

**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-  
РЕСТОРАННИХ КОМПЛЕКСАХ НА ПРИКЛАДІ ГРК «КАМЕЛОТ»**

Виконав (ла): ст. гр. ГР-286

Ковальчук Ольга

Науковий керівник:

Муха Роксолана Андріївна

Кількість балів \_\_\_\_\_

Національна шкала \_\_\_\_\_

ECTS \_\_\_\_\_

Члени комісії

\_\_\_\_\_

(підпис)

\_\_\_\_\_

(прізвище та ініціали)

\_\_\_\_\_

(підпис)

\_\_\_\_\_

(прізвище та ініціали)

**Тернопіль 2023**

## ЗМІСТ

ВСТУП.....	3
РОЗДІЛ 1. ТЕОРЕТИЧНІ ОСНОВИ ОРГАНІЗАЦІЇ ОБСЛУГОВУВАННЯ В ГОТЕЛЬНО-РЕСТОРАННИХ КОМПЛЕКСАХ.....	5
1.1 Підприємство готельно-ресторанного бізнесу як суб'єкт господарської діяльності.....	5
1.2 Особливості організації та чинники впливу на процес обслуговування у готельно-ресторанних комплексах.....	8
РОЗДІЛ 2. ПРАКТИЧНІ АСПЕКТИ ОРГАНІЗАЦІЇ ОБСЛУГОВУВАННЯ В ГОТЕЛЬНО-РЕСТОРАННИХ КОМПЛЕКСАХ (НА ПРИКЛАДІ ГОТЕЛЬНО-РЕСТОРАННОГО КОМПЛЕКСУ «КАМЕЛОТ».).....	12
2.1 Загальна організаційно-економічна характеристика реалізації господарської діяльності готельно-ресторанного комплексу «Камелот».....	12
2.2 Особливості організації обслуговування в готельно- ресторанному комплексі «Камелот».....	21
РОЗДІЛ 3. УДОСКОНАЛЕННЯ ОРГАНІЗАЦІЇ ОБСЛУГОВУВАННЯ В ГОТЕЛЬНО-РЕСТОРАННОМУ КОМПЛЕКСІ «КАМЕЛОТ».....	30
ВИСНОВКИ.....	38
СПИСОК ВИКОРИСТАНИХ ДЖЕРЕЛ.....	42
ДОДАТКИ.....	44

## ВСТУП

**Актуальність теми** дослідження обумовлюється тим, що готельно-ресторанний бізнес виступає одним із найприбутковіших напрямів розвитку національної економіки країни. Дана тематика є досить важливою та перспективною і для національної економіки України, проте існує ряд важливих проблем, котрі знижують динаміку розвитку даного сектору економіки та зменшують його конкурентоздатність у порівнянні із розвинутими країнами світу (повільне зростання зазначеної сфери діяльності, поточний готельно-ресторанний фонд не відповідає міжнародним стандартам розвитку, спостерігаються низькі темпи будівництва сучасних готелів, у тому числі і за рахунок іноземних компаній, низька купівельна здатність споживачів послуг та інше). Сучасний стан та перспективи розвитку готельно-ресторанної сфери значно впливають на розвиток туристичної індустрії в цілому, формування туристичних послуг, інші найбільш важливі сегменти національної економіки – торгівлю, будівництво, зв'язок та транспорт. Відповідно, готельно-ресторанна сфера в нашій країні потребує удосконалення процесу реалізації обслуговування для формування конкурентних позицій даних підприємств на локальному ринку, підвищення рівня задоволення споживчого попиту, урізноманітнення асортименту послуг, які відповідатимуть міжнародним стандартам якості.

Дана проблематика потребує ґрунтовних і системних досліджень основних напрямів та тенденції розвитку реалізації процесу обслуговування готельно-ресторанних комплексів на засадах наукового управління, розробки стратегій та планів розвитку на рівні управлінського персоналу, фахівців ресторанних та готельних закладів, а також залучення методичних підходів у практику діяльності підприємства, для вироблення раціональних та ефективних управлінських рішень.

На сучасному етапі дана тема дослідження стала особливо актуальною, оскільки наша країна, яка розташована у центрі Європи, на перехресті

найбільш значущих транспортних шляхів має усі необхідні важелі подальшого розвитку туристичної сфери, значний історично-культурний потенціал, сприятливі природно-кліматичні ресурси, кваліфіковані людські та різноманітні матеріальні ресурси, проте, сьогодні, значно відстає від розвинутих країн за рівнем надання туристичних послуг та їх якістю. Відповідно важливо забезпечувати високу якість управління для реалізації високоякісного обслуговування у готельно-ресторанних комплексах.

**Метою даної курсової роботи** є вивчення теоретичних підходів та аналіз практики організації обслуговування в готельно-ресторанному комплексі, а також пошук шляхів удосконалення організації обслуговування в готельно-ресторанному закладі.

**Об'єктом дослідження** виступає господарська діяльність та процес обслуговування споживачів у готельно-ресторанному комплексі «Камелот», а предметом дослідження є взаємовідносини між суб'єктами під час обслуговування споживачів у готельно-ресторанному закладі.

**Завданнями даної курсової роботи** є вивчення наступних питань:

- дослідження підприємства готельно-ресторанного бізнесу як суб'єкту господарської діяльності;
- визначення особливостей організації та чинників впливу на процес обслуговування у готельно-ресторанних комплексах;
- загальна організаційно-економічна характеристика реалізації господарської діяльності готельно-ресторанного комплексу «Камелот»;
- аналіз особливостей організації обслуговування в готельно-ресторанного комплексі;
- пропонування шляхів удосконалення організації обслуговування в готельно-ресторанному комплексі «Камелот».

**Методи дослідження** – порівняння, узагальнення, зіставлення, аналізу та синтезу, математичні та статистичні, планування розвитку.

Курсова робота складається з вступу, трьох розділів основної частини, висновків, списку використаної літератури, який налічує 20 джерел.

## **РОЗДІЛ 1. ТЕОРЕТИЧНІ ОСНОВИ ОРГАНІЗАЦІЇ ОБСЛУГОВУВАННЯ В ГОТЕЛЬНО-РЕСТОРАННИХ КОМПЛЕКСАХ**

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

Готельно-ресторанний бізнес є основною складовою туристичної галузі нашої держави. Розвиток внутрішнього та міжнародного туризму значною мірою пов'язаний з рівнем матеріально-технічної бази туристичних підприємств, розгалуженістю та різноманітністю їх мережі, якістю та обсягом послуг, пропонованих готельним господарством. Готельні підприємства виконують одну з основних функцій у сфері обслуговування туристів — забезпечують їх житлом і побутовими послугами під час подорожі.

Поняття «готельна справа» застосовувалось спочатку для визначення діяльності готелів. Нині ж це поняття охоплює діяльність кемпінгів, мотелів, туристичних баз, котеджів та ін. Але готель був першим типом підприємств, що надавали послуги проживання громадянам і саме він дав назву всій галузі.

Економічна сутність готельної діяльності полягає у тому, що вона має нематеріальний характер. Результатом виробничо-експлуатаційної діяльності готелів є не «готовий продукт», а пропозиція особливого виду послуг. При цьому послуги не можуть вироблятися окремо від існуючого матеріального продукту, тобто без експлуатації матеріально-технічної бази (будівлі, споруди, устаткування, інвентар), яка виступає основою виробництва та реалізації пропонованих послуг. З урахуванням особливостей обслуговування в готельному господарстві, де поєднуються виробництво та споживання послуг, цей процес визначається поняттям «надання послуг». Слід підкреслити, що в процесі цієї діяльності здійснюється продаж і безпосереднє надання послуг.

Рівень обслуговування у сучасному готельному господарстві зумовлений, головним чином, станом матеріально-технічної бази підприємства, що його пропонує (будівлі, споруди, інженерне й санітарно-

технічне обладнання, електроприлади, меблі, тощо). В останні роки спостерігається процес оновлення та урізноманітнення матеріально-технічної бази підприємств, підвищення фахового рівня персоналу готелів, впровадження інноваційних технологій тощо. Будівлі готелів обладнуються спортивними, медичними, розважальними та іншими приміщеннями. Відтак, процес обслуговування споживачів послуг урізноманітнюється, а пропоновані послуги набувають комплексного характеру [2, с.120].

При цьому попит на готельні послуги є нерівномірним, що зумовлюється економічними, демографічними, природо-кліматичними чинниками. Дуже часто він залежить від сезону, днів місяця і навіть тижня. Тому готелі, мотелі, кемпінги повинні мати певний резерв номерного фонду, а також матеріальних і трудових ресурсів, щоб оперативно і ефективно реагувати на його коливання.

Процес надання основної послуги у готельній діяльності можна схематично поділити на кілька основних етапів (рис.1.1).

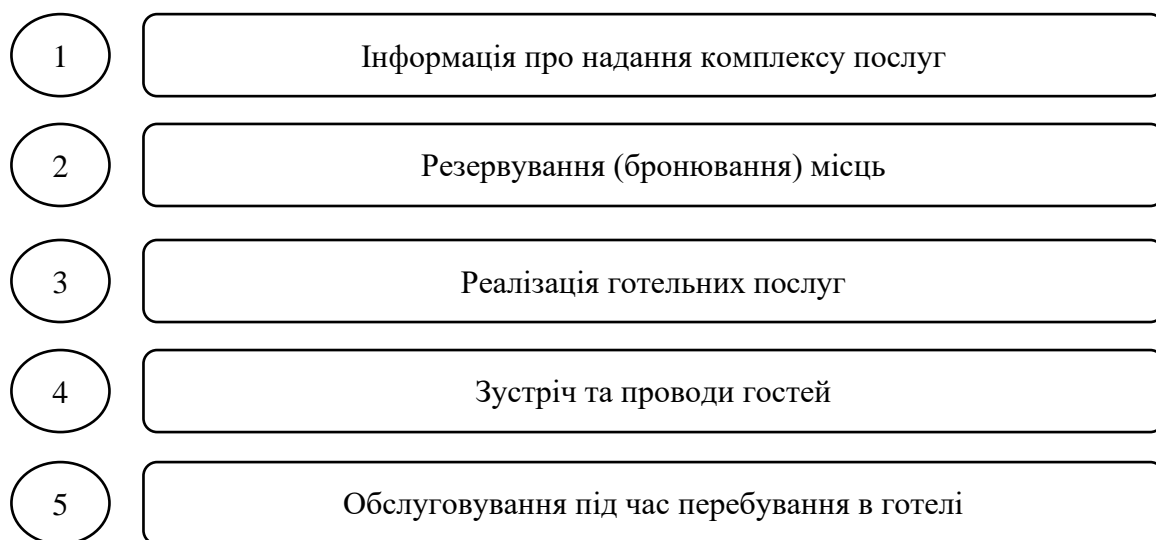


Рис. 1.1. Процес надання готельних послуг

Джерело: складено автором на основі [2, с.121]

Вказані етапи надання послуг проживання є взаємопов'язаними та взаємообумовленими, кожен окремо й усі разом вони визначають рівень якості діяльності підприємства. Асортимент додаткових послуг, у цій галузі постійно розширюється. Якщо раніше в переліку готельних підприємств нашої країни

їх значилось не більше десяти, то нині їх вже понад шістдесят, що значно ускладнює роботу менеджерів цієї сфери діяльності [11, с.155].

Додаткові послуги, що їх надають вітчизняні готельно-ресторанні підприємства за загальними ознаками щодо задоволення попиту, можна поділити на групи, а саме (рис.1.2):



Рис. 1.2. Додаткові послуги, що їх надають вітчизняні готельно-ресторанні підприємства

Джерело: складено автором на основі [16, с.259]

Залежно від виду та категорії готелю перелік додаткових послуг значно відрізняється. Готелі категорії «5 зірок» повинні надавати всі додаткові послуги самостійно через широку мережу власних підрозділів (перукарня, ресторан, кафе, бар, відділення зв'язку та банку, магазини, кіоски, бюро різних видів послуг тощо).

## **1.2. Особливості організації та чинники впливу на процес обслуговування у готельно-ресторанних комплексах**

Організацію обслуговування в готельно-ресторанних комплексах необхідно розділяти на обслуговування в готелі та обслуговування у ресторані, оскільки специфіка обслуговування різна. У структурі закладів готельно-ресторанного господарства значне місце посідають ресторани. Ресторани організовують обслуговування з'їздів, конференцій, офіційних вечорів, прийомів, сімейних урочистостей, банкетів, проведення тематичних вечорів [13, с.178]. Повне обслуговування відвідувачів у залі враховує такі операції, як: зустріч адміністратором клієнтів, привітання та розміщення за столом, приймання замовлення, передача замовлення на виробництво, отримання замовлення з кухні та подача страв клієнтам, заміна та прибирання посуду (під час підготовки столу до наступної страви, під час прибирання столу після клієнтів), надання інших послуг.

