ефективності та швидкою окупністю інвестицій, що робить його привабливим для інвесторів. Водночас, готельний бізнес використовує ефективні засоби охорони природи та культурної спадщини, оскільки саме ці елементи становлять основу його ресурсної бази, сприяючи їх збереженню та розвитку. Він також тісно взаємодіє з багатьма іншими галузями господарства та видами діяльності людини, забезпечуючи синергію різних секторів та створюючи потенціал для розвитку рекреаційного середовища, яке задовольняє потреби людей у зміні місць перебування та пізнанні нових культур [9].

Готельний бізнес також функціонує невід'ємно від ресторанних послуг. Заклад ресторанного господарства визначається як організаційно-структурна

одиниця у сфері ресторанної діяльності, яка здійснює виробничо-торговельну діяльність. Він займається виробництвом та продажем продукції власного виробництва, а також реалізацією закуплених товарів. При цьому, ресторанний заклад організовує споживання цієї продукції, забезпечує відповідні послуги та створює умови для організації дозвілля споживачів, сприяючи їхньому комфортному відпочинку та розвагам.

У процесі здійснення своєї діяльності підприємства ресторанного господарства виконують низку основних функцій, спрямованих на забезпечення ефективної організації операційної діяльності, що включає закупівлю сировини та товарів, виготовлення харчової продукції широкого асортименту і відповідає вимогам споживачів. Також важливим аспектом є організація споживання цієї продукції, зберігання запасів сировини та товарів, а також організація обслуговування клієнтів. До того ж, підприємства забезпечують транспортування сировини та товарів, що є невід'ємною частиною їхньої діяльності [19, с.106].

В сучасних умовах готельно-ресторанний бізнес розвивається з великою швидкістю і тому потребує кваліфікованих працівників, удосконалювати матеріально-технічну базу, адже на сучасному етапі цей бізнес користується великим попитом у споживачів.

1.2. Специфіка організації обслуговування споживачів готельно-ресторанних послуг

Організація обслуговування споживачів у сфері готельно-ресторанних послуг є складним багатокomпонентним процесом, який охоплює широкий спектр заходів, спрямованих на створення комфортних умов для перебування гостей та забезпечення їхніх потреб у харчуванні, відпочинку й дозвіллі. Вона поєднує технологічні, сервісні та управлінські аспекти, що передбачають стандартизацію процедур обслуговування, персоналізацію послуг та впровадження інноваційних підходів до взаємодії з клієнтами. Особливості такого обслуговування залежать від типу закладу, його концепції, цільової

аудиторії та рівня категоризації, що визначає якість і спектр наданих послуг. Значний вплив на організацію обслуговування мають сучасні тенденції розвитку індустрії гостинності, зокрема цифровізація, автоматизація процесів та адаптація до змін споживчих уподобань. Ефективність системи обслуговування в готельно-ресторанному бізнесі безпосередньо впливає на рівень задоволеності клієнтів, конкурентоспроможність підприємства та його економічну стійкість у динамічних ринкових умовах [14, с.83-84].

Процес організації обслуговування у готельно-ресторанному підприємстві охоплює ряд взаємопов'язаних етапів, які представимо на рис.1.4.



Рисунок 1.4. Основні етапи реалізації процесу обслуговування у готельно-ресторанному закладі [1, с.104]

Здійснимо характеристику кожного із етапів процесу обслуговування.

На першому етапі здійснюється прийом гостей, відвідувачів готельно-ресторанного закладу. Даний етап обслуговування передбачає створення позитивного першого враження, яке значною мірою впливає на подальше

ставлення клієнта до закладу. Працівники повинні виявляти доброзичливість, професіоналізм та увагу до потреб відвідувачів, забезпечуючи комфортний процес реєстрації або розміщення. Важливим аспектом є швидкість і чіткість дій персоналу, використання сучасних технологій для автоматизації процесів, а також персоналізований підхід до кожного гостя.

На цьому етапі відбувається ознайомлення клієнта з послугами закладу, можливе надання додаткових рекомендацій та роз'яснень щодо пропозицій. Якість зустрічі безпосередньо впливає на лояльність гостей і їхнє бажання скористатися послугами закладу в майбутньому.

На наступному (другому) етапі реалізується оформлення замовлення. Зазначений етап охоплює процес вибору клієнтом послуг або продукції та взаємодію з персоналом, що відповідає за прийняття замовлення. В ресторанах важливою складовою є надання кваліфікованих консультацій щодо страв, їхнього складу, способу приготування, а також рекомендації відповідних напоїв. У готелях цей етап може включати бронювання додаткових послуг, таких як спа-процедури, екскурсійні тури чи замовлення харчування в номер. Використання електронних систем бронювання та замовлення сприяє прискоренню обслуговування та зменшенню ймовірності помилок. Чітка комунікація між клієнтом і персоналом на цьому етапі забезпечує задоволення очікувань гостя та мінімізує можливі непорозуміння [22, с.22].

На третьому етапі відбувається безпосереднє виконання замовлення – надання готельно-ресторанних послуг включаючи подачу страв, надання проживання або інших замовлених послуг. Важливими характеристиками є швидкість, точність і якість виконання замовлення, що впливає на загальну задоволеність клієнта. В ресторанах важливу роль відіграють елементи сервірування, правильний порядок подачі страв і підтримання етикету обслуговування. У готельному сегменті важливими аспектами є чистота номерів, функціональність обладнання та оперативність реагування персоналу на додаткові запити гостей. Відповідність наданих послуг очікуванням клієнта є ключовим фактором формування позитивного досвіду споживання.

На четвертому етапі здійснюється розрахунок за отримані готельно-ресторанні послуги та завершення обслуговування споживачів. На цьому етапі здійснюється заключне оформлення взаєморозрахунків між клієнтом і закладом, що включає виставлення рахунку, оплату та надання чека. Важливою складовою є забезпечення зручних способів оплати, таких як готівковий розрахунок, використання банківських карт або електронних платіжних систем.

У багатьох закладах практикується опитування гостей щодо рівня їхнього задоволення обслуговуванням та можливість залишення відгуків. Для готелів цей етап також включає процедуру виселення, що має бути швидкою, організованою та комфортною для клієнта. Завершення обслуговування має залишити у гостя позитивне враження, яке стане основою для його подальшої лояльності та рекомендацій іншим потенційним клієнтам.

Останнім етапом виступає післяпродажне обслуговування та зворотний зв'язок із клієнтами досліджуваного закладу. Сучасний підхід до обслуговування передбачає продовження взаємодії з клієнтом навіть після його відвідування закладу або користування послугами, який також включає відправку подяки за візит, пропозицію знижок на майбутні відвідування або персоналізованих рекомендацій [2, с.115].

Готельно-ресторанні заклади активно використовують систему зворотного зв'язку для отримання відгуків клієнтів, що дозволяє вдосконалювати якість послуг. Важливим аспектом є робота з негативними відгуками та вирішення можливих претензій, що сприяє покращенню іміджу підприємства. Ефективна комунікація після надання послуг формує довгострокові відносини з клієнтами та підвищує їхню ймовірність повторного звернення до закладу.

Дослідження процесу обслуговування споживачів у готельно-ресторанному бізнесі дозволило визначити ключові етапи взаємодії з клієнтами та їхній вплив на рівень задоволеності послугами. Встановлено, що якість обслуговування на кожному етапі безпосередньо формує загальний досвід споживача та визначає його лояльність до закладу. Важливу роль відіграє персоналізований підхід, використання сучасних технологій для автоматизації

процесів та зворотного зв'язку з клієнтами. Післяпродажне обслуговування та ефективна робота з відгуками сприяють зміцненню конкурентних позицій підприємства на ринку.

Отже, удосконалення сервісних процесів, врахування споживчих очікувань та впровадження інноваційних підходів є необхідними умовами для підвищення ефективності діяльності готельно-ресторанного бізнесу.

1.3. Дослідження основних чинників впливу на процес організації обслуговування у готельно-ресторанному підприємстві

Внаслідок останніх подій в Україні економіка країни зазнала значних втрат, що зумовлено негативним впливом зовнішніх чинників. Дестабілізаційні процеси у зовнішньому середовищі спричинили нестабільність у національному господарстві, внаслідок чого низка галузей перебуває у стані невизначеності. Сукупний вплив цих факторів суттєво позначився на функціонуванні підприємств готельно-ресторанного бізнесу, створюючи додаткові виклики для їхньої діяльності.

Аналіз основних зовнішніх факторів та їхнього впливу на розвиток України дозволяє визначити ключові ризики та тенденції у сфері економіки. Основні чинники зовнішнього середовища та їхній вплив на національний розвиток готельно-ресторанної сфери узагальнено в табл. 1.1.

Резюмуючи результати дослідження подані у табл. 1.1., слід відзначити те, що сучасні економічні умови в Україні характеризуються високим рівнем інфляції, нестабільністю курсу національної валюти, зростанням цін на енергоносії та сировину, що суттєво впливає на собівартість продукції у готельно-ресторанному бізнесі. Через зниження платоспроможності населення споживачі скорочують витрати на послуги ресторанів і готелів, надаючи перевагу більш економним варіантам харчування та проживання. Також порушення логістичних ланцюгів призводить до нестачі певних видів продукції, особливо імпортованих товарів, адже це змушує готельно-ресторанні підприємства адаптувати меню та переглядати стратегію постачання.

Таблиця 1.1

Основні чинники зовнішнього середовища та їхній вплив на національний розвиток
готельно-ресторанної сфери [13 , с.81]

Основні чинники зовнішнього середовища	Характеристика	Результат впливу факторів зовнішнього середовища на розвиток України
Економічні	Висока інфляція, девальвація національної валюти, зниження платоспроможності населення, зростання вартості енергоресурсів, збої у логістиці	Скорочення попиту на послуги готелів та ресторанів, збільшення операційних витрат, зменшення інвестицій у сферу HoReCa, закриття або оптимізація бізнесу
Політичні	Війна з РФ, воєнний стан, мобілізаційні процеси, санкції проти країни-агресора, законодавчі зміни щодо бізнесу	Скорочення робочої сили через мобілізацію, нестабільність регуляторного середовища, зміна туристичних потоків, зменшення іноземних інвестицій
Соціально-демографічні	Масова міграція населення за кордон та внутрішнє переміщення, зниження рівня доходів, зростання соціальної напруги	Зміна споживчих пріоритетів, скорочення місцевого ринку споживачів, підвищений попит на бюджетні заклади та сервіси, орієнтація на ВПО (внутрішньо переміщених осіб)
Технологічні	Діджиталізація бізнесу, автоматизація процесів, розвиток доставки та онлайн-замовлень, впровадження енергозберігаючих технологій	Перехід закладів на онлайн-формати обслуговування, скорочення витрат через автоматизацію, активний розвиток доставки та take-away сервісів, потреба в інвестуванні у технологічні рішення
Географічні	Руйнування інфраструктури, релокація підприємств у безпечніші регіони, блокування транспортних шляхів, зміна туристичних маршрутів	Зменшення туристичного потоку, нерівномірний розвиток регіонів, зростання навантаження на готельно-ресторанний бізнес у відносно безпечних містах, необхідність адаптації бізнесу до нових умов

Воєнний стан в Україні суттєво змінює політичну та регуляторну систему, що впливає на функціонування підприємств готельно-ресторанного бізнесу. Постійні зміни у законодавстві, зокрема в оподаткуванні, системі трудових відносин та вимогах до бізнесу, вимагають швидкої адаптації підприємств до нових реалій. Масова мобілізація чоловіків призводить до кадрового дефіциту, особливо серед висококваліфікованих спеціалістів у сфері ресторанного сервісу та готельної справи.

Через війну в Україні відбувається значне скорочення населення, викликане міграційними процесами: багато громадян виїхали за кордон або перемістилися у відносно безпечні регіони. Це суттєво змінило споживчий попит та географію ринку HoReCa. Водночас у регіонах, що постраждали від бойових дій, спостерігається зниження відвідуваності ресторанів та закриття готелів через брак клієнтів. Соціальна нестабільність також впливає на кадрову сферу – через відтік кваліфікованих працівників за кордон ускладнюється підбір персоналу для закладів ресторанного та готельного бізнесу.

В умовах війни підприємства готельно-ресторанного бізнесу активно впроваджують цифрові технології для оптимізації операційних процесів та скорочення витрат. Автоматизація роботи ресторанів та готелів через використання CRM-систем, мобільних додатків для замовлення їжі, онлайн-бронювання та систем самостійного обслуговування дозволяє покращити клієнтський досвід і мінімізувати вплив дефіциту персоналу [20].

Значна частина інфраструктури України постраждала від воєнних дій, що ускладнює логістичне забезпечення готелів та ресторанів. Руйнування доріг, мостів, торговельних центрів та підприємств спричиняє перебої у постачанні продуктів і товарів для сфери HoReCa. Крім того, через зміну туристичних маршрутів суттєво зменшився потік клієнтів у деякі регіони. Сучасна ситуація в Україні суттєво впливає на готельно-ресторанний бізнес, змінюючи його структуру, споживчий попит та економічні умови функціонування. Основними викликами для підприємств HoReCa є економічна нестабільність, зниження платоспроможності населення, мобілізація працівників, порушення

логістики та міграційні процеси. Водночас компанії, що адаптуються до нових умов через цифровізацію, автоматизацію та гнучкі бізнес-моделі, мають більше шансів на виживання та розвиток. Війна також сприяє регіональним змінам у сфері гостинності: західні області отримують більше можливостей для розвитку, тоді як прифронтові території стикаються із значними труднощами. У перспективі готельно-ресторанна сфера змушена трансформуватися, орієнтуючись на нові реалії та потреби споживачів [9].

Поряд із внутрішніми чинниками суттєвий вплив на діяльність суб'єктів готельно-ресторанної сфери мають також і внутрішні чинники, які представлені у табл. 1.2.

Таблиця 1.2

Основні чинники зовнішнього середовища та їхній вплив на національний розвиток готельно-ресторанної сфери [4, с.22]

Внутрішні чинники	Характеристика	Результат впливу
1	2	3
Фінансовий стан підприємств	Війна та економічна нестабільність спричинили зниження прибутковості бізнесу, складнощі з кредитуванням, зростання витрат на енергоносії та сировину.	Обмежені можливості для розвитку, скорочення персоналу, підвищення цін на послуги, закриття малорентабельних підприємств.
Рівень забезпечення персоналом	Масова міграція, мобілізація чоловіків та дефіцит кваліфікованих кадрів у готельно-ресторанному секторі.	Підвищене навантаження на працівників, зниження якості обслуговування, необхідність адаптації кадрової політики (навчання, підвищення зарплат).
Матеріально-технічна база	Багато підприємств потребують модернізації обладнання, енергоефективних технологій, а також відновлення зруйнованої інфраструктури.	Збільшення витрат на оновлення техніки, перехід на альтернативні джерела енергії, необхідність оптимізації виробничих процесів.
Маркетингова стратегія	Зміна споживчих пріоритетів, зниження попиту на розкішні послуги, зростання популярності доставки їжі та бюджетного відпочинку.	Підприємства змушені переглядати асортимент, впроваджувати нові маркетингові рішення, покращувати онлайн-присутність.
Цінова політика	Зростання собівартості страв і послуг через інфляцію, підвищення комунальних тарифів, порушення логістичних ланцюгів.	Підвищення цін, скорочення асортименту, впровадження акцій і програм лояльності для утримання клієнтів.

продовження табл. 1.2

1	2	3
Цифровізація та інновації	Впровадження автоматизації, CRM-систем, мобільних додатків для замовлення їжі та бронювання номерів, чат-ботів для спілкування з клієнтами.	Оптимізація витрат, підвищення ефективності бізнесу, покращення клієнтського досвіду.
Локація та логістика	У багатьох регіонах готельно-ресторанна сфера постраждала через бойові дії або масову міграцію. У безпечних регіонах зросла конкуренція.	Підприємства релокуються у стабільніші зони, що сприяє розвитку ринку в західних областях, але створює нерівномірний розподіл бізнесу.

Внутрішні чинники значною мірою впливають на розвиток готельно-ресторанної сфери в Україні. Через фінансові труднощі, нестачу кадрів та зміну споживчих уподобань підприємства змушені шукати нові стратегії адаптації. Важливим аспектом розвитку стає цифровізація бізнесу, оптимізація витрат та впровадження енергоефективних технологій. При цьому, локалізація бізнесу відіграє важливу роль – у безпечних регіонах сфера HoReCa має більше можливостей для зростання, тоді як у постраждалих від війни зонах спостерігається криза та масове закриття підприємств.

В контексті дослідження практичних особливостей дослідимо особливості реалізації обслуговування у готельно-ресторанному підприємстві «Avalon Palace», результати дослідження подамо у 2 розділі даної наукової роботи.

РОЗДІЛ 2. ПРАКТИКА ОРГАНІЗАЦІЇ ОБСЛУГОВУВАННЯ У ГОТЕЛЬНО-РЕСТОРАННОМУ ПІДПРИЄМСТВІ (НА ПРИКЛАДІ ГРК «AVALONE PALACE»)

2.1. Загальна організаційно-економічна характеристика діяльності готельно-ресторанного підприємства

Об'єктом дослідження виступає господарська діяльність готельно-ресторанного комплексу «Avalone Palace», який реалізує діяльність на готельно-ресторанному ринку м. Тернополя. Загальний вигляд досліджуваного закладу представимо на рис. 2.1.



Рисунок 2.1. Загальний вигляд готельно-ресторанного комплексу
«Avalone Palace» [17]

Комплекс має привабливий та сучасний вигляд інтер'єру (рис. 2.2) і налічує 60 комфортних номерів різних категорій: «люкс», «напівлюкс», «стандарт», «стандарт плюс» та «економ».

Номери оснащені як двоспальними, так і односпальними ліжками, що дозволяє задовольнити різні потреби гостей.



Рисунок 2.2. Внутрішній інтер'єр готельно-ресторанного комплексу «Avalone Palace» [17]

Кожен номер готельно-ресторанного закладу оформлений у стильному дизайні та обладнаний усіма необхідними зручностями для комфортного проживання, включаючи сучасні меблі, санвузол, телевізор, безкоштовний Wi-Fi та систему клімат-контролю. Загальний вигляд номерів досліджуваного закладу представимо на рис.2.3.



Рисунок 2.3. Загальний вигляд номерного фонду готельно-ресторанного комплексу «Avalone Palace» [17]

Процес розміщення гостей у номерах здійснюється відповідно до загальноприйнятих міжнародних стандартів: час заселення починається з 14:00, а виселення повинно відбутися до 12:00. У разі пізнього виїзду в період

з 12:00 до 19:00 передбачено додаткову оплату у розмірі 50% від вартості номера. Вартість розміщення додаткового місця в номері становить 250 грн за добу. Цінові позиції для споживачів готельно-ресторанних послуг ГРК «Avalone Palace» представлено у табл. 2.1.

Таблиця 2.1

Прейскурант цін на розміщення у готельно-ресторанному комплексі «Avalone Palace» [17]

Тип номеру	Ціна, грн.	
	Односпальне ліжко	Двоспальне ліжко
Стандарт мансарда	1100	1430
Стандарт Плюс мансарда	1200	1450
Стандарт Бізнес мансарда	1200	1450
Стандарт	1260	1550
Стандарт Плюс	1350	1630
Стандарт Сімейний		1700
Бізнес	1350	1630
Напівлюкс		2200
Люкс		2300

Результати дослідження преїскуранту цін на розміщення у готельно-ресторанному комплексі «Avalone Palace» демонструють різноманіття варіантів номерів, що відповідають різним потребам та бюджетам клієнтів. Ціни варіюються залежно від типу номеру та оснащення, зокрема, більш комфортні варіанти, такі як «Люкс» та «Напівлюкс», мають значно вищу цінову категорію, що може свідчити про високий рівень сервісу та додаткові зручності.

Прейскурант містить розбивку за типами ліжок, що дозволяє клієнтам здійснювати вибір відповідно до особистих уподобань і вимог. Загалом, наявність широкого спектру цінових категорій сприяє задоволенню потреб різних груп споживачів, починаючи від стандартних номерів і закінчуючи варіантами високого класу. Такий підхід дозволяє комплексам гнучко

адаптувати свої послуги до запитів ринку та підвищувати конкурентоспроможність у галузі.

У складі комплексу функціонує бенкетний ресторан, який займає два поверхи та здатний вмістити загалом 350 осіб. Перший поверх ресторану має 200 місць, тоді як на другому розташовано 150 місць. Загальний вигляд ресторану представлено на рис.2.4.



Рисунок 2.4. Загальний вигляд бенкетного ресторану ГРК «Avalone Palace» [17]

Ресторан готельно-ресторанного комплексу є відмінним майданчиком для організації різноманітних заходів, таких як бенкети, фуршети, корпоративні вечірки, бізнес-ланчі, весілля, дні народження, ювілеї, а також дитячі свята. Однією з основних переваг комплексу є можливість проведення ділових заходів, оскільки на його території розташований конференц-зал площею 300 м², що здатен вмістити до 200 осіб.

Конференц-зал (рис.2.5) обладнано сучасними мультимедійними пристроями, такими як телевізор, проектор з екраном, мікрофони та акустична система, а також фліп-чарт та необхідні канцтовари, що забезпечують високий рівень проведення ділових зустрічей і заходів. Така інфраструктура дозволяє

організовувати заходи різного формату, забезпечуючи максимальний комфорт та ефективність для учасників. Вартість оренди конференц-залу коливається від 350 до 5000 грн. за визначений час та кількість людей.



Рисунок 2.5. Загальний вигляд конференц-залу ГРК «Avalone Palace»

Таким чином, комплекс ГРК «Avalone Palace» відповідає найвищим вимогам до організації як розважальних, так і ділових подій, що робить його привабливим для різноманітних категорій клієнтів.

Аналізуючи фінансову діяльність підприємства здійснимо дослідження ключових показників, які характеризують фінансово-господарську діяльність та фінансовий стан підприємства, результати аналізу представимо у табл.2.2.

Аналіз показників фінансової діяльності підприємства ГРК «Avalon Palace» за 2022–2024 роки виявляє кілька ключових тенденцій:

1. Активи підприємства збільшились на 2781 грн у 2023 році та на 2819 грн у 2024 році позитивно впливаючи на фінансову стійкість готельно-ресторанного підприємства, зростання активів на 5600 грн у порівнянні з 2022 роком і свідчить про збільшення ресурсу для розвитку.

2. Необоротний капітал демонструє невелике збільшення у 2023 році (123 грн), але значне зростання на 6173 грн у 2024 році і засвідчує те, що інвестиції в основні засоби або довгострокові активи.