Банкет із частковим обслуговуванням офіціантами характерний для неофіційних прийомів (сніданок, обід, вечеря чи просто частування з приводу якоїсь події, нагоди). Меню під час таких прийомів менш вишукане, сервірування більш просте, на столах не розкладаються візитні картки, напої можуть наливатися гостями самостійно.

Досліджуючи особливості обслуговування в номерах у готелі, слід відмітити, що таке обслуговування потребує особливої підготовки працівників готельного господарства. Воно пов'язано не лише з виконанням побажань гостей, сервіруванням столу, послідовністю подачі страв, технікою обслуговування, а й із правилами поведінки в номері.



Усі робітники готелю, які беруть участь в обслуговуванні номерів, повинні пройти спеціальний інструктаж щодо дотримання правил етикету, поведінки в номері. Кількість офіціантів визначається залежно від класу готелю, кількості гостей, які проживають у ньому, наявності службових ліфтів, що забезпечують зв'язок між поверхами, торговим залом та виробництвом ресторану [1, с.13].

Черговий офіціант перед початком роботи уточнює кількість переданих раніше замовлень, номери, з яких вони надійшли, та час їх виконання. Крім того, він підготовляє сіль, перець, гірчицю, посуд, необхідний для виконання замовлень. Готуючи тацю для подачі сніданку (додаток А) на одну особу, офіціант повинен мати предмети, необхідні для сніданку, а приготовлені страви розмістити на таці так, як під час сервірування столу, оскільки страви можна приймати на таці. Якщо передбачається сніданок (вечеря) на кілька осіб, то для подачі можна використовувати офіціантський візок.

Замовлення на обслуговування в номері, що не надійшли заздалегідь, можуть бути передані тим, хто проживає, черговому офіціанту по телефону. Інколи (у вечірні години) гості просять працівника ресторану прийти для складання замовлення в номер. Пропонуючи гостям меню, офіціант повинен допомогти у виборі страв і складанні замовлення, визначити місце, де можна потім провести сервірування. Це дає йому змогу швидше виконати замовлення.

Із службового приміщення офіціант по телефону передає замовлення на кухню ресторану і час його виконання, підготовляє посуд та прибори, необхідні для сервірування столу в номері. Якщо замовлення надходять у той час, коли черговий офіціант зайнятий обслуговуванням у номері, то їх приймає і реєструє у книзі обліку метрдотель чи інший член бригади офіціантів залу. Приймаючи замовлення, треба записати, з якого номера воно передане, час його виконання, асортимент страв та напоїв, особливості приготування, кількість гостей [8, с.52]. Якщо в номері немає обіднього столу, для сервірування використовують частину письмового столу чи журнальний столик. Сервірують стіл (додаток Б) так, як і в залі ресторану, але використовують меншу кількість скляного посуду.

Основну кількість продуктів для виконання замовлень офіціант отримує за

забірним аркушем із кухні та буфету (з невеликим запасом). При цьому береться до уваги кількість продуктів, необхідна для виконання замовлень, що вже надійшли та можливість надходження допоміжних. За великої кількості замовлень номери обслуговують бригади по два офіціанти. Один із них займається підготовчою роботою з добору посуду для сервірування, передачі приймання замовлень із кухні та буфету, комплектації замовлень на таці, візку, а другий чи обидва безпосередньо обслуговують у номері. Після обслуговування офіціант прибирає всі прибори, посуд, приводить стіл у порядок. Для ефективного функціонування організація повинна вивчати зміни в оточуючому середовищі, аналізувати їх і відповідно реагувати на них. На організацію впливає значна кількість зовнішніх чинників, які поділяться на дві групи: чинники непрямой та прямої дії. Для організацій, що відносяться до сфери готельно-ресторанного бізнесу і діють в межах внутрішнього ринку, група чинників непрямой дії включає (рис. 1.3).

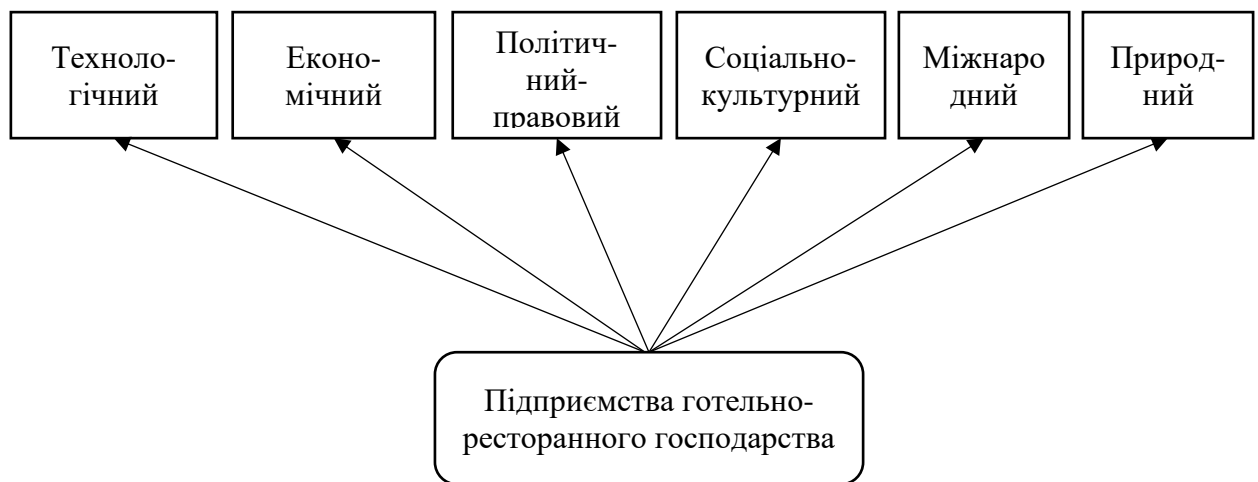


Рис. 1.3. Чинники непрямой впливу на сферу готельно-ресторанного бізнесу

Джерело: складено автором на основі [13, с.220]

Технологічний (науково-технічний) чинник визначає технологію подачі страв, використання інноваційних засобів у обслуговуванні.

Соціально-культурний чинник це чинник який визначає формування та сприйняття цінностей, смаки, традиції та норми суспільства [19, с.36].

До природного чиннику відносяться різноманітні стихійні лиха: землетруси, повені, урагани; екологічні катастрофи. Міжнародний чинник особливого значення набуває для підприємств готельно-ресторанного бізнесу, діяльність яких пов'язана з обслуговуванням іноземних громадян.

Чинники прямої дії є такими що безпосередньо впливають на діяльність організації. До них відносять споживачів послуг, представників суміжних галузей, конкурентів, контактні аудиторії та постачальників.

Споживачі послуг — це фізичні та юридичні особи, що купують і споживають послуги, пропонувані підприємствами готельно-ресторанного бізнесу [9, с.15].

Представники суміжних галузей. Поняття «послуги індустрії гостинності» на відміну від інших послуг є комплексним поняттям і поєднує досить складні неоднорідні елементи, сукупність яких задовольняє потреби клієнтів під час їхнього проживання й харчування у готелі, відпочинку в зоні розваг тощо.

Важливим чинником прямої дії є діяльність конкурентів, підприємств які беруть участь у постійному змаганні за опанування споживчого ринку.

Контактна аудиторія — це група осіб, яка має реальний чи потенційний інтерес до діяльності підприємства або впливає на досягнення ним визначених цілей. Виділяють кілька типів контактних аудиторій.

Постачальники. Залежність підприємств готельно-ресторанного бізнесу від мережі постачальників матеріалів, обладнання, інвентаря, сировини, харчових продуктів, напівфабрикатів є вираженням прямого впливу макросередовища на діяльність цієї сфери.

Трудові ресурси (персонал закладу) є важливим чинником зовнішнього середовища. Для забезпечення підприємства трудовими ресурсами воно вступає у відносини з: бюро працевлаштування; навчальними закладами, які готують спеціалістів і здійснюють підвищення їх кваліфікації; профспілками, які захищають права та інтереси працівників; державними інститутами, що видають нормативні документи та регулюють відносини між роботодавцями і працівниками.

## **РОЗДІЛ 2. ПРАКТИЧНІ АСПЕКТИ ОРГАНІЗАЦІЇ ОБСЛУГОВУВАННЯ В ГОТЕЛЬНО-РЕСТОРАННИХ КОМПЛЕКСАХ (НА ПРИКЛАДІ ГОТЕЛЬНО-РЕСТОРАННОГО КОМПЛЕКСУ «КАМЕЛОТ»)**

### **2.1 Загальна організаційно-економічна характеристика реалізації господарської діяльності готельно-ресторанного комплексу «Камелот»**

Об'єктом дослідження в даній курсовій роботі обрано готельно-ресторанний комплекс «Камелот» (надалі скорочена назва – ГРК «Камелот»), який знаходиться на околиці міста Тернополя, проте дуже зручний, в плані добирання та під'їзду, як місцевих жителів, так і для гостей нашого міста. Загальний вигляд досліджуваного закладу представимо на рис.2.1.



Рис.2.1. Загальний вигляд готельно-ресторанного комплексу «Камелот»

Джерело: складено автором на основі [14]

У досліджуваному закладі, для перебування та відпочинку клієнтів, є номери різних класів: економ, стандарт-твін, стандарт, стандарт-плюс, півлюкс та сімейний. Номера закладу представимо у додатку В.

Для розширення асортименту послуг у закладі існує аквакомплекс «Камелот». Цей комплекс включає в себе дві фінські сауни, затишні кімнати відпочинку, басейнами з сучасною системою очистки води, протитечією та масажем. Загальний вигляд аквакомплексу «Камелот» представлено на рис.2.2.



Рис. 2.2. Загальний вигляд аквакомплексу «Камелот»

Джерело: складено автором на основі [14]

Готельно-ресторанний комплекс «Камелот» працює з 00:00 години по 24:00 години [14].

Послуги, які надає готельно-ресторанний комплекс «Камелот» наступні:

- шість класів номерів;
- закрита територія із 9 літніми альтанками;
- дитячий майданчик із атракціонами;
- SPA-центр із сауною та басейном;
- бенкетний ресторан на 150 місць;
- конференц-зал;
- власний паркінг.

Заклад розташований поряд із міжнародним аеропортом «Тернопіль» (5 кілометрів від аеропорту), недалеко від Тернопільського замку XVI століття й Собору Непорочного Зачаття Пресвятої Богородиці в стилі бароко (6 кілометрів).

В готельно-ресторанному комплексі розміщені прості номери із безкоштовним Wi-Fi, сучасними плоскими телевізорами, міні-холодильниками та зонами відпочинку. При цьому, покращенні покращені обладнано додатковими балконами, у номерах люкс є вітальні та джакузі.

В приміщенні закладу є великий бар-ресторан із дерев'яними акцентами, він може прийняти до 100 відвідувачів. У барі – ресторані представлено меню із українською та європейською кухнями, відповідно відвідувачі готелю можуть спожити вишукані страви та напої у даному закладі.

Готельно-ресторанний комплекс славиться своїм високим рівнем обслуговування, адже у закладі є висококваліфікований персонал із значним досвідом у індустрії туризму та гостинності. Персонал забезпечує вирішення буд-якої складності питань пов'язаних із перебуванням у закладі та реалізацією обслуговування.

Основними конкурентними перевагами досліджуваного закладу є високий рівень сервісу, приємна атмосфера у закладі, комфорт та спокій зроблять перебування гостей досліджуваного готельно-ресторанного закладу незабутнім та є запорукою успішного бізнесу.

У відповідності до організаційної структури досліджуваного закладу, котра представлена на рис. 2.3. у готельно-ресторанному комплексі працює п'ять менеджерів, із них троє менеджери із бронювання, менеджер з рекламних послуг, менеджер відділу обслуговування клієнтів. Керівником готельно-ресторанного комплексу є директор.

Підпорядковуються директору менеджер із відділу обслуговування споживачів послуг та менеджер із реклами. Менеджеру відділу обслуговування клієнтів підпорядковуються менеджери із бронювання номерів [9].