3. Оборотний капітал значно коливається, зростаючи на 2658 грн у 2023 році, але зменшуючись на 3354 грн у 2024 році вказуючи на скорочення

ліквідних активів та можливі проблеми з підтриманням робочого капіталу готельно-ресторанного закладу.

Таблиця 2.2

Основні показники фінансово-господарської діяльності готельно-ресторанного комплексу ГРК «Avalon Palace» за період 2022-2024 рр.

Показник	Роки			Відхилення (+;-)		
	2022	2023	2024	2023-2022	2024-2023	2024-2022
Активи	18089	20870	23689	2781	2819	5600
Необоротний капітал	14825	14948	21121	123	6173	6296
Оборотний капітал	3264	5922	2568	2658	-3354	-696
Власний капітал	7602	7951	8524	349	573	922
Дебіторська заборгованість	1628	4955	12810	3327	7855	11182
Кредиторська заборгованість	10487	8919	11465	-1568	2546	978
Чистий дохід від реалізації продукції та послуг	16000	12920	14934	-3080	2014	-1066
Собівартість реалізації продукції та послуг	13018	10445	11969	-2573	1524	-1049
Валовий прибуток	2982	2475	2965	-507	490	-17
Чистий прибуток	413	349	573	-64	224	160

4. Власний капітал зростає на 349 грн у 2023 році та на 573 грн у 2024 році засвідчуючи стабільний приріст фінансових ресурсів підприємства.

5. Дебіторська заборгованість значно зросла на 3327 грн у 2023 році та на 7855 грн у 2024 році засвідчуючи збільшення продажів у кредит або труднощі з поверненням коштів.

6. Кредиторська заборгованість зменшилась на 1568 грн у 2023 році, але збільшилась на 2546 грн у 2024 році і вказує на збільшення зобов'язань підприємства перед постачальниками.

7. Чистий дохід від реалізації продукції та послуг зменшився на 3080 грн у 2023 році, але зріс на 2014 грн у 2024 році засвідчуючи певне відновлення попиту на продукцію або послуги готельно-ресторанного підприємства.

8. Собівартість реалізації продукції та послуг зменшилась на 2573 грн

у 2023 році, але знову зросла на 1524 грн у 2024 році і свідчить про підвищення розміру витрат на виробництво.

9. Валовий прибуток зменшився на 507 грн у 2023 році, але збільшився на 490 грн у 2024 році та свідчить про покращення операційної ефективності.

10. Чистий прибуток зменшився на 64 грн у 2023 році, але зріс на 224 грн у 2024 році вказуючи на покращення фінансових результатів підприємства в останньому році.

Загалом, готельно-ресторанне підприємство «Avalon Palace» демонструє позитивну тенденцію до зростання активів та власного капіталу, але має проблеми з ліквідністю через зменшення оборотного капіталу. Збільшення дебіторської заборгованості та зміни в доходах та собівартості вказують на необхідність більш ретельного контролю за грошовими потоками. Чистий прибуток за останній рік свідчить про позитивні фінансові результати, хоча є ризику через високу заборгованість та зміни в доходах.

2.2. Організація процесу обслуговування споживачів у готельно-ресторанному підприємстві

Організація процесу обслуговування споживачів у готельно-ресторанному підприємстві «Avalon Palace» є ключовим елементом для забезпечення високоякісного сервісу та задоволення потреб клієнтів. Зазначене включає ретельну координацію роботи всіх підрозділів, починаючи від прийому гостей до надання послуг харчування, а також управління комунікацією між персоналом і споживачами. Успішна організація обслуговування споживачів сприяє підвищенню конкурентоспроможності готельно-ресторанного підприємства «Avalon Palace», забезпечуючи не тільки високу якість обслуговування, а й створення лояльності серед клієнтів, що в свою чергу впливає на економічну ефективність діяльності підприємства.

Аналізуючи організаційну структуру готельно-ресторанного підприємства «Avalon Palace» необхідно відзначити її лінійно-

функціональний тип, який забезпечує достатньо ефективну систему обслуговування споживачів готельно-ресторанних послуг (рис.2.6).

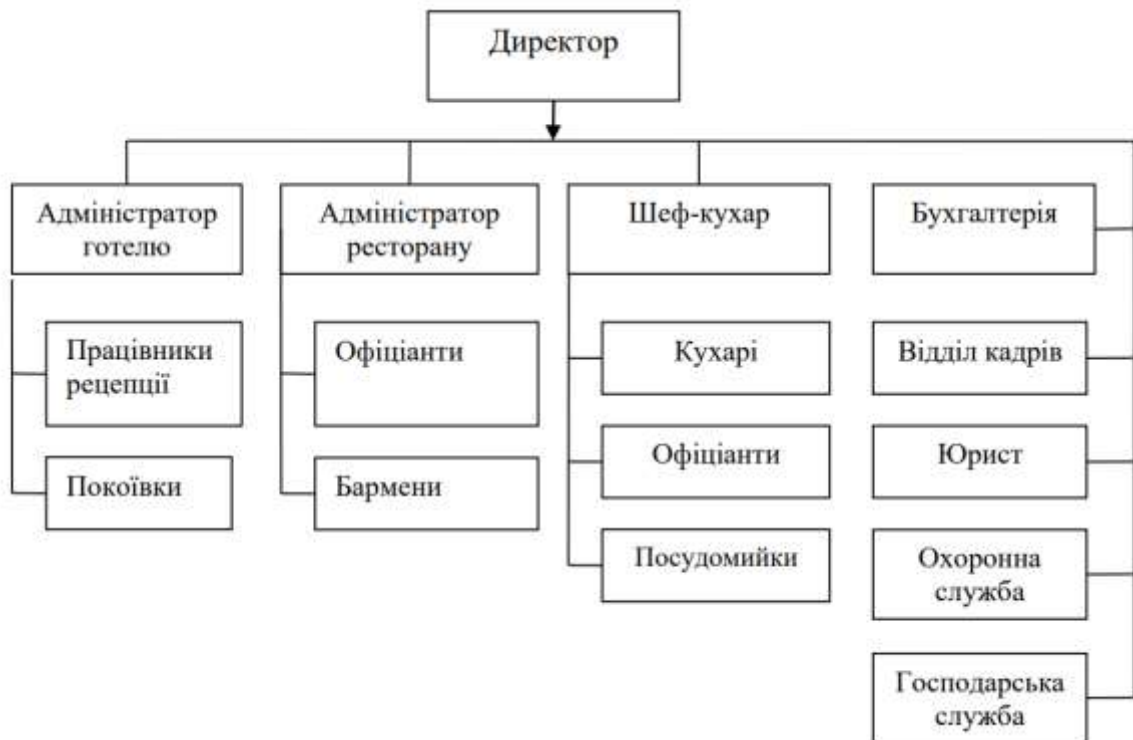


Рисунок 2.6. Організаційна структура управління готельно-ресторанним підприємством «Avalon Palace» [17]

Досліджуючи структуру управління готельно-ресторанного комплексу «Avalon Palace», необхідно відзначити наявність директора, який відповідає за загальне стратегічне керівництво підприємством. Директор здійснює контроль за всіма операційними процесами, визначає основні напрямки розвитку і забезпечує виконання планів, що сприяє досягненню фінансових та організаційних цілей комплексу. При цьому, він взаємодіє з іншими ключовими підрозділами, такими як управління персоналом, відділ маркетингу та служба клієнтського обслуговування, щоб гарантувати високий рівень якості послуг, які надаються гостям.

Готельно-ресторанне підприємство «Avalon Palace» має наступні функціональні підрозділи: адміністратор готелю, адміністратор ресторану, шеф-кухар та бухгалтерія, відділ кадрів, юридичний відділ, охорону та господарську служби.

Адміністратор готелю «Avalon Palace» відповідає за загальне управління та організацію діяльності готелю, включаючи реєстрацію та поселення гостей, управління номерним фондом, забезпечення високої якості обслуговування клієнтів, а також вирішення оперативних питань, що виникають під час перебування гостей.

Адміністратор ресторану «Avalon Palace» організовує роботу ресторану, займається координацією обслуговування гостей, контролює процеси замовлень і приготування страв, а також забезпечує дотримання стандартів сервісу та чистоти, сприяючи створенню комфортної атмосфери для відвідувачів закладу.

Шеф-кухар здійснює управління кухнею, відповідає за приготування страв високої якості, розробку меню, контроль за наявністю необхідних продуктів, а також забезпечує виконання санітарних норм і стандартів безпеки харчових продуктів.

Бухгалтерія підприємства несе відповідальність за ведення бухгалтерського обліку, контроль за фінансовими операціями, складання та подання податкової звітності, а також за здійснення розрахунків з контрагентами та працівниками, забезпечуючи своєчасне виконання всіх фінансових зобов'язань і правильне відображення всіх операцій у фінансових звітах підприємства.

Відділ кадрів займається організацією та управлінням кадровими процесами, включаючи набір, навчання та розвиток персоналу, забезпечення виконання трудових угод, оформлення трудових договорів, а також ведення особових справ працівників, розрахунок заробітної плати та соціальних виплат, дотримання трудового законодавства.

Юридичний відділ підприємства відповідає за правове забезпечення діяльності, включаючи консультування з правових питань, складання та перевірку договорів, участь у вирішенні правових спорів, а також забезпечення відповідності діяльності підприємства чинному законодавству, захист прав і інтересів підприємства в судових та інших органах.

Охоронна служба організує і контролює заходи безпеки на території готельно-ресторанного комплексу «Avalon Palace», включаючи охорону периметра, відеоспостереження, контроль за відвідувачами та персоналом, а також попередження і реагування на будь-які потенційні загрози безпеці.

Господарська служба відповідає за організацію і контроль за технічним обслуговуванням будівель та обладнання, забезпечення їх належного стану, проведення ремонту, а також за постачання необхідних матеріалів і ресурсів для забезпечення безперебійної роботи підприємства, створення комфортних і безпечних умов для роботи і відпочинку клієнтів.

Досліджуючи специфіку обслуговування у готелі ГРК «Avalon palace» необхідно відзначити, що дані обов'язки виконують адміністратор готелю, працівники рецепції та покоївки.

Специфіка обслуговування в готелі ГРК «Avalon Palace» полягає у забезпеченні високоякісного сервісу, орієнтованого на потреби клієнтів та ефективному управлінні всіма процесами, що стосуються комфортного перебування гостей.

На етапі прибуття гостя, адміністратор готелю вітає відвідувачів, здійснює реєстрацію, перевіряючи документи та надаючи всю необхідну інформацію про послуги готелю. Працівники рецепції допомагають клієнтам з організацією проживання, включаючи надання ключів від номерів, а також забезпечують зручний процес реєстрації та виїзду. Вони також займаються вирішенням будь-яких питань, що виникають у гостей під час їхнього перебування, таких як зміна номеру або додаткові послуги.

На етапі перебування гостя в номері покоївки відповідають за підтримання чистоти та порядку, своєчасне прибирання кімнат, зміну постільної білизни та поповнення запасів необхідних засобів (мило, рушники, туалетний папір). Вони також стежать за технічним станом номерів, інформуючи керівництво про необхідність проведення ремонтних робіт або заміни обладнання. При цьому, покоївки можуть виконувати інші завдання, які сприяють максимальному комфорту гостей, наприклад, допомогти у

доставці додаткових послуг чи забезпеченні міні-бару.