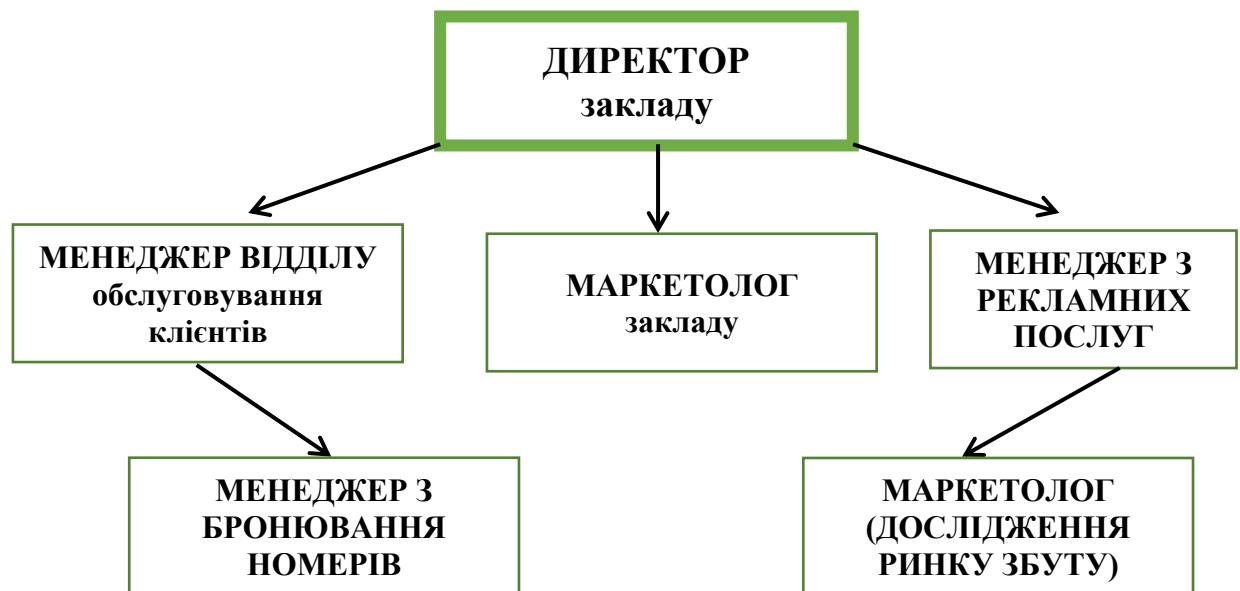


Рис 2.3. Організаційна структура готельно-ресторанного комплексу  
«Камелот»

Джерело: складено автором на основі [14]

Організаційна структура готельно-ресторанного комплексу «Камелот» лінійно – функціонального типу.

Підпорядкованість відбувається «зверху - вниз», при цьому правосуб'єктність управлінського персоналу визначається виходячи із поточних потреб та запитів клієнтів закладу. На директорі лежить уся відповідальність за прийняття зважених управлінських рішень та забезпечення стратегії розвитку даного закладу.

Підрозділи закладу являють собою різноманітні функціональні ланки, кожна із яких використовує власну специфічну технологію, проте разом вони мають одну стратегічну ціль – задоволення вимог та потреб клієнтів, що дає можливість максимізувати зусилля та забезпечити максимізацію фінансово-економічних результатів діяльності досліджуваного закладу.

Далі здійснимо дослідження основних фінансово-економічних показників діяльності готельно-ресторанного комплексу «Камелот», представивши основні результати проведеного дослідження у таблиці 2.1.

Таблиця 2.1

Фінансово-економічні показники господарської діяльності готельно-ресторанного комплексу «Камелот» за період 2020-2022 рр.

Показник	Період			Відхилення 2020/2022	
	2020	2021	2022	абс.,(тис. грн.)	відн., %
Активи	31988	35488	35957	3969	12,41%
Необоротні активи	17919	20733	26256	8337	46,53%
Оборотні активи	14069	14755	9701	-4368	-31,05%
Дебіторська заборгованість	13468	13890	8375	-5093	-37,82%
Власний капітал	18512	20484	22465	3953	21,35%
Кредиторська заборгованість	7690	11728	13255	5565	72,37%
Чистий дохід від реалізації продукції та послуг	12676	16589	20346	7670	60,51%
Собівартість реалізованої продукції та послуг	7811	10994	14688	6877	88,04%
Валовий прибуток	4865	5595	5658	793	16,30%
Інші операційні доходи	0	4	0	0	0,00%
Адміністративні витрати	1865	1927	2343	478	25,63%
Витрати на збут	225	301	395	170	75,56%
Інші операційні витрати	149	172	192	43	28,86%
Фінансовий результат від операційної діяльності	2637	3199	2728	91	3,45%
Інші доходи	0	0	2	2	100,00%
Фінансові витрати	1312	848	249	-1063	-81,02%
Інші витрати	28	121	33	5	17,86%
Чистий прибуток	1069	1972	1981	912	85,31%

Джерело: розроблено автором самостійно на основі додатку Г

Аналіз основних фінансово-економічних показників діяльності даного закладу проведено за період 2020-2022 рр. За результатами дослідження показників фінансового стану (балансу) підприємства виявлено зростання розміру активів готельно-ресторанного підприємства на 3969 тис.грн. за



останні два роки, відповідне значення показника у 2020 році становив 31988 тис.грн., при цьому у звітному 2022 році значення показника зростає на 12,41%. Зростання активів обумовлено приростом необоротного капіталу та зниженням оборотних активів підприємства.

Досліджуючи розмір необоротних активів готельно-ресторанного закладу, слід відмітити збільшення на 8337 тис.грн. або на 46,53%, відповідне значення показника зростає із 17919 тис.грн. у 2020 році до рівня 26526 тис.грн. Зростання показника обумовлено приростом основних засобів підприємства.

Поряд із зростанням необоротних активів розмір оборотних активів знижується на 4368 тис.грн. або на 31,05%. Зниження показника обумовлено зниженням розміру дебіторської заборгованості даного підприємства, що є позитивним для підприємства оскільки стимулює залучення капіталу у операційний процес. Зниження дебіторської заборгованості спостерігається із 13468 тис.грн. до рівня 8375 тис.грн., відповідне значення показника знизилося на 5093 тис.грн. або на 37,82%. Динаміку активів готельно-ресторанного комплексу «Камелот» представимо на рис.2.4.

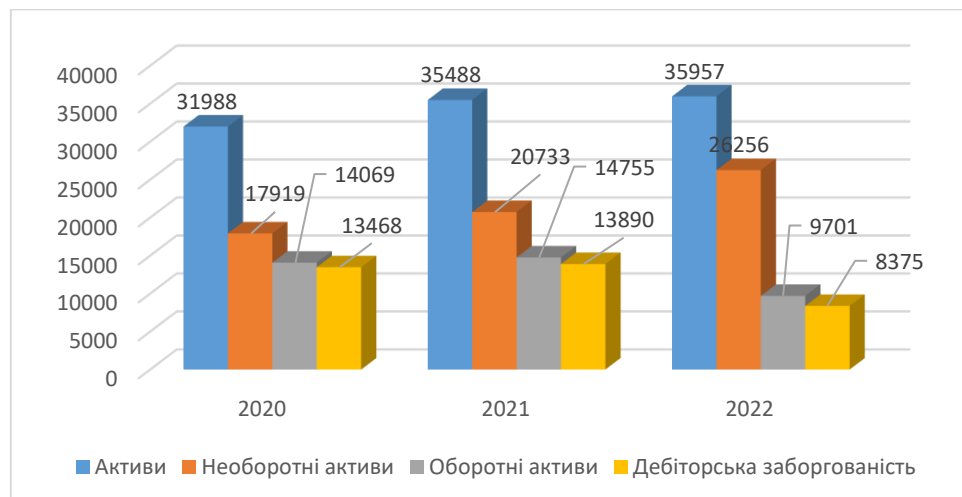


Рис. 2.4. Динаміка активів готельно-ресторанного комплексу «Камелот» за період 2020-2022 рр.

Джерело: розроблено автором самостійно на основі додатку Г

Аналізуючи джерела формування майна ресторанного підприємства

необхідно відмітити орієнтування на власний капітал, а й відповідно фінансову стійкість (автономію) даного підприємства від залученого капіталу. Зокрема, вартість власного капіталу ГРК «Камелот» зростає відповідний показник у 2020 році складав 18512 тис.грн. і зростає до рівня 22465 тис.грн., при цьому приріст показника за досліджуваний період становив 3953 тис.грн., а темп його зростання складав 21,35%.

Негативним моментом в структурі пасивів є значний приріст зобов'язань, а саме кредиторської заборгованості за товари, роботи та послуги. Зростання показника за досліджуваний період становило 5565 тис.грн. або 72,37%, відповідно у 2020 році значення показника складало 12676 тис.грн., а у звітному 2022 році показник становив 20346 тис.грн. Приріст показника засвідчує негативні тенденції до зростання фінансування підприємства за рахунок позикового капіталу та переорієнтування фінансово-господарської діяльності закладу на позикові кошти.

В цілому, необхідно відмітити, зниження фінансової незалежності (автономії) закладу ГРК «Камелот» протягом 2020-2022 року та переорієнтування на позичений капітал. Динаміку пасивів представлено на рис.2.5.

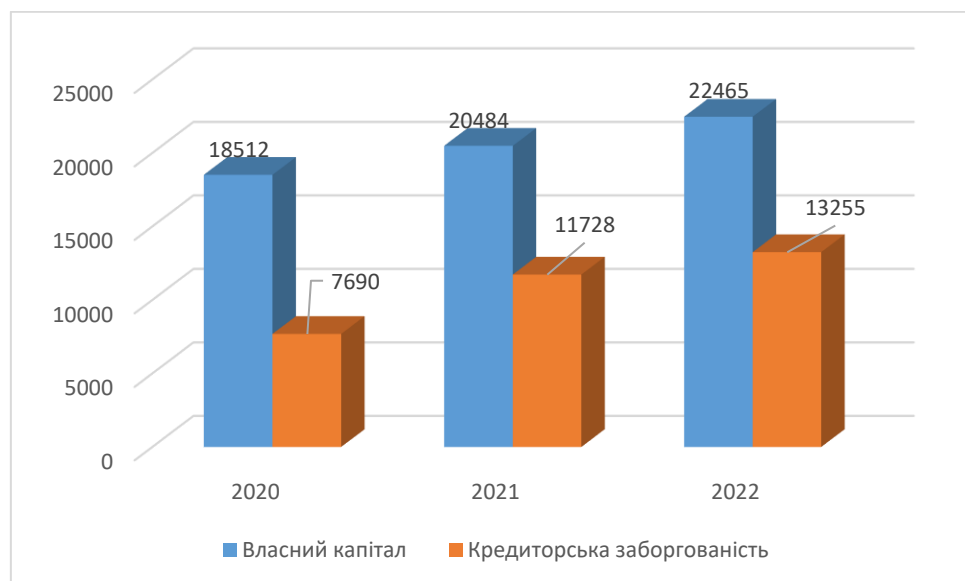


Рис. 2.5. Динаміка пасивів готельно-ресторанного комплексу «Камелот» за період 2020-2022 рр.

Джерело: розроблено автором самостійно на основі додатку Г

Здійснюючи оцінювання фінансових результатів господарської діяльності готельно-ресторанного комплексу «Камелот», необхідно відзначити приріст реалізації продукції та послуг закладу, відповідний показник збільшується на 7670 тис.грн. або 60,51%, зростанням показника обумовлено диверсифікацією асортименту продукції та послуг, зростання попиту на готельні та ресторанні послуги, зростання купівельної спроможності споживачів, ефективною маркетинговою політикою закладу, якісною продукцією та конкурентоспроможними послугами. Зокрема, у 2020 році значення показника становить 12676 тис.грн. і збільшується до рівня 20346 тис.грн. у 2022 році.

Поряд із зростанням чистого доходу від реалізації спостерігається зростання собівартості реалізації ресторанної-готельної продукції та послуг, відповідне значення показника зростає із 7811 тис.грн. у 2020 році до рівня 14688 тис.грн. у 2022 році, при цьому абсолютний показник приросту становив 6877 тис.грн., а відносне значення показника становить 88,04%. Зростання собівартості обумовлено зростанням рівня операційних витрат (витрат на оплату праці та відрахувань, оплати за матеріальні ресурси, інші операційні витрат).

Протягом досліджуваного періоду зростає розмір валового прибутку, відповідне значення показника зростає із 4865 тис.грн. у 2020 році до рівня 5658 тис.грн. у 2022 році, відповідний приріст показника становив 793 тис.грн. або 16,3%.

На фінансовий результат від операційної діяльності підприємства мали вплив зростання адміністративних витрат на 478 тис.грн. або на 25,63%, витрат на збут на 170 тис.грн. або на 75,56%, приріст інших операційних витрат на 43 тис.грн. або на 28,86%.