Важливу роль у забезпеченні високого рівня обслуговування на всіх етапах перебування клієнтів відіграють адміністратор готелю, який слідкує за координацією роботи всіх служб, включаючи рецепцію та покоївок, забезпечуючи безперервну взаємодію між підрозділами.

Адміністратор також займається моніторингом рівня задоволення клієнтів, реагує на скарги та запити, намагаючись забезпечити максимальний комфорт і задоволення гостей. Усі ці етапи роботи співробітників готелю допомагають створити атмосферу гостинності, яка є основною метою обслуговування в ГРК «Avalon Palace». Про високий рівень надання готельних послуг засвідчують високий рейтинг закладу та відгуки клієнтів (рис.2.7).



Сніданок включено

PARKING
5 MINUTE STATION
WI-FI
ELECTRICITY
HEATING
SHELTER

Avalon Palace ★★★
Тернопіль [Показати на карті](#) 1 км від центру

Чудово 9,2
2 335 відгуків

1 ніч, 2 дорослих
~~UAH 1 850~~ **UAH 1 665** ⓘ
Включає податки та збори

Показати наявні місця >

Двомісний номер – В мансарді
1 двоспальне ліжко

Сніданок включено
✓ **Безкоштовне скасування**

На нашому сайті залишилося всього 6 номерів за такою ціною

"Зупиняюся в готелі вже не вперше. Це найкраще поєднання ціна -якість в м.Тернополі. Ввічливий персонал, готовий допомогти у вирішенні будь-якого питання, смачна кухня, сніданок у вигляді шведської..."

H Надія  Україна

"Зручні логістика, паркування авто. 5 хв ходу до центра міста, ситні і смачні включені сніданки, смачна та на різний гаманець вечеря, затишні номери, панорамний зовнішній ліфт. Єдиний мінус, про..."

V Volodymyr  Україна

Рисунок 2.7. Рейтинг та відгуки споживачів готельно-ресторанних послуг

ГРК «Avalon Palace»

Досліджуючи специфіку обслуговування в контексті надання ресторанних послуг необхідно відмітити задіяння наступних функціональних підрозділів, а саме адміністрації ресторану (офіціантів та барменів), а також

кухні (шеф-кухар, кухарів, офіціантів, посудомийників), які забезпечують обслуговування споживачів ресторанних послуг.

У контексті надання ресторанних послуг у ГРК «Avalon Palace» обслуговування споживачів є важливим процесом, що включає взаємодію між кількома функціональними підрозділами, такими як адміністрація ресторану, офіціанти, бармени, шеф-кухар та інші працівники кухні. Основним напрямом роботи адміністрації ресторану є управління процесом обслуговування клієнтів, включаючи організацію зустрічі гостей, забезпечення комфортних умов для їх перебування, а також контроль за якістю надання послуг.

Офіціанти виконують важливу роль у прийомі замовлень, сервісному обслуговуванні гостей, подачі страв та напоїв, а бармени забезпечують високоякісне приготування напоїв, включаючи алкогольні та безалкогольні коктейлі.

Кухня, у свою чергу, відповідає за приготування страв відповідно до меню та вимог клієнтів. Шеф-кухар контролює всі етапи приготування страв, організовує роботу кухарів і посудомийників, а також відповідає за стандарти якості, санітарію та організацію процесу на кухні. Кухарі готують страви відповідно до рецептур, забезпечуючи їх відмінний смак і подачу, а посудомийники забезпечують чистоту посуду та кухонного інвентарю.

Основні особливості обслуговування в ресторані «Avalon Palace» полягають у високому рівні персоналізованого сервісу, увазі до деталей та швидкості обслуговування. Споживачам надається широкий асортимент страв, що включає закуски, основні страви та десерти, а також велику кількість напоїв, що задовольняють різноманітні смаки. Меню ресторанного закладу представлено у додатку Б.

Найбільш часто замовляються страви, що включають різноманітні м'ясні страви, такі як стейки, курка в соусі, а також класичні українські страви, як борщ та вареники. Загальний вигляд оформлення столу у ресторані «Avalon Palace» (рис.2.8).



Рисунок 2.8. Загальний вигляд оформлення столу у ресторані «Avalon Palace» [17]

Відвідувачі також часто замовляють салати, сири, рибні страви, а серед десертів популярні ті, що мають національний колорит або оригінальні авторські рецепти. В цілому, слід відзначити високий рівень організації обслуговування у готельно-ресторанному комплексі «Avalon Palace», що відображено у SWOT-аналізі (рис.2.9).

Сильні сторони	Слабкі сторони
Високий рівень організації обслуговування.	Відсутність автоматизованих процесів обслуговування.
Професійний персонал, включаючи адміністраторів, офіціантів, барменів, шеф-кухаря.	Низька пропускна здатність ресторану під час пікових навантажень.
Різноманітне та смачне меню, яке задовольняє потреби різних груп споживачів.	Залежність від сезонності туристичного потоку.
Можливість проведення великих заходів, таких як конференції, банкетів і весіль.	Обмежений маркетинговий бюджет для просування послуг на ринку.
Можливості	Загрози
Розширення асортименту послуг, зокрема введення нових видів кухні або організація тематичних вечірок.	Економічна нестабільність та зниження платоспроможності споживачів.
Підвищення якості обслуговування за рахунок впровадження нових технологій (наприклад, автоматизація процесів).	Зростання конкуренції на ринку готельно-ресторанних послуг.
Розвиток міжнародних партнерств для залучення туристів з-за кордону.	Потенційні загрози від глобальних економічних криз та політичної нестабільності.
Проведення різноманітних заходів для підвищення популярності серед місцевих і міжнародних клієнтів.	Невизначеність на ринку через вплив війни та економічні санкції.

Рисунок 2.9. SWOT-аналіз ГРК «Avalon Palace»

На основі проведеного SWOT-аналізу готельно-ресторанного комплексу «Avalon Palace» можна зробити кілька важливих висновків.

По-перше, високий рівень обслуговування та професіоналізм персоналу є ключовими перевагами комплексу, що дозволяє забезпечувати високу якість послуг для клієнтів.

По-друге, існують деякі слабкі сторони, зокрема відсутність автоматизації та обмежена пропускна здатність ресторану під час пікових періодів.

По-третє, розширення асортименту послуг та впровадження нових технологій можуть сприяти підвищенню конкурентоспроможності комплексу на ринку.

По-четверте, економічна нестабільність і зростання конкуренції можуть негативно вплинути на стабільність підприємства.

По-п'яте, для мінімізації загроз необхідно активізувати маркетингову діяльність та розвивати міжнародні партнерства для залучення нових клієнтів.

2.3. Особливості надання додаткових послуг у готельно-ресторанному комплексі

Поряд із основними послугами, готельно-ресторанне підприємство «Avalon Palace» також надає різноманітні додаткові послуги, що створюють широкі можливості для закладу в конкурентному середовищі. Серед таких послуг можна виділити організацію банкетів, конференцій, весіль, корпоративів та інших заходів, адже зазначне дозволяє залучити нових клієнтів і значно підвищити доходи закладу.

При цьому, наявність СПА-послуг, сауни та послуг трансферу для гостей сприяє підвищенню рівня комфорту та задоволеності клієнтів. Слід відзначити те, що у закладі функціонує SPA-центр із сауною та басейном (рис. 2.9). Територія Сауни «Avalon Palace», включає в себе:

– Турецький Хамам (парилка, басейн 2,5*4 м з водою 26-28°C, кімната відпочинку, санвузол, душова);

- Римська Парна (парилка, басейн 2,5*4 м з водою 26-28°C, кімната відпочинку, санвузол, душова);
- Фінська сауна (парилка, басейн 2,5*4 м з водою 26-28°C, кімната відпочинку, санвузол, душова);
- Гуцульська Парна (парилка, басейн 2,5*4 м з водою 26-28°C, кімната відпочинку, санвузол, душова).



Рисунок 2.9. Загальний вигляд фінської сауни та турецького хамаму у ГРК «Avalon Palace» [17]

Клієнтам готельно-ресторанного комплексу «Avalon Palace» пропонується активний відпочинок у басейні, оснащеному протитечією, а також у басейні з контрастною водою, що сприяє загальному оздоровленню та релаксації.

Протитечія дозволяє здійснювати ефективні тренування та розслаблення м'язів, покращуючи кровообіг і витривалість. Басейн з контрастною водою, в свою чергу, має оздоровчі властивості, зміцнюючи імунну систему і сприяючи кращій регенерації організму.

Дані послуги надають додаткові можливості для гостей комплексу підтримувати активний спосіб життя та розслабитися, що робить їхній відпочинок ще більш комфортним та корисним для здоров'я. Такі послуги підвищують конкурентоспроможність комплексу і задоволення клієнтів. Загальний вигляд басейну ГРК «Avalon Palace» на рис.2.10.



Рисунок 2.10. Загальний вигляд басейну у ГРК «Avalon Palace» [17]

Загальна вартість послуг на послуги SPA-комплексу у ГРК «Avalon Palace» представимо на рис.2.11.

Вартість перебування				
Години роботи/вартість	Турецький хамам		Римська парна Фінська сауна Гуцульська парна	
	Будні дні	Вихідні дні	Будні дні	Вихідні дні
07:00 – 12:00	275 грн/год	300 грн/год	250 грн/год	300 грн/год
12:00 – 17:00	375 грн/год	400 грн/год	350 грн/год	400 грн/год
17:00 – 24:00	425 грн/год	450 грн/год	400грн/год	450 грн/год
24:00 – 07:00	475 грн/год	500 грн/год	450 грн/год	500 грн/год
Мінімальне замовлення – 2 год Вказана вартість передбачає перебування у сауні до 6 осіб Доплата за кожну додаткову особу - 30 грн/год Діти до 6 років - безкоштовно Щопонеділка знижка 20% на вартість перебування у сауні				

Рисунок 2.11. Загальна вартість послуг на послуги SPA-комплексу [17]

Важливим аспектом є також надання послуг організації екскурсій та активного відпочинку, що відповідає сучасним вимогам туристів, які шукають різноманіття під час свого перебування.

Ці послуги не лише розширюють спектр можливостей для дозвілля гостей ГРК «Avalon Palace», але й сприяють формуванню позитивного іміджу підприємства як сучасного, клієнтоорієнтованого закладу, що відповідає тенденціям розвитку індустрії гостинності. Залучення туристів до

екскурсійної діяльності, спортивних або рекреаційних програм дозволяє не лише задовольнити їхні індивідуальні потреби, а й забезпечити додаткові джерела доходу для підприємства. При цьому, інтеграція активного дозвілля у комплексний пакет послуг сприяє підвищенню рівня задоволеності клієнтів, збільшенню тривалості їхнього перебування та ймовірності повторного візиту, що загалом позитивно впливає на економічні показники діяльності готельно-ресторанного комплексу «Avalon Palace».

Зазначені додаткові послуги дозволяють не тільки покращити досвід клієнтів, але й збільшити рентабельність готельно-ресторанного підприємства, забезпечуючи його сталий розвиток.

В подальшому важливим є не тільки забезпечення якісного та конкурентного обслуговування у досліджуваному закладі, але й також важливо стимулювати підвищення ефективності організації обслуговування споживачів у готельно-ресторанному підприємстві «Avalone Palace», що буде представлено у розділі 3.

РОЗДІЛ 3. ПІДВИЩЕННЯ ЕФЕКТИВНОСТІ ОРГАНІЗАЦІЇ ОБСЛУГОВУВАННЯ СПОЖИВАЧІВ У ГОТЕЛЬНО- РЕСТОРАННОМУ ПІДПРИЄМСТВІ «AVALONE PALACE»

Підвищення ефективності організації обслуговування споживачів у готельно-ресторанному підприємстві «Avalon Palace» є важливим аспектом його конкурентоспроможності та стійкого розвитку. В умовах динамічного розвитку сфери гостинності, зростання вимог клієнтів та необхідності забезпечення високого рівня сервісу підприємство повинно впроваджувати сучасні підходи до управління обслуговуванням, оптимізувати внутрішні процеси та підвищувати кваліфікацію персоналу.

Важливим завданням є розширення спектра послуг, вдосконалення матеріально-технічної бази, автоматизація процесів та забезпечення індивідуального підходу до кожного гостя. У цьому контексті особливу увагу слід приділити впровадженню інноваційних технологій, поліпшенню стандартів обслуговування та використанню ефективних методів взаємодії з клієнтами. Застосування цих заходів дозволить не лише підвищити рівень задоволеності споживачів, а й зміцнити позиції комплексу на ринку готельно-ресторанних послуг.

В контексті підвищення ефективності організації обслуговування, диверсифікації та підвищення якості послуг готельно-ресторанного підприємства «Avalon Palace» нами пропонується відкрити на базі підприємства косметологічний кабінет (рис 3.1), який дасть наступні можливості розширення спектра додаткових послуг для гостей, що сприятиме збільшенню середнього чека та підвищенню рівня задоволеності клієнтів.

Впровадження косметологічного кабінету дозволить залучити нову категорію споживачів, зокрема тих, хто зацікавлений у процедурах догляду за шкірою, релаксації та відновленні. Це також сприятиме підвищенню іміджу комплексу як сучасного багатофункціонального закладу, що відповідає сучасним тенденціям сфери гостинності та оздоровлення.



Рисунок 3.1. Загальний вигляд запропонованого косметологічного кабінету у ГРК ГРК «Avalon Palace»

Косметологічний кабінет може забезпечити додатковий прибуток, що позитивно позначиться на фінансових показниках підприємства. Важливим фактором є також синергія між готельними, ресторанными та оздоровчими послугами, що дозволить створити унікальні пакети пропозицій для клієнтів та підвищити конкурентоспроможність комплексу на ринку.

При відкритті косметологічного кабінету у ГРК «Avalon Palace» першочерговим завданням є придбання необхідного обладнання, оскільки його якість і професійний рівень безпосередньо впливають на ефективність роботи спеціаліста та рівень задоволеності клієнтів. Комплексне оснащення кабінету передбачає не лише наявність косметологічної кушетки чи одного апарату, а включає широкий спектр спеціалізованих пристроїв і додаткового інвентарю, що сприяє розширенню спектра послуг. Використання кількох косметологічних апаратів підвищує функціональність закладу та робить його більш конкурентоспроможним.

До основного обладнання, необхідного для повноцінного функціонування косметологічного кабінету, належать: стілець майстра, косметологічна кушетка, лампа-лупа, багаторівневий візок для зберігання інструментів і матеріалів, ширма, а також сучасні косметологічні апарати, зокрема косметологічний комбайн, апарат для гальванізації, пристрій для мікрострумової терапії, ультразвуковий апарат та обладнання для вакуумного масажу. Окрім цього, необхідним є рециркулятор повітря для підтримання належного рівня санітарно-гігієнічних умов.

Для проведення процедур передбачено використання спеціалізованих інструментів, таких як воскоплави, воски, губки, шпатель та спонжі, а також професійної косметики, що відповідає стандартам індустрії краси. Додатково необхідне забезпечення аксесуарами та витратними матеріалами, серед яких одноразові тапочки, шапочки, простирадла, тепла ковдра, чашки та валики для підтримки комфортного положення клієнта.

З метою підвищення рівня обслуговування та забезпечення максимальної зручності для клієнтів у косметологічному кабінеті має бути передбачена душова кабіна, яка оптимально розташовується в кутовій частині приміщення, що забезпечує легкий доступ до неї.

Визначимо ключові витрати на апаратне забезпечення косметологічного кабінету у ГРК «Avalon Palace» в процесі функціонування (табл. 3.1).

Таблиця 3.1

Апаратне забезпечення косметологічного кабінету
у ГРК «Avalon Palace»

Назва обладнання	Орієнтовна вартість, грн.
1	2
Косметологічний комбайн	42 000
Апарат для гальванізації та електрофорезу	5 000
Апарат для вакуумного масажу	10 000
Косметологічна кушетка	13 000
Масажний стіл	9 000

продовження табл. 3.1

1	2
Лампа-лупа	3 000
Стілець для майстра	5 000
Візок косметологічний	3 000
Мініхолодильник для косметики, об'єм 10 л	4 000
Ширма тканинна	3 000
Шафки, стелажі	20 000
Бактерицидна лампа	1 000
Разом	98 000

Джерело: розроблено автором самостійно

Впровадження косметологічного кабінету на базі готельно-ресторанного комплексу «Avalon Palace» потребує початкових інвестицій у розмірі 98000 грн для придбання необхідного обладнання. Сучасне оснащення, зокрема косметологічний комбайн (42000 грн), апарат для вакуумного масажу (10000 грн) та косметологічна кушетка (13000 грн), забезпечить надання якісних послуг.

Витрати на допоміжне обладнання, включаючи мініхолодильник для косметики (4000 грн), лампу-лупу (3000 грн) і шафки (20000 грн), сприятимуть організації комфортного робочого простору. Впровадження косметологічних послуг дозволить збільшити прибутковість закладу за рахунок залучення нових клієнтів та підвищення середнього чека.

Загалом, відкриття косметологічного кабінету у ГРК «Avalon Palace» є перспективним напрямом розвитку, що сприятиме зростанню доходів підприємства та підвищенню його конкурентоспроможності.

Поряд із витратами на обладнання важливим стануть первинні витрати на відкриття косметологічного кабінету в ГРК «Avalon Palace» (табл. 3.2).

Загальна сума первинних інвестицій у відкриття косметологічного кабінету становить 300000 грн, що включає витрати на ремонт та дизайн приміщення (120000 грн), закупівлю необхідного обладнання та меблів (100000 грн), рекламну кампанію (30 000 грн), придбання аксесуарів та

розхідних матеріалів (20000 грн), а також закупівлю професійної косметики (30000 грн).

Таблиця 3.2

Первинні витрати на відкриття косметологічного кабінету в ГРК
«Avalon Palace»

Сума витрат	Орієнтовна вартість, грн.
Ремонт та дизайн приміщення	120000
Обладнання та меблі	98000
Реклама	30000
Акcesуари та розхідні матеріали	20000
Професійна косметика	30000
Разом витрат	298000

Джерело: розроблено автором самостійно

Особливу увагу слід приділити витратам на рекламу, адже ефективно просування косметологічного кабінету безпосередньо вплине на залучення клієнтів та окупність інвестицій. Основні напрями рекламних витрат включають:

–цифровий маркетинг (10000 грн) – створення та просування веб-сторінки кабінету, таргетована реклама в соціальних мережах (Facebook, Instagram), запуск контекстної реклами в Google Ads;

–розробка фірмового стилю та поліграфія (5000 грн) – дизайн логотипу, друк рекламних матеріалів (буклети, флаєри, візитки) для розповсюдження в готелі та ресторани;

–зовнішня реклама (7000 грн) – встановлення вказівників у межах ГРК, розміщення інформації на білбордах або сітілайтах у місті;

–співпраця з блогерами та інфлюенсерами (5000 грн) – залучення місцевих лідерів думок для рекламування послуг через соціальні мережі.

–акції та знижки для перших клієнтів (3000 грн) – впровадження бонусних програм для нових гостей, сертифікати на безкоштовні пробні процедури або знижки на перші візити.

Ефективне використання рекламного бюджету сприятиме швидкому впізнаванню бренду, залученню потенційних клієнтів і створенню позитивного іміджу косметологічного кабінету в межах ГРК «Avalon Palace».

При здійсненні проекту буде залучено два працівника – косметолога та його помічника із заробітною платою 30 і 25 тис.грн відповідно. Загальна сума витрати на оплату праці представлена у табл. 3.3.

Таблиця 3.3

Витрати на оплату праці працівників косметологічного кабінету
ГРК «Avalon Palace»

Посада працівника	Заробітна плата / місяць, грн	Нарахування на заробітну плату / місяць, грн	Витрати на оплату заробітної плати/, грн	
			місяць	рік
Косметолог	30000	5850	35850	430200
Помічник косметолога	25000	4875	29875	358500
Разом	55000	10725	65725	788700

Джерело: розроблено автором самостійно

Загальні витрати на оплату праці персоналу косметологічного кабінету в ГРК «Avalon Palace» становлять 65 725 грн на місяць та 788 700 грн на рік, що включає заробітну плату косметолога та його помічника разом із нарахуваннями. Основна частка витрат припадає на оплату праці косметолога, що є обґрунтованим, враховуючи його ключову роль у наданні косметологічних послуг.

Оскільки приміщення, що використовується для реалізації проекту, перебуває у власності ГРК «Avalon Palace», витрати на оренду не передбачені. Водночас впровадження косметологічного кабінету спричинить збільшення комунальних витрат, що загалом становитиме 1,5 тис. грн на місяць. Основними чинниками зростання цих витрат є підвищене споживання електроенергії, яке складе 900 грн, збільшення витрат на теплову енергію на 1500 грн, а також витрати на гаряче та холодне водопостачання в розмірі 750 грн та 200 грн відповідно. Окрім цього, додаткові витрати на вивезення

твердих побутових відходів становитимуть 50 грн. Таким чином, експлуатація косметологічного кабінету потребує врахування підвищених витрат на комунальні послуги в загальній структурі фінансового плану проєкту.

Загальний розмір витрат складатиме (табл. 3.4).

Таблиця 3.4

Загальні витрати на косметологічний кабінет
ГРК «Avalon Palace»

Стаття витрат	Сума, грн.
Витрати на оплату праці	788700
Витрати на обладнання	78000
Первинні витрати	200000
Інші витрати	5000
Всього витрат	1071700

Джерело: розроблено автором самостійно

Для визначення середнього прогнозованого доходу косметологічного кабінету необхідно встановити середні тарифні ставки на послуги, що планується надавати. Зокрема, до переліку запропонованих процедур входять:

1. Послуги естетичної косметології та ін'єкційної терапії:

– Проведення процедур очищення шкіри обличчя вартістю від 630 до 910 грн, зокрема гігієнічна, ультразвукова та комбінована чистка.

– Виконання масажних процедур для обличчя, включаючи класичний масаж, хіромасаж та масаж із застосуванням масок, у ціновому діапазоні 690–980 грн.

– Індивідуально підібраний косметичний догляд відповідно до типу шкіри із застосуванням продукції таких брендів, як Skin, Holly Land, Mesaltera, Gernetic, KLAPP, Obagi, Casmara, Is Clinical, DMK, Medicare, вартістю від 580 до 1450 грн.

– Проведення хімічних пілінгів, зокрема саліцилового, молочного, мигдалевого, гліколевого, ферулового, піровиноградного, а також процедури Quick Peel, у межах 430–1920 грн.

– Використання апаратних косметологічних методик, зокрема дермоштампу, фонофорезу, Nano Azia, мікротоків, міостимуляції та вакуумного масажу обличчя, вартістю 560–860 грн.