Сформований фінансовий результат від операційної діяльності збільшується, зокрема у 2020 році значення показника становило 2637 тис.грн., а у 2022 році показник зростає до рівня 2728 тис.грн., відповідний приріст показника становив 91 тис.грн., при цьому темп зростання показника

складає 3,45%.

На узагальнюючий показник фінансово-господарської діяльності даного підприємства мало вплив зростання розміру інших доходів на 2 тис.грн. або на 100%, зростання інших витрат на 5 тис.грн. або на 17,86%, а також зниження фінансових витрат діяльності закладу на 1063 тис.грн. або на 81,02%.

Узагальнюючий показник чистий прибуток готельно-ресторанного закладу зростає на 912 тис.грн. або на 85,31%, що засвідчує позитивні тенденції фінансово-господарської діяльності та вдало вибрано управлінським персоналом модель фінансової діяльності та ефективну стратегію розвитку готельно-ресторанного підприємства. Динаміку чистого прибутку підприємства представимо на рис. 2.6.

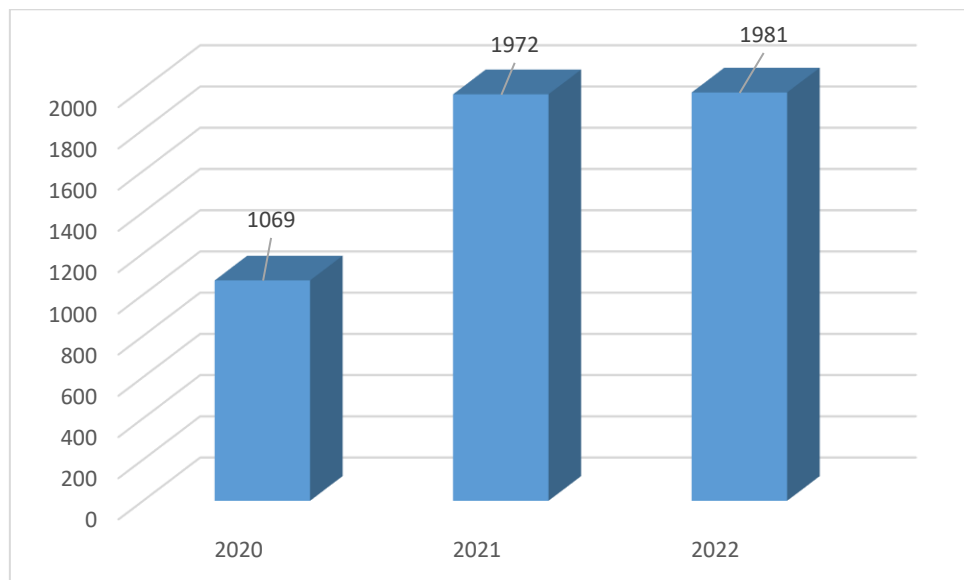


Рис. 2.6. Динаміка чистого прибутку готельно-ресторанного підприємства «Камелот» за період 2020-2022 рр.

Джерело: розроблено автором самостійно на основі додатку Г

Здійснивши узагальнення основних результатів дослідження ключових фінансово-економічних показників діяльності ГРК «Камелот» необхідно відзначити зростання розміру активів (за рахунок оновлення основних засобів) та джерел формування майна (за рахунок зростання кредиторської заборгованості), орієнтування на власний капітал для фінансування

господарської діяльності. Також необхідно відзначити зростання розміру чистого доходу від реалізації продукції, наявність чистого прибутку та значну ефективність фінансово-господарської діяльності даного закладу. Поряд із цим, необхідно відзначити негативні тенденції – переорієнтування на позикові кошти, наявність дебіторської та кредиторської заборгованостей, зниження темпу зростання чистого прибутку у закладі. Що обумовлює необхідність підвищення ефективності фінансово-господарської діяльності даного підприємства у майбутньому періоді.

## **2.2. Особливості організації обслуговування в готельно-ресторанному комплексі «Камелом»**

Аналізуючи особливості організації обслуговування у закладі, слід відзначити два основних напрями реалізації обслуговування: організація обслуговування у готелі та здійснення обслуговування у ресторані. Розмежуємо два основні напрями обслуговування та визначимо специфіку надання основних та додаткових послуг у готелі, а також процес обслуговування офіціантами у ресторані ГРК «Камелот». Також здійснюється обслуговування гостей під час відвідування сауни та басейну.

Оскільки готель закладу виступає, фактично, основним елементом надання різного роду послуг необхідно відзначити, що якість та високий рівень сервісу, індивідуальний підхід та клієнт орієнтованість лежать в основі досліджуваного закладу. Номерний фонд естетично оформлений, із усіма необхідними зручностями у номері (безкоштовний інтернет, телевізор, холодильник, балкон, відпочинкова зона, туалет та душ присутні у кожному із номерів закладу). Висококваліфікованим є персонал, який сприяє зручному проживанню гостей, організацію спокою та затишку у номерному фонді, що досить важливим є для відпочинку.

Здійснюючи господарську діяльність готель досліджуваного закладу надає широкий асортимент основних послуг, зокрема: проживання у номерах різної комфортабельності, бронювання номерів по телефону, факсу та на

офіційному сайті закладу, сприяння комфортному розміщенню споживачів готельних послуг, допомога при виселенні та виїзді гостей із закладу.

У досліджуваному закладі, для перебування та відпочинку споживачів готельних послуг існують номери різних класів: економ, стандарт-твін, стандарт, стандарт-плюс, півлюкс та сімейний.

Реалізація основних послуг у готельній діяльності ГРК «Камелот» передбачає реалізацію ряду основних етапів, зокрема:

Етап 1. Отримання інформації про готельні послуги закладу. Для рекламування закладу рекламним відділом використовуються різноманітний маркетинговий інструментарій рекламування послуг, зокрема: реклама у ЗМІ та радіо, реклама у спеціалізованих журналах, Інтернет-реклама, використання соціальних мереж для просування послуг, виготовлення та поширення готельних послуг. Саме зазначена інформація дає можливість ознайомитися із послугами, що надає заклад. Інформація передбачає: назву та тип закладу, асортимент послуг, цінова позиція, локація закладу, номер телефону адміністрації готелю.

Етап 2. Бронювання вільних місць у готелі. Бронювання місць номерного фонду ГРК «Камелот» відбувається через телефон, факс, офіційний сайт, безпосередньо у закладі. Бронювання передбачає тимчасове резервування номеру для (на прохання) відвідувача готелю. При бронюванні заповнюються усі дані про споживача готельних послуг, визначається період на який буде заброньовано номер, особливі потреби споживача, зазначається необхідність виселення клієнта у визначений період часу регламентований закладом. У проживання також включається, як правило, сніданок, у номер або у барі – ресторані закладу, що також наголошується клієнту, сніданок відбувається із 8-00 до 10-00. Також можна забронювати басейн чи сауну здійснивши додаткове бронювання.

Етап 3. Реалізація послуг. Реалізація послуг готельного розміщення та проживання відбувається після бронювання та реєстрації гостя. Який проходить в номер, ознайомлюється із особливостями номера, визначає

додаткові потреби (при наявності). Перед тим, як відбувається заселення клієнта, у номері відбувається процес прибирання, підготовка чистої білизни, нових засобів гігієни, освіження повітря у номері.

Прибиральні роботи, що реалізуються прибиральниками закладу поділяються у відповідності до різновиду та призначення на декілька груп: прибирання місць загального користування та внутрішніх приміщень, прибирання житлових номерів та санвузлів у номерному фонді.

Графік реалізації прибирань у готельно-ресторанному комплексі «Камелот» передбачає наступні різновиди прибирань номерного фонду: щоденне, генеральне, проміжне, прибирання після виїзду гостей та заброньованих номерів.

Також реалізується поточне щоденне прибирання номерного фонду, а також проміжне прибирання в разі потреби. Реалізація генерального прибирання не здійснюється коли проживають відвідувачі закладу, проте реалізовується у відповідності до запланованих заходів протягом десяти днів. Генеральний план прибирання може змінюватися у відповідності до завдання або до прохання гостей закладу.

Санітарно-гігієнічні засоби, котрі використовуються для прибирання надходять до готельно-ресторанного закладу централізовано. Вони розподіляються старшою покоївкою по поверхах. На поверсі облік, розподіл і розкладання здійснюються покоївками, а в санвузлах загального користування - прибиральницею.

У номерах, санвузлах індивідуального користування зміна санітарно-гігієнічних засобів здійснюється після кожного виїзду гостя. Санітарно-гігієнічні засоби зберігаються в кімнатах для персоналу, побутових, інвентарних, поверхових коморах, у спеціальному відділенні санітарного вузла для персоналу [1, с.15].

Поряд із основними послугами проживаючі можуть також замовити додаткові послуги виклику перукаря, відвідування басейну та СПА-салону, послуги автостоянки та конференц-залу. В разі необхідності ознайомлення із

містом Тернопіль надаються послуги гіда та реалізовується екскурсійне обслуговування групи відвідувачів закладу або ж за домовленістю індивідуально. На стійці замовлень можна замовити квитки на автобус, авіатранспорт, культурно-масові заходи, туристичні подорожі в межах країни та поза межами, що дозволено в умовах воєнного часу.

У закладі наявний конференц-зал, що дозволяє проводити різноманітні масово-культурні заходи, наукові конференції та форуми, організовувати ділові зустрічі та проводити різного роду презентації. Оренда залу обговорюється додатково та не входить у ціну готельної послуги. Загальний вигляд конференц залу у ГРК «Камелот» представимо на рис. 2.7.



Рис. 2.7. Загальний вигляд конференц залу у ГРК «Камелот»

Джерело: складено автором на основі [14]

Етап 4. Виселення із готелю споживачів готельних послуг. Виселення із готелю відбувається о 12-00 і відбувається наступним чином. Адміністратор особисто, телефонним дзвінком, через повідомлювач повідомляє відвідувача про необхідність продовження проживання за додаткову оплату або виселення із номеру. Перед виселенням адміністратор закладу відвідує номер та визначає



ступінь його цілісності. В разі наявності неузгодженостей відбувається оцінка збитків та розрахунок із врахуванням збитків завданих закладу. Під час виселення відвідувач закладу має можливість замовити послуги носильника речей, який допомагає відвідувачу знести речі до транспортного засобу. Після виселення клієнту надається сертифікат (знижка на послуги) на наступне проживання або відвідування басейну, сауни, СПА-комплексу, котрі наявні у даному закладі. Зазначене фактично слугує маркетинговим ходом та стимулює залучення клієнтів в наступних періодах.

Етап 5. Розрахунок за отриманні послуги. Завершальним етапом процесу обслуговування є розрахунок за отриманні основні та додаткові послуги. Розрахунок може відбуватися як готівковою оплатою під час здійснення виселення відвідувача закладу, оплатою карткою Visa або MasterCard через банківський термінал, можливий безготівковий розрахунок за надані послуги на розрахунковий рахунок банку. В разі наявності додаткових послуг окремо визначається їх характер та вартість і розрахунок відбувається окремо від основних готельних послуг.

Для залучення та заохочення клієнтів відвідування закладу у перспективному періоді пропонується різноманітні акції, знижки та заходи стимулювання збуту орієнтовані на кінцевого споживача. Відповідно, вартість послуг може знизитися, що викликає у відвідувача, у подальшому, лояльність до даного закладу.

Поряд із наданням готельних послуг у закладі є ресторан на 150 посадочних місць де можуть бути реалізовані різноманітні заходи: банкети, проведення різноманітних заходів та святкування подій, проведення конференції та форум, здійснюється виїзне кейтерингове обслуговування споживачів ресторанних послуг.

Ресторан у ГРК «Камелот» оформлений у класичному стилі, має декілька зон для проведення різного роду подій, музична площадка для реалізації музичного супроводу події.

Вигляд ресторану у ГРК «Камелот» у процесі проведення конференції,

представлено на рис. 2.8.



Рис. 2.8. Загальний вигляд ресторану ГРК «Камелот» [14]

Джерело: складено автором на основі [14]

Для якісного та ефективного функціонування ресторану важливе значення має меню даного закладу, в якому представлено різноманітні види страв: канапе, тарталетки, перші страви, гарячі страви, закуски, салати, гарніри, овочева, сирна, м'ясна нарізки, страви із риби, м'яса, хоспер-меню, різноманітні десерти, напоїв (алкогольні та безалкогольні). Окремо складається меню для відвідувачів готелю, яке проводиться у форматі «шведського столу» та складається із гарячих страв, канапе, закусок, салатів, десертів, із напоїв (кава та чай). Меню сніданку зазвичай класичне та не змінюється, поряд із цим, можливо додатково замовити страви та напої, при цьому узгодивши попередньо

із адміністратором закладу. Необхідно відмітити достатньо помірні ціни та широкий асортимент страв і напоїв у закладі, що представлено у таблиці 2.2.