– Виконання ін'єкційних процедур, таких як мезотерапія, біоревіталізація, біорепарація, комплексна процедура «Тріада», вітасомальний комплекс, а також контурна пластика губ, у межах 970–6910 грн.

Апаратна косметологія для тіла:

– Виконання вакуумно-роликового масажу із застосуванням технологій LPG, Futura Pro, вартість якого становить 260–490 грн.

Зазначені діапазони цін відображають різноманітність запропонованих методик та можливість індивідуального підбору процедур відповідно до потреб клієнтів.

Дослідимо ефективність реалізації досліджуваного проекту косметичного кабінету ГРК «Avalon Palace» (табл. 3.5).

Таблиця 3.5

Ефективність реалізації досліджуваного проекту косметичного кабінету ГРК «Avalon Palace»

Показник	Інвестиції	Роки			Всього, грн.
		2025	2026	2027	
Початкові витрати	1071700				
Доходи від реалізації послуг	0	780500	810450	998900	2589850
Витрати на реалізацію послуг	0	345000	420000	450000	1215000
Інші витрати	0	5650	5700	8100	19450
Інші доходи	0	6450	7200	9450	23100
Прибуток до оподаткування	0	436300	391950	550250	1378500
Податок на прибуток	0	78534	70551	99045	248130
Чистий прибуток	0	357766	321399	451205	1130370
Рентабельність реалізації послуг	0	45,84%	39,66%	45,17%	

Джерело: розроблено автором самостійно

Згідно з результатами фінансового аналізу, початкові інвестиції у відкриття косметологічного кабінету в рамках ГРК «Avalon Palace» складають 1 071 700 грн та охоплює витрати на ремонт і дизайн приміщення, закупівлю обладнання, меблів, рекламу та інші необхідні витрати для забезпечення функціонування косметичного кабінету.

Враховуючи прогнозовані доходи від реалізації послуг, які зростатимуть з 780 500 грн у 2026 році до 998 900 грн у 2027 році, а також витрати на реалізацію послуг, які прогнозуються на рівні 345 000 грн в 2026 році і 450 000 грн у 2027 році, можна стверджувати, що проект має позитивну фінансову динаміку.

Чистий прибуток, який прогнозується в 2026 році на рівні 357 766 грн, збільшиться до 451 205 грн в 2027 році, що свідчить про ефективне управління витратами та зростання доходів підприємства.

Рентабельність реалізації послуг на перший рік проекту становить 45,84%, що є високим показником, а в наступні роки вона дещо знижується, досягаючи 39,66% у 2026 році та 45,17% у 2027 році, що, тим не менш, залишає проект фінансово привабливим.

Враховуючи прогнозовані темпи зростання доходів та прибутку, проект впровадження косметичного кабінету у діяльність ГРК «Avalon Palace» окупиться протягом 2 років, що робить його економічно ефективним для реалізації та подальшого розвитку.

ВИСНОВКИ

Узагальнюючи основні результати дослідження представлені у даній курсовій роботі необхідно відзначити наступне:

1. Готельно-ресторанний бізнес виступає важливим елементом індустрії гостинності, яка включає заклади тимчасового проживання та харчування. У 2022 році через повномасштабне вторгнення в Україну спостерігається значне зниження кількості суб'єктів господарювання в цій сфері, що вплинуло на обсяги наданих послуг.

Готельний бізнес відіграє ключову роль у системі господарювання, сприяючи створенню нових робочих місць та розвитку інфраструктури. Він також є важливим елементом у перерозподілі національного доходу, забезпечуючи фінансові переваги для місцевих економік. Ресторанний бізнес, як складова готельно-ресторанної індустрії, орієнтований на виробництво та реалізацію харчової продукції, що забезпечує комфортний відпочинок для споживачів.

2. Організація обслуговування в готельно-ресторанному бізнесі є багатоаспектним процесом, який включає технологічні, сервісні та управлінські елементи. Ефективність обслуговування залежить від типу закладу, його концепції та рівня категоризації, що визначає якість наданих послуг. Сучасні тенденції, такі як цифровізація та автоматизація, значно впливають на організацію обслуговування, підвищуючи конкурентоспроможність підприємств.

Процес обслуговування складається з п'яти основних етапів: прийом гостей, оформлення замовлення, надання послуг, розрахунок та післяпродажне обслуговування. Кожен етап має свої особливості, які впливають на загальний досвід споживача та його лояльність до закладу. Персоналізований підхід, використання сучасних технологій та ефективна робота з відгуками є ключовими факторами успіху в цій сфері.

3. Економічні, політичні, соціально-демографічні, технологічні та географічні чинники значно впливають на розвиток готельно-ресторанної сфери в Україні. Високий рівень інфляції, девальвація національної валюти та зростання

цін на енергоносії призвели до зниження попиту на послуги готелів та ресторанів. Війна в Україні спричинила мобілізацію працівників, порушення логістики та зміну туристичних потоків, що значно ускладнило функціонування підприємств.

Внутрішні чинники, такі як фінансовий стан підприємств, рівень забезпечення персоналом та матеріально-технічна база, також впливають на розвиток галузі. Дефіцит кваліфікованих кадрів та необхідність модернізації обладнання вимагають адаптації кадрової політики та інвестування в технологічні рішення. Зміна споживчих уподобань та зростання популярності бюджетних послуг змушують підприємства переглядати маркетингові стратегії.

4. Об'єктом дослідження виступала господарська діяльність готельно-ресторанного комплексу «Avalone Palace», який реалізує діяльність на готельно-ресторанному ринку м. Тернополя. Комплекс має привабливий та сучасний вигляд інтер'єру і налічує 60 комфортних номерів різних категорій: «люкс», «напівлюкс», «стандарт», «стандарт плюс» та «економ».

У складі комплексу функціонує бенкетний ресторан, який займає два поверхи та здатний вмістити загалом 350 осіб. Перший поверх ресторану має 200 місць, тоді як на другому розташовано 150 місць. Ресторан готельно-ресторанного комплексу є відмінним майданчиком для організації різноманітних заходів, таких як бенкети, фуршети, корпоративні вечірки, бізнес-ланчі, весілля, дні народження, ювілеї, а також дитячі свята.

Готельно-ресторанне підприємство «Avalon Palace» демонструє позитивну тенденцію до зростання активів та власного капіталу, але має проблеми з ліквідністю через зменшення оборотного капіталу. Збільшення дебіторської заборгованості та зміни в доходах та собівартості вказують на необхідність більш ретельного контролю за грошовими потоками. Чистий прибуток за останній рік свідчить про позитивні фінансові результати, хоча є ризики через високу заборгованість та зміни в доходах.

5. Організація процесу обслуговування споживачів у готельно-ресторанному підприємстві «Avalon Palace» є ключовим елементом для забезпечення високоякісного сервісу та задоволення потреб клієнтів. Зазначене

включає ретельну координацію роботи всіх підрозділів, починаючи від прийому гостей до надання послуг харчування, а також управління комунікацією між персоналом і споживачами.

Досліджуючи специфіку обслуговування в контексті надання ресторанних послуг необхідно відмітити задіяння наступних функціональних підрозділів, а саме адміністрації ресторану (офіціантів та барменів), а також кухні (шеф-кухар, кухарів, офіціантів, посудомийників), які забезпечують обслуговування споживачів ресторанних послуг.

Офіціанти виконують важливу роль у прийомі замовлень, сервісному обслуговуванні гостей, подачі страв та напоїв, а бармени забезпечують високоякісне приготування напоїв, включаючи алкогольні та безалкогольні коктейлі. Кухня, у свою чергу, відповідає за приготування страв відповідно до меню та вимог клієнтів. Шеф-кухар контролює всі етапи приготування страв, організовує роботу кухарів і посудомийників, а також відповідає за стандарти якості, санітарію та організацію процесу на кухні. Кухарі готують страви відповідно до рецептур, забезпечуючи їх відмінний смак і подачу, а посудомийники забезпечують чистоту посуду та кухонного інвентарю.

6. Поряд із основними послугами, готельно-ресторанне підприємство «Avalon Palace» також надає різноманітні додаткові послуги, що створюють широкі можливості для закладу в конкурентному середовищі. Серед таких послуг можна виділити організацію банкетів, конференцій, весіль, корпоративів та інших заходів, що дозволяє залучити нових клієнтів і підвищити доходи закладу. При цьому, наявність СПА-послуг, сауни та послуг трансферу для гостей сприяє підвищенню рівня комфорту та задоволеності клієнтів. Важливим аспектом є також надання послуг організації екскурсій та активного відпочинку, що відповідає сучасним вимогам туристів, які шукають різноманіття під час свого перебування.

Всі ці додаткові послуги дозволяють не тільки покращити досвід клієнтів, але й збільшити рентабельність готельно-ресторанного підприємства, забезпечуючи його сталий розвиток.

7. В контексті підвищення ефективності організації обслуговування, диверсифікації та підвищення якості послуг готельно-ресторанного підприємства «Avalon Palace» нами пропонується відкрити на базі підприємства косметологічний кабінет, який дасть наступні можливості розширення спектра додаткових послуг для гостей, що сприятиме збільшенню середнього чека та підвищенню рівня задоволеності клієнтів.

Впровадження косметологічного кабінету дозволить залучити нову категорію споживачів, зокрема тих, хто зацікавлений у процедурах догляду за шкірою, релаксації та відновленні. Це також сприятиме підвищенню іміджу комплексу як сучасного багатофункціонального закладу, що відповідає сучасним тенденціям сфери гостинності та оздоровлення.

Згідно з результатами фінансового аналізу, початкові інвестиції у відкриття косметологічного кабінету в рамках ГРК «Avalon Palace» складають 1 071 700 грн та охоплює витрати на ремонт і дизайн приміщення, закупівлю обладнання, меблів, рекламу та інші необхідні витрати для забезпечення функціонування косметичного кабінету.

Враховуючи прогнозовані доходи від реалізації послуг, які зростатимуть з 780 500 грн у 2026 році до 998 900 грн у 2027 році, а також витрати на реалізацію послуг, які прогножуються на рівні 345 000 грн в 2026 році і 450 000 грн у 2027 році, можна стверджувати, що проект має позитивну фінансову динаміку.

Чистий прибуток, який прогнозується в 2026 році на рівні 357 766 грн, збільшиться до 451 205 грн в 2027 році, що свідчить про ефективне управління витратами та зростання доходів підприємства.

Рентабельність реалізації послуг на перший рік проекту становить 45,84%, що є високим показником, а в наступні роки вона дещо знижується, досягаючи 39,66% у 2026 році та 45,17% у 2027 році, що, тим не менш, залишає проект фінансово привабливим. Враховуючи прогнозовані темпи зростання доходів та прибутку, проект впровадження косметичного кабінету у діяльність ГРК «Avalon Palace» окупиться протягом 2 років, що робить його економічно ефективним для реалізації та подальшого розвитку.