Таблиця 2.2

Меню в ресторані у ГРК «Камелот»

Меню	Вихід, гр.	Вартість, грн.
Канаше «Домашня»	60	35
Овочева нарізка	300	80
М'ясна нарізка	300	140
Овочеve соління	300	85
Пивна дошка	300	115
Теплий салат із куркою	300	105
Салат «Цезар»	250	105
Салат «Грецький»	250	105
Салат з капусти	200	55
Бограч	250	85
Борщ український	250	65
Піца «Капричоза»	500	180
Паста «Поло»	290	95
Деруни із сметаною	300/50	100
Вареники із картоплею	300	70
Пельмені із м'ясом	200	90
Молода картопля	200	45
Рис з овочами	200	55
Стейк із свинини	195	130
Свинина у горщику	250	100
Курятина в скоринці	300	130
Скумбрія запечена	200	90
Форель запечена	200	150
Фруктова нарізка	600	85
Млинці із сиром / яблуками	180	30
Морозиво	110	45
Узвар	1 л.	75
Соки	1 л.	85
Мінеральна вода	0,5 л	40

Джерело: складено автором на основі [14]

Досліджуючи представлене меню необхідно відзначити широту асортименту страв та напоїв, практично кожен із відвідувачів ресторану може зайти у меню те, що йому подобається. При додатковій домовленості можливо замовити ексклюзивні страви та напої, які не представлені у меню, проте можуть виготовлятися при додатковому замовленні.

Основними недоліками при реалізації приготування та подачі страв і напоїв у ГРК «Камелот» є невелика швидкість подачі страв через значний попит на ресторанну продукцію (послуги), зростання завантаженості кухарів через популярність закладу, відсутність автоматизації подачі замовлення на кухню, висока плинність кадрів у закладі та необхідність постійної їх підготовки та підвищення кваліфікації.

Досліджуючи процес обслуговування у ресторані ГРК «Камелот» необхідно відзначити «класичність» в основних елементах обслуговування, зокрема на першому етапі здійснюється зустріч гостей ресторану та подальше їх розміщення у залі. Адміністратор та старший офіціант зустрічають гостей у вестибюлі закладу, допомагають гостям роздягнутися та проводять до зайнятого ними столику або саджають їх за вільний стіл.

Наступний етап визначає особливості прийому та оформлення замовлення у закладі. При даній дії офіціанти готельно-ресторанного комплексу подають меню гостям та допомагають із обранням основних та додаткових страв закладу, записують замовлення ресторанної продукції та напоїв у зошит для подачу у кухню та реалізації процесу приготування страв та напоїв для гостей.

Найбільш важливим етапом є подача страв та напоїв, а також реалізація обслуговування відвідувачів закладу офіціантами чи барменами. Перш за все, сервірування столу починається із розкладання посуду та стаканів, потім відбувається подача холодних страв та напоїв, якщо готові салати вони подаються на стіл. Відбувається приготування гарячих страв та їх подальша подача. В кінці приносяться десерти та гарячі напої (кава чи чай). Під час реалізації обслуговування зберігається чіткість подачі страв, обумовлюється

період приготування та порційність страв, в разі додаткових побажань обговорюються можливості їх реалізації.

Завершується перебування відвідувачів розрахунком за спожиті страви та напої. Розрахунок здійснюється як готівково так і безготівково, карткою. При бажання гостей закладу офіціанту даються чайові за високу якість реалізації обслуговування гостей у ресторані.

Узагальнивши результати проведеного дослідження, слід відмітити що готельно-ресторанний заклад – ГРК «Камелот» надає широкий асортимент готельних та ресторанних послуг. В розрізі надання готельних послуг необхідно відмітити надання як основних так і додаткових послуг даного закладу. Основними послугами є проживання у номері, бронювання та розміщення у номерному фонді, після завершення періоду проживання здійснюється виїзд та проводження гостей.

Досліджуючи реалізацію обслуговування у ресторані ГРК «Камелот» слід відзначити, що воно містить ряд етапів, а саме: зустріч і розміщення відвідувачів, прийом і оформлення замовлень, передача замовлень на виробництво, одержання і подача продукції, замовлених закусок, страв, напоїв, розрахунок з клієнтами. Обслуговування у закладі реалізовується адміністратором та офіціантами закладу.

Основними недоліками при реалізації приготування та подачі страв і напоїв у ГРК «Камелот» є невелика швидкість подачі страв через значний попит на ресторанну продукцію (послуги), зростання завантаженості кухарів через популярність закладу, відсутність автоматизації подачі замовлення на кухню, висока плинність кадрів у закладі та необхідність постійної їх підготовки та підвищення кваліфікації.

### **РОЗДІЛ 3. УДОСКОНАЛЕННЯ ОРГАНІЗАЦІЇ ОБСЛУГОВУВАННЯ В ГОТЕЛЬНО-РЕСТОРАННОМУ КОМПЛЕКСІ «КАМЕЛОТ»**

Удосконалення процесу обслуговування у досліджуваному готельно-ресторанному комплексі «Камелот» обумовлює необхідність формування концепції управління якістю послуг готельного господарства та підвищення якості реалізації обслуговування у ресторані закладу. Зазначений напрямок впливає на приріст фінансово-економічних показників та зростання рівня конкурентоздатності досліджуваного закладу.

Перш за все, найбільш важливим чинником є формування у працівників досліджуваного закладу усвідомлення про важливість та необхідність надання якісних послуг під час обслуговування у готелі та ресторані.

Якість реалізації виготовлення продукції ресторанного господарства та організація високоякісного обслуговування у готельному господарстві повинна йти у синергії із найбільш важливими запитами та потребами споживачів закладу. У даному аспекті, досить важливим є побудова ефективної та раціональної моделі реалізації якісного обслуговування де превалюватиме клієнтоорієнтований підхід до споживачів, зазначене дасть можливість у повній мірі задовольняти потреби клієнта, а й відповідно стимулювати ефективність функціонування готельно-ресторанного закладу.

Здійснення харчування у ресторані ГРК «Камелот» повинно бути у пріоритеті, відповідно їжа у даному закладі повинна якісно бути приготована, стіл накритий у відповідності до потреб та вимог відвідувачів, а офіціанти закладу повинні чітко знати та виконувати власні функції при забезпеченні реалізації обслуговування гостей закладу, а також повинні бути турботливими, ввічливими та компетентними [4, с.77].

Найбільш важливі орієнтири в якості здійснення обслуговування та забезпечення досить високої організаційної культури повинні стосуватися як смаковим, так і естетичним характеристикам якості страв та напоїв,

оформлення та дизайну подачі страв, асортиментному ряду, що в подальшому обумовлюватиме прихильність споживачів, ще раз відвідати досліджуваний готельно-ресторанний закладу.

Протягом 2022 року здійснювалося дослідження та проводилася оцінка поданої інформації, котра була отримана із книги відгуків та книги скарг, щодо функціонування досліджуваного закладу, при чому визначено основні причини незадоволеності споживачів, щодо якості послуг закладу (рис.3.1).

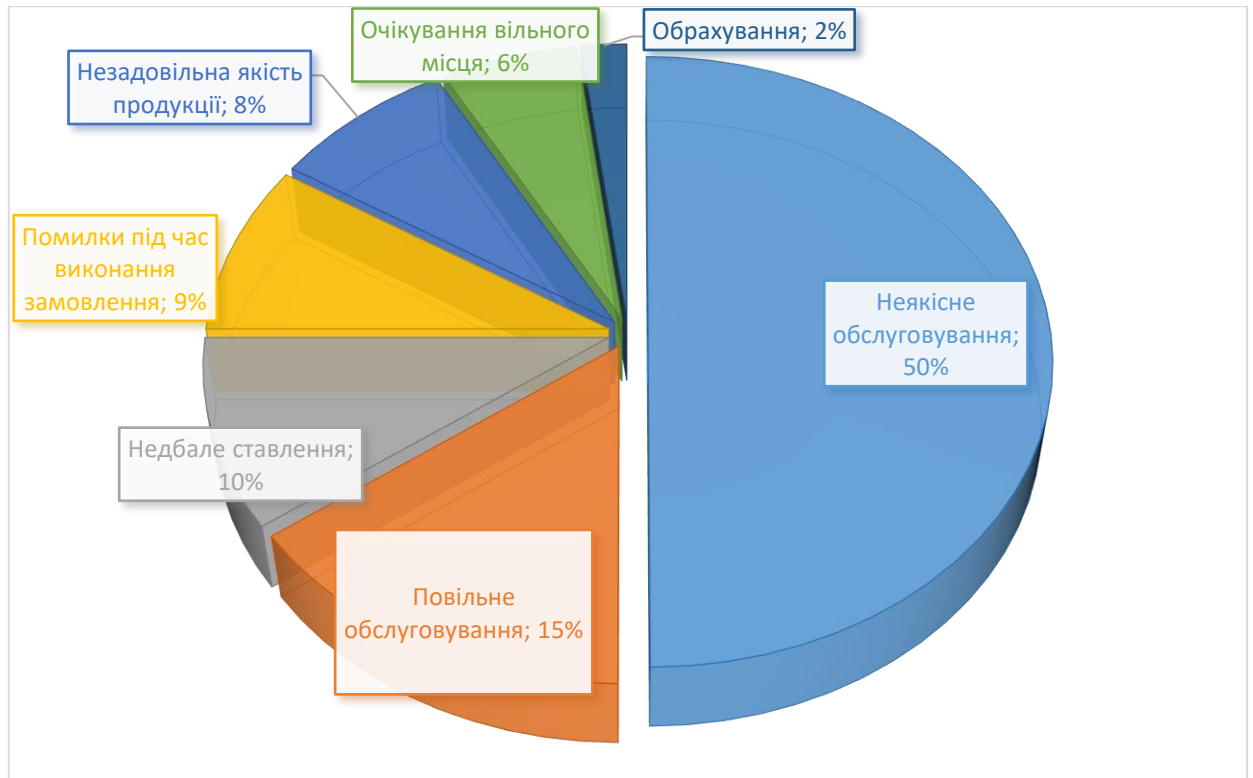


Рис. 3.1. Результати опитування опрацьованої інформації із книги відгуків закладу ГРК «Камелот»

Джерело: самостійна розробка автора

Результати дослідження, показали значні проблеми у закладі, що обумовлено неякісним обслуговування гостей закладу, повільним обслуговуванням клієнтів, недбалю ставленням до відвідувачів як готелю так і ресторану, помилками під час здійснення замовлення продукції та послуг, незадовільною якістю ресторанної продукції, занадто довгим очікуванням звільнення вільного місця як у готелі так і у ресторані, а також обрахунками споживачів готельно-ресторанних послуг.

У відповідності до опрацювання інформації, щодо результатів проведеного дослідження необхідно визначити ключові орієнтири, котрі хочуть бачити споживачі готельних послуг та ресторанної продукції досліджуваного закладу у перспективному періоді, що представлено у додатку В.

Результати поданого у додатку В здійсненого дослідження визначають важливість та необхідність забезпечення надійності функціонування готельно-ресторанного підприємства, інформаційність, доступність, наявність високого рівня сервісу та високої якості приготовленої ресторанної продукції, а також забезпечення широкої номенклатури основних та додаткових послуг готелю. Безпосередньо реалізація зазначених чинників дасть можливість сформувати достатній рівень конкурентоспроможності досліджуваного закладу у перспективному періоді.

Підвищення якості обслуговування готельно-ресторанного закладу вбачається у тому, якщо використовувати концепцію якісної моделі реалізації ресторанної продукції, а також надання високого рівня сервісу щодо готельних послуг. Для стимулювання зростання культури та якості обслуговування у закладі, слід формувати центри відповідальності, що забезпечить спрощення процедури здійснення контролю якості продукції та послуг готельно-ресторанного комплексу «Камелот».

В даному контексті, на наш погляд, важливим є використання моделі «П'ять М», котра враховує сучасні методи обслуговування, кваліфікований та навчений персонал, наявність виробничої та забезпечуючої інфраструктури та обладнання, використання сучасних методів управління закладом, раціональний вплив на навколишнє середовище, створення робочого мікроклімату в середині колективу.

Дана модель формує координацію та підтримку, раціональну структуру управління (внутрішні критерії), а також впливає на імідж, престиж закладу,



економічне зростання, охорону та захист навколишнього середовища функціонування підприємства (зовнішні категорії).



Рис. 3.2. Впровадження концепції моделі «П'ять М» в господарську діяльність закладу ГРК «Камелот»

Джерело: самостійна розробка автора

Досліджуючи запропоновану модель, яку слід впровадити в господарську діяльність даного закладу, необхідно відмітити, що забезпечення високої якості та конкурентоспроможності наданих послуг та реалізованої продукції, можливо досягнути сформувавши найбільш ефективну систему управління, яка акцентувати увагу на наступному:

- формування достатнього рівня компетентності адміністративного та обслуговуючого персоналу закладу за рахунок поліпшення основних їх

навичок – проведення різноманітних навчальних тренінгів та семінарів, здійснення практики навчання у інших відомих закладах готельно-ресторанної сфери;

- використання якісної сировини та матеріалів в контексті приготування їжі та напоїв, а також композиційне сервірування столів у ресторані;

- використання нового інноваційного обладнання для швидкого та якісного приготування страв і напоїв, подальшого якісного обслуговування споживачів в закладі;

- реалізація системи та вироблення механізмів раціонального і ефективного адміністрування у закладі, а також чітка взаємодія із структурними (підпорядкованими) підрозділами підприємства.

- реалізація системи ефективного адміністрування та організація роботи структурних підрозділів закладу.

Орієнтування на використання пропонованої моделі у закладі ГРК «Камелот» формувати системність, покращить організацію, підвищить, культуру та імідж закладу, як раціональної системи.

Запропонована в роботі система включатиме різноманітні аспекти реалізації якості такого управління зокрема:

- орієнтування на оперативні, тактичні та стратегічну управлінські рішення для вироблення чіткості і ефективності реалізації обслуговування в закладі;

- систематизація та аналізування інформаційно-облікової інформації про діяльності та розвиток підприємства, що дасть можливість на основні опрацювання інформації визначати та нівелювати проблемні моменти;

- стабілізувати та розвинути систему управління операційними, комерційними, соціально-економічними, господарськими процесами у закладі;

- обумовить більш якісне та постійне впровадження інноваційних ідей та технологій у обслуговуючий процес як у готелі так і ресторані

досліджуваного підприємства.

Поряд із впровадженням моделі «п'ять М» можна також реалізовувати модель «петля якості», що синхронізується із високими вимогами реалізації процесу обслуговування споживачів у відповідності до міжнародних стандартів якості ISO-9000.

Основні напрями реалізації підвищення якості та забезпечення конкурентоздатності послуг та продукції у закладі ГРК «Камелот» представлено на рис.3.3.



Рис. 3.3. Акценти забезпечення зростання якості готельно-ресторанних послуг у закладі ГРК «Камелот»

Джерело: самостійна розробка автора

Використання пропонованої системи передбачає впровадження важливих та нових бізнес-процесів у готельно-ресторанному комплексі «Камелот», що вимагає уваги та значних зусиль забезпечення відповідальності. Етапність реалізації дій слід описати наступним чином:

1) Впровадження високих стандартів обслуговування споживачів послуг, що включає першочергово навчання та подальшу оцінку результатів навчання. Може реалізовуватися у наступних формах: самостійне

опрацювання літератури, перегляд відеоматеріалів та прослуховування медійної доріжки, у вигляд семінару чи тренінгу, індивідуальне наставництво тощо. У відповідності до форм реалізації навчання визначається тривалість програми навчання та здійснюється форма оцінювання вивченого [16, с.260].

2) Навчання працівників закладу про специфіку ресторанного продукту та готельних послуг. Зазначений різновид навчання слід реалізовувати за рахунок проведення спеціалізованих тренінгів, семінарів, інструктажів, запрошення відомих фахівців готельної ресторанної сфери та опрацювання їх досвіду, для покращення організаційної системи підприємства та зростання якості послуг.

3) Запуск програми контролю. Важливо активізувати функцію поточного контролю за діяльністю підприємства, закріплення центрів відповідальності, орієнтування працівників на кінцевий результат діяльності, а не на проміжні підсумки.

4) Проведення тестування системи мотивації. Важливим активізація ще однієї функції менеджменту – мотивування персоналу для здійснення раціональної стимулювання може бути у вигляді фіксованої та змінної бонусної частини до оплати праці.

5) Проведення маркетингових заходів акцентованого на зв'язки із громадськістю та формування високого рівня сервісу і зазначення цього при кожній зустрічі із стейкхолдерами.

Важливим також врахування п'яти способів забезпечення високої якості та культури реалізації обслуговування споживачів послуг у закладі ГРК «Камелот», зокрема:

1. Необхідно реалізовувати ефективне обслуговування споживачів послуг із самого початку відвідування закладу. Перше враження про готельно-ресторане підприємство у клієнтів складається коли вони відвідують зал ресторану, офіціантам слід уважніше підходити до кожного із клієнтів, звертати увагу на запити споживачів послуг та забезпечувати якісний процес обслуговування із самого початку відвідування закладу.

2. Не слід заставляти гостей закладу чекати, оскільки якщо час затримки буде надто довгим то їм не важливо буде чи якісно приготовлена страва та напої, чи в подальшому якісно буде реалізовано процес обслуговування, адже у них виникнення ефект розчарування.

3. Необхідно уникати конфліктів. Важливим кроком для забезпечення відповідного настрою у клієнтів є уникнення конфліктних ситуацій та негайно вирішення усіх проблем із якими довелося стикнутися клієнту.

4. необхідним є використання книги відгуків. Книга відгуків закладу слугує тим знаряддям, котре можливо аналізувати для оптимізації роботи персоналу, адже у книзі представлено скарги та побажання споживачів.

5. В діяльність досліджуваного готельно-ресторанного закладу, слід включати нові технології. Включення технології, безумовно, залежить від типу ресторану, при цьому деякі технології можуть бути використані в багатьох ресторанах. Можливість миттєвого замовлення з онлайн-меню забезпечує швидке обслуговування. Це дозволяє клієнтам зручно переглядати, а потім замовляти страви [18, с.175].

Відповідно, запропонована система управління якістю готельно-ресторанних послуг підприємства ГРК «Камелот» повинна гарантувати відвідувачу закладу задоволення його найбільших запитів та потреб в контексті реалізації обслуговування. При цьому, найбільш важливими принципами реалізації зазначеного повинні стати: швидкість, толерантність, відповідальність, орієнтація на задоволеність клієнта.

Підвищення якості послуг та забезпечення високого організаційного рівня обслуговування споживачів готельно-ресторанних послуг стане найбільш важливим критерії в аспекті задоволення основних потреб та вимог споживачів.

Виконання даних критеріїв дасть закладу важливі конкурентні переваги на ринку, а використання різноманітних методів управління забезпечить формування процесу, який стимулюватиме підвищення якості обслуговування у готельно-ресторанному комплексі «Камелот».

## ВИСНОВКИ

Отже, об'єктом дослідження в даній курсовій роботі обрано готельно-ресторанний комплекс «Камелот» - який реалізує діяльність у сфері надання готельних послуг та підготовки і реалізації ресторанної продукції. Знаходиться поза межами міста Тернопіль, проте зручний в плані добирання та проведення часу і дозвілля. У досліджуваному закладі, для перебування та відпочинку клієнтів є номери різних класів: економ, стандарт-твін, стандарт, стандарт-плюс, півлюкс та сімейний.

Для розширення асортименту послуг у закладі існує аквакомплекс «Камелот», котрий включає у себе фінські сауни, затишні кімнати відпочинку, басейн із сучасною системою очищення води, масажним кабінетом.

Готельно-ресторанний комплекс славиться своїм високим рівнем обслуговування, адже у закладі є висококваліфікований персонал із значним досвідом у індустрії туризму та гостинності. Персонал забезпечує вирішення буд-якої складності питань пов'язаних із перебуванням у закладі та реалізацією обслуговування.

В готельно-ресторанному комплексі розміщенні прості номери із безкоштовним Wi-Fi, сучасними плоскими телевізорами, міні-холодильниками та зонами відпочинку. При цьому, покращенні покращені обладнано додатковими балконами, у номерах люкс є вітальні та джакузі.

Основними конкурентними перевагами досліджуваного закладу є високий рівень сервісу, приємна атмосфера у закладі, комфорт та спокій зроблять перебування гостей досліджуваного готельно-ресторанного закладу незабутнім та є запорукою успішного бізнесу.

Здійснивши узагальнення основних результатів дослідження ключових фінансово-економічних показників діяльності ГРК «Камелот» необхідно відзначити зростання розміру активів (за рахунок оновлення основних засобів) та джерел формування майна (за рахунок зростання кредиторської заборгованості), орієнтування на власний капітал для фінансування

господарської діяльності. Також необхідно відзначити зростання розміру чистого доходу від реалізації продукції, наявність чистого прибутку та значну ефективність фінансово-господарської діяльності даного закладу. Поряд із цим, необхідно відзначити негативні тенденції – переорієнтування на позикові кошти, наявність дебіторської та кредиторської заборгованостей, зниження темпу зростання чистого прибутку у закладі. Що обумовлює необхідність підвищення ефективності фінансово-господарської діяльності даного підприємства у майбутньому періоді.

Аналізуючи особливості організації обслуговування у закладі, слід відзначити два основних напрями реалізації обслуговування: організація обслуговування у готелі та здійснення обслуговування у ресторані. Розмежуємо два основні напрями обслуговування та визначимо специфіку надання основних та додаткових послуг у готелі, а також процес обслуговування офіціантами у ресторані ГРК «Камелот». Також здійснюється обслуговування гостей під час відвідування сауни та басейну.

Реалізація основних послуг у готельній діяльності ГРК «Камелот» передбачає реалізацію ряду основних етапів, зокрема: отримання інформації про готельні послуги закладу; бронювання вільних місць у готелі; реалізація послуг; виселення із готелю споживачів готельних послуг; розрахунок за отриманні послуги.

Для залучення та заохочення клієнтів відвідування закладу у перспективному періоді пропонується різноманітні акції, знижки та заходи стимулювання збуту орієнтовані на кінцевого споживача. Відповідно, вартість послуг може знизитися, що викликає у відвідувача, у подальшому, лояльність до даного закладу.

Поряд із наданням готельних послуг у закладі є ресторан на 150 посадочних місць де можуть бути реалізовані різноманітні заходи: банкети, проведення різноманітних заходів та святкування подій, проведення конференції та форум, здійснюється виїзне кейтерингове обслуговування споживачів ресторанних послуг.

Для якісного та ефективного функціонування ресторану важливе значення має меню даного закладу, в якому представлено різноманітні види страв: канапе, тарталетки, перші страви, гарячі страви, закуски, салати, гарніри, овочева, сирна, м'ясна нарізки, страви із риби, мяса, хоспер-меню, різноманітні десерти, напоїв (алкогольні та безалкогольні).

Окремо складається меню для відвідувачів готелю, яке проводиться у форматі «шведського столу» та складається із гарячих страв, канапе, закусок, салатів, десертів, із напоїв (кава та чай). Основними недоліками при реалізації приготування та подачі страв і напоїв у ГРК «Камелот» є невелика швидкість подачі страв через значний попит на ресторанну продукцію (послуги), зростання завантаженості кухарів через популярність закладу, відсутність автоматизації подачі замовлення на кухню, висока плинність кадрів у закладі та необхідність постійної їх підготовки та підвищення кваліфікації.

Результати дослідження, показали значні проблеми у закладі, що обумовлено неякісним обслуговуванням гостей закладу, повільним обслуговуванням клієнтів, недбалим ставленням до відвідувачів як готелю так і ресторану, помилками під час здійснення замовлення продукції та послуг, незадовільною якістю ресторанної продукції, занадто довгим очікуванням звільнення вільного місця як у готелі так і у ресторані, а також обрахунками споживачів готельно-ресторанних послуг.

Підвищення якості обслуговування готельно-ресторанного закладу вбачається у тому, якщо використовувати концепцію якісної моделі реалізації ресторанної продукції, а також надання високого рівня сервісу щодо готельних послуг. Для стимулювання зростання культури та якості обслуговування у закладі, слід формувати центри відповідальності, що забезпечить спрощення процедури здійснення контролю якості продукції та послуг готельно-ресторанного комплексу «Камелот».

В даному контексті, на наш погляд, важливим є використання моделі «П'ять М», котра враховує сучасні методи обслуговування, кваліфікований та навчений персонал, наявність виробничої та забезпечуючої інфраструктури та



обладнання, використання сучасних методів управління закладом, раціональний вплив на навколишнє середовище, створення робочого мікроклімату в середині колективу.