СПИСОК ВИКОРИСТАНИХ ДЖЕРЕЛ

1. Александрова С. А., Оболенцева Л. В., Світлична В. Ю. Економіка готельно-ресторанного господарства : навч. посібник; Харків. нац. ун-т міськ. госп-ва ім. О. М. Бекетова. Харків : ХНУМГ ім. О. М. Бекетова, 2022. 142 с.
2. Андренко І. Б., Кравець О. М., Писаревський І. М. Менеджмент готельно-ресторанного господарства: підручник. Харк. нац. ун-т міськ. госп-ва ім. О. М. Бекетова. Х. : ХНУМГ, 2014. 431 с.
3. Грищук А.М., Гордон Х.О. Зміни в системі кадрового забезпечення. *Економіка та суспільство*. 2021. №30. URL : <https://economyandsociety.in.ua/index.php/journal/article/view/655> (дата звернення до ресурсу 6.03.2025)
4. Даниленко-Кульчицька В. А. Вплив війни на готельно-ресторанний бізнес України. *Індустрія туризму і гостинності в Центральній та Східній Європі*. 2022. №6. С. 19-23.
5. Державна служба статистики України. URL: <https://ukrstat.gov.ua> (дата звернення до ресурсу 6.03.2025)
6. За 9 місяців 2023 року до державного бюджету від туристичної галузі надійшло маже 1,5 млрд грн. *ДАРТ*. 2023. URL: <https://www.tourism.gov.ua/blog/za-9-misyaciv-2023-roku-do-derzhavnogo-byudzhetu-vid-turistichnoyi-galuzi-nadiyshlo-mazhe-1-5-mlrd-grn> (дата звернення до ресурсу 8.03.2025)
7. Кількість діючих суб'єктів господарювання за видами економічної діяльності (2010–2022): *Економічна статистика. Державна служба статистики України*. 2024. URL: https://ukrstat.gov.ua/operativ/menu/menu_u/sze_20.htm (дата звернення до ресурсу 9.03.2025)
8. Лагодієнко В.В., Богданова М.В. Конкурентоспроможність підприємств у сфері готельно-ресторанного бізнесу. *Економіка та управління підприємствами*. 2023. Випуск 83. С.58-64.

9. Мітяєва Т. Л. Війна та готельно-ресторанна сфера: виклики та адаптація. *Економіка та суспільство*. 2024. Вип.62. URL : <https://economyandsociety.in.ua/index.php/journal/article/view/4049> (дата звернення: 2.03.2025).

10. Моргулець О. Б., Вофсі П. В. Проблеми розвитку готельно-ресторанного бізнесу в Україні. *In The XXXIV International Scientific and Practical Conference «Current and youth ways of solving the problems of world science»*. *European Conference*. 2023. С. 115–118.

11. Моргулець О. Б., Нищенко О. В. Готельно-ресторанний бізнес України у довоєнний, воєнний та післявоєнний період. *Індустрія туризму і гостинності в Центральній та Східній Європі*. 2023. № 8. С. 88–96.

12. Моца А. А., Шевчук С. М., Серeda Н. М. Перспективи післявоєнного відновлення сфери туризму в Україні. *Економіка та суспільство*. 2022. № 41. DOI: <https://doi.org/10.32782/2524-0072/2022-41-31> (дата звернення до ресурсу 11.03.2025)

13. Нагорняк Г.С., Малюта Л.Я., Шерстюк Р.П. Дослідження впливу управлінських чинників на рівень конкурентоспроможності вітчизняних закладів сфери готельно-ресторанного бізнесу на сучасному етапі. *Менеджмент: теорія та практика*. 2016. Вип.3. С. 77-86.

14. Ніколайчук О.А., Приймак Н.С., Сімакова О.А., Слащева А.В., Горяйнова Ю.А., Коренець Ю.М., Боднарук О.А., Пусікова О.А., Клевцов Є.Г. Готельно-реторанний бізнес : навч. посібник. Кривий Ріг : Вид. ДонНУЕТ, 2022. 250 с.

15. Носирев О.О. Конкурентоспроможність та інноваційний розвиток підприємств готельно-ресторанного і туристичного бізнесу. *Науковий вісник Одеського національного економічного університету*. 2022. № 11–12 (300–301). С. 110–122.

16. Обсяг реалізованої продукції (товарів, послуг) суб'єктів господарювання за видами економічної діяльності (2010-2022): Економічна статистика. Державна служба статистики України. 2024. URL:

https://ukrstat.gov.ua/operativ/menu/menu_u/sze_20.htm (дата звернення до ресурсу 10.03.2025)

17. Офіційний сайт готельно-ресторанного комплексу «Avalon Palace». <https://avalon.te.ua/> (дата звернення до ресурсу 9.03.2025 року)

18. П'ятницька Г.Т., Найдюк В.С. Сучасні тренди розвитку ресторанного господарства в Україні. *Економіка та Держава*. 2017. № 9. С. 66–73.

19. Плотнікова М. Ф., Якобчук В. П., Ходаківський Є. І., Войтенко А. Б., Колесникова М. С. Державна політика реалізації туристичного потенціалу України. *Інвестиції: практика та досвід*. 2022. № 3. С. 102–112.

20. Посохов П. Як живе тернопільський бізнес на четвертому місяці війни? Аналізуємо збитки та очікування (ЦИФРИ). *Газета 20 хвилин : веб-сайт*. URL: <https://te.20minut.ua/Groshi/ochikuvannya-ternopilskogo-biznesu-na-chetvertomu-misyatsi-viyni-viryu-11617692.html> (дата звернення: 2.03.2025).

21. Румянцева І. Б., Мендела І. Я. Готельна індустрія України в умовах воєнного часу. *Проблеми сучасних трансформацій. Серія: економіка та управління*. 2024. № 11. DOI: <https://doi.org/10.54929/2786-5738-2024-11-12-02>

22. Шеянова Е. Економічна ефективність готельно-ресторанної справи в Україні. *Вісник Національного технічного університету «Харківський політехнічний інститут» (економічні науки)*. 2019. № 23. С. 20–23.

23. Язіна В.А. Аналіз впливу факторів зовнішнього середовища на розвиток готельно-ресторанного господарства України. *Глобальні та національні проблеми економіки*. 2015. №8. С. 299-303.

ДОДАТКИ

Додаток А

ФІНАНСОВИЙ ЗВІТ
суб'єкта малого підприємництва

КОДИ

Підприємство	Готельно-ресторанний комплекс «Avalon Palace»	Дата (рік, місяць, число)	2025	01	01
Територія	Тернопільська	за ЄДРПОУ			
Організаційно-правова форма господарювання	Товариство	за КОАТУУ			
Вид економічної діяльності	Діяльність готелів	за КОПФГ			
Середня кількість працівників, осіб	26	за КВЕД			55.10
Одиниця виміру: тис. грн з одним десятковим знаком					
Адреса, телефон 46002, м. Тернопіль, вул. Степана Бандери 2					
1. Баланс			Форма № 1-м		Код за ДКУД
на _____ 2024 р.					1801006

Актив	Код рядка	На початок звітного року	На кінець звітного періоду
1	2	3	4
I. Необоротні активи			
Незавершені капітальні інвестиції	1005	4468	10769
Основні засоби:	1010	10480	10352
первісна вартість	1011	10895	10895
знос	1012	(415)	(543)
Довгострокові біологічні активи	1020		
Довгострокові фінансові інвестиції	1030		
Інші необоротні активи	1090		
Усього за розділом I	1095	14948	21121
II. Оборотні активи			
Запаси:	1100	-	-
у тому числі готова продукція	1103	-	-
Поточні біологічні активи	1110	-	-
Дебіторська заборгованість за товари, роботи, послуги	1125	2825	1201
Дебіторська заборгованість за розрахунками з бюджетом	1135		
у тому числі з податку на прибуток	1136		
Інша поточна дебіторська заборгованість	1155	2129,7	11608,5
Поточні фінансові інвестиції	1160	1384	142
Гроші та їх еквіваленти	1165	1	87
Витрати майбутніх періодів	1170		
Інші оборотні активи	1190	1016	444
Усього за розділом II	1195	5922	2568
III. Необоротні активи, утримувані для продажу, та групи вибуття	1200	0	0
Баланс	1300	20870	23689

Пасив	Код рядка	На початок звітнього року	На кінець звітнього періоду
1	2	3	4
I. Власний капітал			
Зареєстрований (пайовий) капітал	1400	540	540
Додатковий капітал	1410	3636	3636
Резервний капітал	1415	3426	3775
Нерозподілений прибуток (непокритий збиток)	1420	349	573
Неоплачений капітал	1425	()	()
Усього за розділом I	1495	7951	8524
II. Довгострокові зобов'язання, цільове фінансування та забезпечення	1595	0	0
III. Поточні зобов'язання			
Короткострокові кредити банків	1600	4000	3700
Поточна кредиторська заборгованість за: довгостроковими зобов'язаннями	1610	8871	10108
товари, роботи, послуги	1615		
розрахунками з бюджетом	1620		
у тому числі з податку на прибуток	1621		
розрахунками зі страхування	1625	13	9
розрахунками з оплати праці	1630	32	10
Доходи майбутніх періодів	1665		
Інші поточні зобов'язання	1690	3	1338
Усього за розділом III	1695	12919	15165
IV. Зобов'язання, пов'язані з необоротними активами, утримуваними для продажу, та групами вибуття	1700	0	0
Баланс	1900	20870	23689

2. Звіт про фінансові результати
за _____ рік _____ 2024 р.

Форма № 2-м
Код за ДКУД

1801007

Стаття	Код рядка	За звітний період	За аналогічний період попереднього року
1	2	3	4
Чистий дохід від реалізації продукції (товарів, робіт, послуг)	2000	14934	12920
Інші операційні доходи	2120	0	0
Інші доходи	2240	0	0
Разом доходи (2000 + 2120 + 2240)	2280	14934	12920
Собівартість реалізованої продукції (товарів, робіт, послуг)	2050	(11969)	(10445)
Інші операційні витрати	2180	(108)	(74)
Інші витрати	2270	(2132)	(1948)
Разом витрати (2050 + 2180 + 2270)	2285	(14209)	(12467)
Фінансовий результат до оподаткування (2268 – 2285)	2290	725	453
Податок на прибуток	2300	(152)	(104)
Чистий прибуток (збиток) (2290 – 2300)	2350	573	349

Керівник

Головний бухгалтер

(підпис)

(підпис)

(ініціали, прізвище)

(ініціали, прізвище)

ФІНАНСОВИЙ ЗВІТ
суб'єкта малого підприємництва

КОДИ

Підприємство	<u>Готельно-ресторанний комплекс «Avalon Palace»</u>	Дата (рік, місяць, число)	2024	01	01
Територія	<u>Тернопільська</u>	за ЄДРПОУ			
Організаційно-правова форма господарювання	<u>Товариство</u>	за КОАТУУ			
Вид економічної діяльності	<u>Діяльність готелів</u>	за КОПФГ			
		за КВЕД			55.10

Середня кількість працівників, осіб 23

Одиниця виміру: тис. грн з одним десятковим знаком

Адреса, телефон 46002, м. Тернопіль, вул. Степана Бандери 2

1. Баланс	Форма № 1-м	Код за ДКУД	1801006
на рік 2023 р.			