Запропонована в роботі система включатиме різноманітні аспекти реалізації якості такого управління зокрема:

- орієнтування на оперативні, тактичні та стратегічну управлінські рішення для вироблення чіткості і ефективності реалізації обслуговування в закладі;

- систематизація та аналізування інформаційно-облікової інформації про діяльності та розвиток підприємства, що дасть можливість на основні опрацювання інформації визначати та нівелювати проблемні моменти;

- стабілізувати та розвинути систему управління операційними, комерційними, соціально-економічними, господарськими процесами у закладі;

- обумовить більш якісне та постійне впровадження інноваційних ідей та технологій у обслуговуючий процес як у готелі так і ресторані досліджуваного підприємства.

## СПИСОК ВИКОРИСТАНИХ ДЖЕРЕЛ

1. Алексеев Д. Ресторан за інтересами. *Журнал «Ресторанні відомості»*. 2006. № 101. С. 12–14.
2. Баль-Прилипко Л. В. Контроль якості як шлях до виходу з кризи. *Мясное дело*. 2009. №5. С. 14-17.
3. Бичківський Р. Управління якістю: Навч. посіб. Л. : ДУ «Львівська політехніка», 2012. 329 с.
4. Болотніков А. О. Стандартизація та сертифікація товарів і послуг: Навч. посібник для студ. вищих навч. закл. Міжрегіональна академія управління персоналом. К. : МАУП, 2015. 144 с.
5. Борисова О. В. Тенденції розвитку готельно-ресторанного бізнесу в Україні. *Вісник Харківського державного університету*. Харків: ХДУ. 2012. С. 33–38.
6. Бульдович С., Марков Ю., Хмель В. Пропагування якості: практичні заходи її реалізації. *Стандартизація. Сертифікація. Якість*. 2018. №3. С. 52-54.
7. Власенко Ю. К., Адамчук С. І., Сніжицька К. Є. Вплив міграційних процесів на розвиток ресторанної справи в Україні сьогодні. *Інтелект. Особистість. Цивілізація*. 2017. № 14. С. 62–69.
8. Друзюк В., Федак О. Система управління якістю – інвестиція в майбутнє. *Стандартизація. Сертифікація. Якість*. 2020. №1. С. 51-54.
9. Калетнік Г. М., Коваленко О. В., Брояка А. А. Сучасні тенденції розвитку харчової промисловості та її місце в економіці держави. *Економіка, фінанси. Менеджмент: Актуальні питання науки і практики*. Вінниця. ВНАУ. 2017. № 8. С.7–27.
10. Корнева Д. А. Особливості розвитку туристичної інфраструктури в Україні. *Вісник ДГТБ*. 2011. № 15. С.174–80.
11. Кривощоков В. І. Управління якістю: навч. посібник для студ. вищих навч. закл. Національний гірничий ун-т. 2-ге вид., переробл. і доп. Д. : Наука і

освіта, 2018. 309 с.

12. Нечаюк Л. І., Нечаюк Н. О. Готельно-ресторанний бізнес : менеджмент : Навч. посібник для студ. вищ. навч. закладів. К. : Центр навч. літератури, 2006. 346 с.

13. Нікольчук Ю. М. Готельно-ресторанний бізнес: сучасний стан, фінансове забезпечення, інвестиційна привабливість та перспективи подальшого розвитку в Україні. *Бізнес Інформ*. 2021. №5. С. 218–226.

14. Офіційний сайт готельно-ресторанного комплексу «Камелот». URL: <https://kamelot.te.ua/> (дата звернення до ресурсу 18.03.2023 року)

15. Офіційний сайт Державної служби туризму і курортів. URL : [www.tourism.gov.ua](http://www.tourism.gov.ua). (дата звернення до ресурсу 18.03.2023 року)

16. П'ятницька Г. Т., Коваленко А. М. Стратегічні альтернативи розвитку ресторанів в умовах конкуренції. Торгівля і ринок України: Темат. зб. наук. праць з проблем торгівлі і громад. харчування. Вип. 15. Донецьк: ДонДУЕТ ім. М. Туган Барановського, 2013. Т.1. С. 258–267.

17. Про стандартизацію: Закон України від 17.05.2001 р. URL : [portal.rada.gov.ua](http://portal.rada.gov.ua) (дата звернення до ресурсу 18.03.2023 року)

18. Расулова А. М. Роль персоналу у забезпеченні конкурентоспроможності ресторану. *Вісн. ДонДУЕТ*. №3(23). 2014. С. 174-180.

19. Самодай В. П., Кравченко А. І. Організація ресторанної справи : навч. посіб. Суми : Вид-во СумДПУ імені А. С. Макаренка, 2015. 424 с.

20. Шишкина Л. Международные стандарты ISO серии 9000. Путь к повышению качества услуг гостиничной индустрии. *Гостиничный и ресторанный бизнес*. 2018. № 1. С. 46-51.

## ДОДАТКИ

### Додаток А

Подача страв на сніданок у готельно-ресторанному комплексі [15]



### Додаток Б




Особливості сервірування столів при подачі страв у номер готельно-ресторанного комплексу [15]



## Номерний фонд готельно-ресторанного комплексу «Камелот» [14]

Вигляд номерного фонду	Тип
	Економ
	Стандарт - твін



 A photograph of a hotel room labeled 'Стандарт'. It features a double bed with a patterned duvet and a wooden headboard. The walls are covered in light-colored floral wallpaper. There is a window with patterned curtains and a small table with a chair in the foreground.	Стандарт
 A photograph of a hotel room labeled 'Стандарт плюс'. It shows a desk with a small refrigerator, a mirror, and a wardrobe. There are two armchairs and a small table with a chair in the foreground.	Стандарт плюс
 A photograph of a hotel room labeled 'Півлюкс'. It features a double bed with a patterned duvet, a wooden headboard, and a large mirror. The room has a modern design with a chandelier and a large window.	Півлюкс



Сімейний

Фінансова звітність ГРК «Камелот» за період 2021-2022 рр.

**Баланс**  
**(Звіт про фінансовий стан)**  
**на 31 грудня 2022 р.**

АКТИВ	Код рядка	На початок звітнього періоду	На кінець звітнього періоду
1	2	3	4
<b>I. Необоротні активи</b>			-
Нематеріальні активи	1000		
первісна вартість	1001	-	-
накопичена амортизація	1002	-	-
Незавершені капітальні інвестиції	1005	5 179	5 317
Основні засоби	1010	15 323	20 708
первісна вартість	1011	27 880	34 658
знос	1012	12 557	13 950
Інвестиційна нерухомість	1015	-	-
Первісна вартість інвестиційної нерухомості	1016	-	-
Знос інвестиційної нерухомості	1017	-	-
Довгострокові біологічні активи	1020	-	-
Первісна вартість довгострокових біологічних активів	1021	-	-
Накопичена амортизація довгострокових біологічних активів	1022	-	-
Довгострокові фінансові інвестиції: які обліковуються за методом участі в капіталі інших підприємств	1030		
інші фінансові інвестиції	1035	231	231
Довгострокова дебіторська заборгованість	1040	-	-
Відстрочені податкові активи	1045	-	-
Гудвіл	1050	-	-
Відстрочені аквізиційні витрати	1060	-	-
Залишок коштів у централізованих страхових резервних фондах	1065	-	-
Інші необоротні активи	1090	-	-
<b>Усього за розділом I</b>	<b>1095</b>	<b>20 733</b>	<b>26 256</b>
<b>II. Оборотні активи</b>			
Запаси	1100	183	379
Виробничі запаси	1101	100	249
Незавершене виробництво	1102	-	-
Готова продукція	1103	-	-
Товари	1104	83	130
Поточні біологічні активи	1110	-	-
Депозити перестрахування	1115	-	-
Векселі одержані	1120	-	-
Дебіторська заборгованість за продукцію, товари, роботи, послуги	1125	12 296	7 057



Дебіторська заборгованість за розрахунками: за виданими авансами	1130	1 005	608
з бюджетом	1135	143	602
у тому числі з податку на прибуток	1136	-	-
Дебіторська заборгованість за розрахунками з нарахованих доходів	1140	-	-
Дебіторська заборгованість за розрахунками із внутрішніх розрахунків	1145	-	-
Інша поточна дебіторська заборгованість	1155	446	108
Поточні фінансові інвестиції	1160	-	-
Гроші та їх еквіваленти	1165	680	939
Готівка	1166	-	209
Рахунки в банках	1167	680	730
Витрати майбутніх періодів	1170	2	8
Частка перестраховика у страхових резервах	1180	-	-
у тому числі в: резервах довгострокових зобов'язань	1181		
резервах збитків або резервах належних виплат	1182	-	-
резервах незароблених премій	1183	-	-
інших страхових резервах	1184	-	-
Інші оборотні активи	1190	-	-
Усього за розділом II	1195	14 755	9 701
III. Необоротні активи, утримувані для продажу, та групи вибуття	1200	-	-
<b>Баланс</b>	<b>1300</b>	<b>35 488</b>	<b>35 957</b>

Пасив	Код рядка	На початок звітного періоду	На кінець звітного періоду
1	2	3	4
I. Власний капітал			
Зареєстрований (пайовий) капітал	1400	1461	1461
Внески до незареєстрованого статутного капіталу	1401	-	-
Капітал у дооцінках	1405	-	-
Додатковий капітал	1410	5 884	5 884
Емісійний дохід	1411	-	-
Накопичені курсові різниці	1412	-	-
Резервний капітал	1415	-	-
Нерозподілений прибуток (непокритий збиток)	1420	13 139	15 120
Неоплачений капітал	1425	( )	( - )
Вилучений капітал	1430	( - )	( - )
Інші резерви	1435	-	-
<b>Усього за розділом I</b>	<b>1495</b>	<b>20 484</b>	<b>22 465</b>
II. Довгострокові зобов'язання і забезпечення			
Відстрочені податкові зобов'язання	1500	-	-
Пенсійні зобов'язання	1505	-	-
Довгострокові кредити банків	1510	-	-
Інші довгострокові зобов'язання	1515	-	-
Довгострокові забезпечення	1520	94	237
Довгострокові забезпечення витрат персоналу	1521	94	237

Цільове фінансування	1525	-	-
Благодійна допомога	1526	-	-
Страхові резерви	1530	-	-
у тому числі: резерв довгострокових зобов'язань	1531		
резерв збитків або резерв належних виплат	1532	-	-
резерв незароблених премій	1533	-	-
інші страхові резерви	1534	-	-
Інвестиційні контракти	1535	-	-
Призовий фонд	1540	-	-
Резерв на виплату джек-поту	1545	-	-
<b>Усього за розділом III</b>	<b>1595</b>	<b>94</b>	<b>237</b>
III. Поточні зобов'язання і забезпечення			
Короткострокові кредити банків	1600	3 138	-
Векселі видані	1605	-	-
Поточна кредиторська заборгованість за: довгостроковими зобов'язаннями	1610	—	—
товари, роботи, послуги	1615	9 867	12 076
розрахунками з бюджетом	1620	861	143
у тому числі з податку на прибуток	1621	-	-
розрахунками зі страхування	1625	-	-
розрахунками з оплати праці	1630	84	114
Поточна кредиторська заборгованість за одержаними авансами	1635	174	180
Поточна кредиторська заборгованість за розрахунками з учасниками	1640	742	742
Поточна кредиторська заборгованість із внутрішніх розрахунків	1645	-	-
Поточна кредиторська заборгованість за страховою діяльністю	1650	-	-
Поточні забезпечення	1660	-	-
Доходи майбутніх періодів	1665	-	-
Відстроченні комісійні доходи від перестраховиків	1670	-	-
Інші поточні зобов'язання	1690	44	-
<b>Усього за розділом III</b>	<b>1695</b>	<b>14 910</b>	<b>13 255</b>
IV. Зобов'язання, пов'язані з необоротними активами, утримуваними для продажу, та групами вибуття	1700	-	-
V. Чиста вартість активів недержавного пенсійного фонду	1800	-	-
<b>Баланс</b>	<b>1900</b>	<b>35 488</b>	<b>35 957</b>

**Звіт про фінансові результати**  
**(Звіт про сукупний дохід) за рік 2022 р.**  
**I. ФІНАНСОВІ РЕЗУЛЬТАТИ**

Стаття	Код рядка	За звітний період	За аналогічний період попереднього року
<b>1</b>	<b>2</b>	<b>3</b>	<b>4</b>
Чистий дохід від реалізації продукції (товарів, робіт, послуг)	2000	20 346	16 589
Собівартість реалізованої продукції (товарів, робіт, послуг)	2050	( 14 688 )	( 10 994 )
Валовий: прибуток	2490	5 658	5 595
збиток	2095	( - )	( - )
Інші операційні доходи	2120	-	4
Адміністративні витрати	2130	( 2 343 )	( 1 927 )
Витрати на збут	2150	( 315 )	(301 )
Інші операційні витрати	2180	( 192 )	(172 )
Фінансовий результат від операційної діяльності: прибуток	2192	2 728	3 199
збиток	2195	( - )	( - )
Доход від участі в капіталі	2200	-	-
Інші фінансові доходи	2220	-	-
Інші доходи	2240	2	-
Фінансові витрати	2250	( 294 )	( 848 )
Втрати від участі в капіталі	2255	( - )	( - )
Інші витрати	2270	( 33 )	( 121 )
Фінансовий результат до оподаткування: прибуток	2290	2 403	2 230
збиток	2295	( - )	( - )
Витрати (дохід) з податку на прибуток	2300	(422)	(258)
Прибуток (збиток) від припиненої діяльності після оподаткування	2305	-	-
Чистий фінансовий результат: прибуток	2350	1981	1972
збиток	2355	( - )	( )

II. СУКУПНИЙ ДОХІД

Стаття	Код рядка	За звітний період	За аналогічний період попереднього року
1	2	3	4
Дооцінка (уцінка) необоротних активів	2400	-	-
Дооцінка (уцінка) фінансових інструментів	2405	-	-
Накопичені курсові різниці -	240	-	-
Частка іншого сукупного доходу асоційованих та спільних підприємств	2415	-	-
Інший сукупний дохід	2445	-	-
Інший сукупний дохід до оподаткування	2450	-	-
Податок на прибуток, пов'язаний з іншим сукупним доходом	2455	-	-
Інший сукупний дохід після оподаткування	2460	-	-
Сукупний дохід (сума рядків 2350, 2355 та 2460)	2465	1981	1972

III. ЕЛЕМЕНТИ ОПЕРАЦІЙНИХ ВИТРАТ

Назва статті	Код рядка	За звітний період	За аналогічний період попереднього року
1	2	3	4
Матеріальні затрати	2500	5302	1756
Витрати на оплату праці	2505	2105	2446
Відрахування на соціальні заходи	2510	612	508
Амортизація	2515	1898	1313
Інші операційні витрати	2520	7 028	8 340
Разом	2550	17 945	14 363

**Баланс**  
**(Звіт про фінансовий стан)**  
**на 31 грудня 2021 р.**

<b>АКТИВ</b>	<b>Код рядка</b>	<b>На початок звітнього періоду</b>	<b>На кінець звітнього періоду</b>
<b>1</b>	<b>2</b>	<b>3</b>	<b>4</b>
<b>I. Необоротні активи</b>	<b>1000</b>	-	-
Нематеріальні активи			
первісна вартість	1001	-	-
накопичена амортизація	1002	-	-
Незавершені капітальні інвестиції	1005	5 575	5 179
Основні засоби	1010	12 113	15 323
первісна вартість	1011	23 640	27 880
знос	1012	11 527	12 557
Інвестиційна нерухомість	1015	-	-
Первісна вартість інвестиційної нерухомості	1016	-	-
Знос інвестиційної нерухомості	1017	-	-
Довгострокові біологічні активи	1020	-	-
Первісна вартість довгострокових біологічних активів	1021	-	-
Накопичена амортизація довгострокових біологічних активів	1022	-	-
Довгострокові фінансові інвестиції: які обліковуються за методом участі в капіталі інших підприємств	1030		
інші фінансові інвестиції	1035	231	231
Довгострокова дебіторська заборгованість	1040	-	-
Відстрочені податкові активи	1045	-	-
Гудвіл	1050	-	-
Відстрочені аквізиційні витрати	1060	-	-
Залишок коштів у централізованих страхових резервних фондах	1065	-	-
Інші необоротні активи	1090	-	-
<b>Усього за розділом I</b>	<b>1095</b>	<b>17 919</b>	<b>20 733</b>
<b>II. Оборотні активи</b>			
Запаси	1100	365	183
Виробничі запаси	1101	306	100
Незавершене виробництво	1102	-	-
Готова продукція	1103	-	-
Товари	1104	59	83
Поточні біологічні активи	1110	-	-
Депозити перестрахування	1115	-	-
Векселі одержані	1120	-	-
Дебіторська заборгованість за продукцію, товари, роботи, послуги	1125	12 489	12 296
Дебіторська заборгованість за розрахунками: за виданими авансами	1130	434	1005
з бюджетом	1135	262	143
у тому числі з податку на прибуток	1136	-	-
Дебіторська заборгованість за розрахунками з нарахованих доходів	1140	-	-

Дебіторська заборгованість за розрахунками із внутрішніх розрахунків	1145	-	-
Інша поточна дебіторська заборгованість	1155	283	446
Поточні фінансові інвестиції	1160		-
Гроші та їх еквіваленти	1165	230	680
Готівка	1166	-	-
Рахунки в банках	1167	230	680
Витрати майбутніх періодів	1170	6	2
Частка перестраховика у страхових резервах	1180	-	-
у тому числі в: резервах довгострокових зобов'язань	1181		
резервах збитків або резервах належних виплат	1182	-	-
резервах незароблених премій	1183	-	-
інших страхових резервах	1184	-	-
Інші оборотні активи	1190	-	-
<b>Усього за розділом II</b>	<b>1950</b>	<b>14 069</b>	<b>14 755</b>
<b>III. Необоротні активи, утримувані для продажу, та групи вибуття</b>	<b>1200</b>	<b>-</b>	<b>-</b>
<b>Баланс</b>	<b>1300</b>	<b>31988</b>	<b>35 488</b>

Пасив	Код рядка	На початок звітного періоду	На кінець звітного періоду
<b>1</b>	<b>2</b>	<b>3</b>	<b>4</b>
<b>I. Власний капітал</b>			
Зареєстрований (пайовий) капітал	1400	1 461	1 461
Внески до незареєстрованого статутного капіталу	1401	-	-
Капітал у дооцінках	1405	-	-
Додатковий капітал	1410	5 884	5 884
Емісійний дохід	1411	-	-
Накопичені курсові різниці	1412	-	-
Резервний капітал	1415	-	-
Нерозподілений прибуток (непокритий збиток)	1420	11 167	13 139
Неоплачений капітал	1425	( - )	( )
Вилучений капітал	1430	( )	( )
Інші резерви	1435	-	-
<b>Усього за розділом I</b>	<b>1495</b>	<b>18 512</b>	<b>20 484</b>
<b>II. Довгострокові зобов'язання і забезпечення</b>			
Відстрочені податкові зобов'язання	1500	-	-
Пенсійні зобов'язання	1505	-	-
Довгострокові кредити банків	1510	-	-
Інші довгострокові зобов'язання	1515	-	-
Довгострокові забезпечення	1520	107	94
Довгострокові забезпечення витрат персоналу	1521	107	94
Цільове фінансування	1525	-	-
Благодійна допомога	1526	-	-
Страхові резерви	1530	-	-
у тому числі: резерв довгострокових зобов'язань	1531		
резерв збитків або резерв належних виплат	1532	-	-
резерв незароблених премій	1533	-	-
інші страхові резерви	1534	-	-
Інвестиційні контракти	1535	-	-
Призовий фонд	1540	-	-

Резерв на виплату джек-поту	1545	-	-
<b>Усього за розділом II</b>	<b>1595</b>	<b>107</b>	<b>94</b>
<b>III. Поточні зобов'язання і забезпечення</b>			
Короткострокові кредити банків	1600	5 679	3 138
Векселі видані	1605	-	-
Поточна кредиторська заборгованість за: довгостроковими зобов'язаннями	1610	-	-
товари, роботи, послуги	1615	5 751	9 867
розрахунками з бюджетом	1620	835	861
у тому числі з податку на прибуток	1621	-	-
розрахунками зі страхування	1625	-	-
розрахунками з оплати праці	1630	110	84
Поточна кредиторська заборгованість за одержаними авансами	1635	157	174
Поточна кредиторська заборгованість за розрахунками з учасниками	1640	742	742
Поточна кредиторська заборгованість із внутрішніх розрахунків	1645	-	-
Поточна кредиторська заборгованість за страховою діяльністю	1650	-	-
Поточні забезпечення	1660	-	-
Доходи майбутніх періодів	1665	-	-
Відстрочені комісійні доходи від перестраховиків	1670	-	-
Інші поточні зобов'язання	1690	95	44
<b>Усього за розділом III</b>	<b>1695</b>	<b>13 369</b>	<b>14 910</b>
<b>IV. Зобов'язання, пов'язані з необоротними активами, утримуваними для продажу, та групами вибуття</b>	<b>1700</b>	<b>~</b>	<b>~</b>
<b>V. Чиста вартість активів недержавного пенсійного фонд</b>	<b>1800</b>	<b>-</b>	<b>-</b>
<b>Баланс</b>	<b>1900</b>	<b>31988</b>	<b>35 488</b>

### Звіт про фінансові результати (Звіт про сукупний дохід) за рік 2021

#### ФІНАНСОВІ РЕЗУЛЬТАТИ

Стаття	Код рядка	За звітний період	За аналогічний період попереднього року
1	2	3	4
Чистий дохід від реалізації продукції (товарів, робіт, послуг)	2000	16 589	12 676
Собівартість реалізованої продукції (товарів, робіт, послуг)	2050	( 10 994 )	(7811 )
<b>Валовий: прибуток</b>	2090	5 595	4 865
збиток	2095	( - )	( - )
Інші операційні доходи	2120	4	-
Адміністративні витрати	2130	(1 127 )	( 1 854 )
Витрати на збут	2150	( 301 )	( 225 )
Інші операційні витрати	2180	( 172 )	( 149 )

<b>Фінансовий результат від операційної діяльності:</b>	2190	3 199	2 637
прибуток			
збиток	2195	(    )	( -    )
Доход від участі в капіталі	2200	-	-
Інші фінансові доходи	2220	-	-
Інші доходи	2240	-	-
Фінансові витрати	2250	( 848    )	( 1312    )
Втрати від участі в капіталі	2255	( -    )	( -    )
Інші витрати	2270	( 121    )	( 28    )
Фінансовий результат до оподаткування:	2290	2 230	1297
прибуток			
збиток	2295	( -    )	( -    )
Витрати (дохід) з податку на прибуток	2300	(258)	(228)
Прибуток (збиток) від припиненої діяльності після оподаткування	2305	-	-
Чистий фінансовий результат:	2350	1972	1069
прибуток			
збиток	2355	( -    )	( -    )

## II. СУКУПНИЙ ДОХІД

Стаття	Код рядка	За звітний період	За аналогічний період попереднього року
Дооцінка (уцінка) необоротних активів	2400	-	-
Дооцінка (уцінка) фінансових інструментів	2405	-	-
Накопичені курсові різниці	2410	-	-
Частка іншого сукупного доходу асоційованих та спільних підприємств	2415	-	-
Інший сукупний дохід	2445	-	-
Інший сукупний дохід до оподаткування	2450	-	-
Податок на прибуток, пов'язаний з іншим сукупним доходом	2455	-	-
Інший сукупний дохід після оподаткування	2460	-	-
Сукупний дохід (сума рядків 2350, 2355 та 2460)	2465	1972	1069

## III. ЕЛЕМЕНТИ ОПЕРАЦІЙНИХ ВИТРАТ

Назва статті	Код рядка	За звітний період	За аналогічний період попереднього року
Матеріальні затрати	2500	1156	1520
Витрати на оплату праці	2505	2 446	1649
Відрахування на соціальні заходи	2510	508	346
Амортизація	2515	1313	1 187
Інші операційні витрати	2520	8 340	6 677
Разом	2550	14 363	11379



**Результати дослідження вимог до продукції та послуг  
у ГРК «Камелот» [самостійна розробка автора]**

<b>Вимоги споживачів до послуг</b>	<b>Характеристика потреб та очікувань</b>
надійність	- стабільне виконання операцій незалежно від зміни виконавця та умов; - відшкодування збитків у випадку невідповідності вимог.
інформаційність	- більш повне інформування в меню про інгредієнти страв (зокрема прянощів: часник, кріп, базилік); - інформування по телефону, Інтернету.
простеженість дій виконання операцій	- можливість спостерігати за виконанням операцій замовлення
якість продукції	- естетичний вигляд кулінарних виробів - належність кулінарної продукції до певного типу кухні - інформація про калорійність та енергетичну цінність продукції
культура обслуговування	- привітне ставлення персоналу з обслуговування; - компетентна відповідь на питання щодо кулінарної продукції та послуг; - швидкість та техніка виконання обслуговування;
доступність	- безперешкодне отримання послуг (в обідні перерви, за поганого транспортного сполучення); - відсутність додаткових витрат, оплата за вхід у заклад.
номенклатура додаткових послуг	- перелік додаткових послуг (з організації культурної програми - тамада, замовлення артистів, флористика, організація салютів, тощо)