Актив	Код рядка	На початок звітнього року	На кінець звітнього періоду
1	2	3	4
I. Необоротні активи			
Незавершені капітальні інвестиції	1005	4268	4468
Основні засоби:	1010	10557	10480
первісна вартість	1011	10895	10895
знос	1012	(338)	(415)
Довгострокові біологічні активи	1020		
Довгострокові фінансові інвестиції	1030		
Інші необоротні активи	1090		
Усього за розділом I	1095	14825	14948
II. Оборотні активи			
Запаси:	1100	-	-
у тому числі готова продукція	1103	-	-
Поточні біологічні активи	1110	-	-
Дебіторська заборгованість за товари, роботи, послуги	1125	865	2825
Дебіторська заборгованість за розрахунками з бюджетом	1135		
у тому числі з податку на прибуток	1136		
Інша поточна дебіторська заборгованість	1155	763	2129,7
Поточні фінансові інвестиції	1160	352	1384
Гроші та їх еквіваленти	1165	3	1
Витрати майбутніх періодів	1170		
Інші оборотні активи	1190	1281	1016
Усього за розділом II	1195	3264	5922
III. Необоротні активи, утримувані для продажу, та групи вибуття			
Баланс	1200	0	0
Баланс	1300	18089	20870

Пасив	Код рядка	На початок звітнього року	На кінець звітнього періоду
1	2	3	4
I. Власний капітал			
Зареєстрований (пайовий) капітал	1400	540	540
Додатковий капітал	1410	3636	3636
Резервний капітал	1415	3013	3426
Нерозподілений прибуток (непокритий збиток)	1420	413	349
Неоплачений капітал	1425	()	()
Усього за розділом I	1495	7602	7951
II. Довгострокові зобов'язання, цільове фінансування та забезпечення			
	1595	0	0
III. Поточні зобов'язання			
Короткострокові кредити банків	1600	4000	4000
Поточна кредиторська заборгованість за: довгостроковими зобов'язаннями	1610	6441	8871
товари, роботи, послуги	1615		
розрахунками з бюджетом	1620		
у тому числі з податку на прибуток	1621		
розрахунками зі страхування	1625	11	13
розрахунками з оплати праці	1630	26	32
Доходи майбутніх періодів	1665		
Інші поточні зобов'язання	1690	2	3
Усього за розділом III	1695	10487	12919
IV. Зобов'язання, пов'язані з необоротними активами, утримуваними для продажу, та групами вибуття			
	1700	0	0
Баланс	1900	18089	20870

2. Звіт про фінансові результати
за _____ рік _____ 2023 р.

Форма № 2-м
Код за ДКУД

1801007

Стаття	Код рядка	За звітний період	За аналогічний період попереднього року
1	2	3	4
Чистий дохід від реалізації продукції (товарів, робіт, послуг)	2000	12920	16000
Інші операційні доходи	2120	0	0
Інші доходи	2240	0	0
Разом доходи (2000 + 2120 + 2240)	2280	12920	16000
Собівартість реалізованої продукції (товарів, робіт, послуг)	2050	(10445)	(13018)
Інші операційні витрати	2180	(74)	(109)
Інші витрати	2270	(1948)	(2295)
Разом витрати (2050 + 2180 + 2270)	2285	(12467)	(15422)
Фінансовий результат до оподаткування (2268 – 2285)	2290	453	578
Податок на прибуток	2300	(104)	(165)
Чистий прибуток (збиток) (2290 – 2300)	2350	349	413

Керівник

Головний бухгалтер

(підпис)

(підпис)

(ініціали, прізвище)

(ініціали, прізвище)

Меню ресторану ГРК «Avalon Palace» [17]

ЗАКУСКИ / APPETIZERS

Сет брускет	4шт	190
<i>(з хамоном, лососем, з в'яленими томатами, саямі)</i>		
Set of bruschetta (with hamon, salmon, sun-dried tomatoes, salami)		
М'ясна нарізка	360	265
<i>(м'ясні копченості: шинка, бочок, ковбаса домашня, рулет м'ясний, соус)</i>		
Meat slicing (smoked meats: ham, barrel, homemade sausage, meat roll, sauce)		
Сирна нарізка	200/50	250
<i>(4 види сирів: брі, дорблю, Королівський, горіховий, грецький горіх, мед, грисіні)</i>		
Cheese slicing (4 types of cheese: brie, dorblyu, Royal, nut, walnut, honey, breadcrumbs)		
Нарізка сала з часником	290	95
<i>(сало, огірки квашені, грінки)</i>		
Lard cut with garlic (lard, pickled cucumbers, croutons)		
Пивна дошка	280	175
<i>(чипси з лавашу, бастурма, грисіні, сирна косичка, арахіс солений, соус)</i>		
Beer board (pita chips, basturma, grissini, cheese braid, salted peanuts, sauce)		
Соління овоче	400	120
<i>(помідори квашені, огірки квашені, крижалька, печериці мариновані)</i>		
Pickling vegetables (pickled tomatoes, pickled cucumbers, ise cream, pickled mushrooms)		
Рибна нарізка	200	435
<i>(масляна, тунець, лосось)</i>		
Fish cut (butterfish, tuna, salmon)		
Закуска Вітелло Тоннато	120	150
<i>(яловичина, каперси, мікрозелень, соус)</i>		
Appetizer Vitello Tonnato (beef, capers, microgreens, sauce)		

ПЕРШІ СТРАВИ / SOUPS

Борщ з салом та сметаною	300/140	100
Borsch with lard and sour cream		
Бульйон курячий з перепелиним яйцем	300	95
Chicken bouillon with quail egg		
Бограч	300	160
Bograch		
Крем-суп зі шпинатом	300	115
Cream soup with spinach		
Суп рибний	300	180
<i>(креветки, лосось, мідії, овочі)</i>		
Fish soup (shrimp, salmon, mussels, vegetables)		

САЛАТИ / SALADS

«Avalon Palace» з грушею	300	230
<i>(хамон, сир Лазур, груша карамелізована, листя салату, гірчично-медовий соус)</i>		
«Avalon Palace» with pear		
<i>(hamon, Lazur cheese, caramelized pear, lettuce, mustard-honey sauce)</i>		
«Цезар» з курятиною	220	160
<i>(філе куряче, помідори чері, перепелине яйце, листя салату, грінки, сир пармезан, соус «Цезар»)</i>		
«Cesar» with chicken		
<i>(chicken fillet, cherry tomato, quail egg, lettuce, croutons, Parmesan cheese, Cesar sauce)</i>		
Салат Вітелло з креветками	200	200
<i>(креветки, яловичина, каперси, помідори чері, гриби, листя салату, соус)</i>		
Vitello salad with shrimps		
<i>(shrimp, beef, capers, cherry tomatoes, mushrooms, lettuce, sauce)</i>		
Салат з слабосоленим лососем	210	250
<i>(лосось, авокадо, сир філадельфія, огірки, помідори чері, листя салату, соус медово лимонний)</i>		
Salad with lightly salted salmon		
<i>(salmon, avocado, Philadelphia cheese, cucumbers, cherry tomatoes, lettuce, honey-lemon sauce)</i>		
«Нісуаз» із тунцем	200	195
<i>(тунець, пармезан, авокадо, шпинат, помідори чері, грисіні)</i>		
«Nisuaз» with tuna		
<i>(tuna, parmesan, avocado, spinach, cherry tomatoes, breadsticks)</i>		
«Грецький»	200	125
<i>(помідори, огірки, перець болгарський, оливки, листя салату, сир фета, соус)</i>		
«Greak»		
<i>(tomatoes, cucumbers peper, olives, lettuce, Feta cheese, sauce)</i>		
Салат зелений	190	125
<i>(стручкова квасоля, горошок, огірки, редиска, сир філадельфія, листя салату, соус песто)</i>		
Green salad		
<i>(green beans, peas, cucumbers, radishes, Philadelphia cheese, lettuce, pesto sauce)</i>		

СТРАВИ З М'ЯСА / MEAT DISHES

Дошка «Гурмана»	1000	690
<i>(ковбаски-гриль, курятина, свинина, овочі-гриль, картопля печена, лаваши, соуси)</i>		
«Gourmet» board		
<i>(grilled sausages, chicken, pork, grilled vegetables, baked potatoes, pita bread, sauces)</i>		
Філе-мінйон з ягідним соусом	170	360
Filet mignon with berry sauce		
Свинний стейк з овочами	300	190
Pork steak with vegetables		
Курячий стейк з овочевим додатком	350	175
Chicken steak with vegetables		
Крильця Бафало	200/50	180
Buffalo wings		

СТРАВИ НА ПАТЕЛЬНІ / DISHES IN THE PAN

Сковорідка з яловичини та овочами теріякі <i>(яловичина, перець болгарський, морква, селера)</i> Teriyaki beef and vegetable casserole <i>(beef, bell pepper, carrot, celery)</i>	350	325
Сковорідка зі свининою та овочами <i>(свинина, картопля, овочі)</i> Pan with pork and vegetables <i>(pork, potatoes, vegetables)</i>	350	180
Сковорідка з курятини у грибному соусі <i>(курятини, картопля, гриби, помідори чері, моцарела)</i> Chicken casserole in mushroom sauce <i>(chicken, potatoes, mushrooms, cherry tomatoes, mozzarella)</i>	350	160

СТРАВИ З РИБИ / FISH DISHES

Рибне плато <i>(лосось, креветки, кальмари, мідії, авокадо, помідори чері, лимон)</i> Fish plateau <i>(salmon, shrimp, squid, mussels, avocado, cherry tomatoes, lemon)</i>	700	1300
Філе лосося з соусом Айолі Salmon fillet with aioli sauce	за 100	320
Дорато з квасолею песто та овочевою сальсою Dorado with pesto beans and vegetable salsa	300	340
Форель річкова запечена Baked river trout	за 100	120
Мідії смажені в соусі теріякі Mussels fried in teriyaki sauce	170	220
Хек в клярі на овочевій подушці Hake in batter on a vegetables pillaw	150/100	180

ГАРНИРИ / SIDE DISHES

Банош з бринзою та шкварками Banosh with cheese and crackers	250	170
Картопля фрі French fries	150/50	90
Картопля по-прованськи <i>(запечена картопля часточками, прованські трави)</i> Roasted potatoes <i>(baked potato slices, Provençal herbs)</i>	200/50	95
Різотто з овочами Risotto with vegetables	250	95
Овочі-гриль <i>(перець болгарський, гриби, кабачок)</i> Grilled-vegetables <i>(bell pepper, mushrooms, zucchini)</i>	200	120
Овочеve cote <i>(броколі, капуста цвітня, морква міні, верики, пармезан)</i> Vegetable saute <i>(broccoli, cauliflower, mini carrot, cream, parmesan)</i>	200	130

ГАРЯЧІ ЗАКУСКИ / HOT APPETIZERS

Паста «Карбонара»	300	170
Pasta «Carbonare»		
Паста з грибами та трюфельним соусом	300	245
Pasta with mushrooms and truffle sauce		
Паста з морепродуктами	350	205
Pasta with seafood		
Вареники з картоплею та сиром	300	95
Dumplings with potatoes and cheese		
Пельмені у сирному соусі	280	150
Dumplings in cheese sauce		
Деруни з грибами та м'ясом	300	145
Potato pancakes with mushrooms and meat		
Деруни зі сметаною	300	145
Potato pancakes with sour cream		
Лаваш з сиром моцарела	150	125
Lavash with mozzarella cheese		
Нагетси з кисло-солодким соусом (6шт)	160	105
Nuggets with sweet and sour sauce		

ДЕСЕРТИ / DESERTS

Млинці з яблуками	250	95
Pancake with apples		
Млинці з сиром	220	95
Pancake with cottage cheese		
Сирники з сметаною	150/50	110
Cheesecakes with sour cream		
Сирник «Тернопільський»	за 100	85
Ternopil cheesecake		
Наполеон	за 100	60
Napoleon		
Морозиво «Класичне»	150	80
Ice cream		
Морозиво з фруктами	160	100
Ice cream with fruits		
Фруктова нарізка	600	190
Fruit slice		