

**МІНІСТЕРСТВО ОСВІТИ ТА НАУКИ УКРАЇНИ  
ГАЛИЦЬКИЙ ФАХОВИЙ КОЛЕДЖ ІМЕНІ В'ЯЧЕСЛАВА  
ЧОРНОВОЛА**

**Кафедра готельно-ресторанної справи**

**КВАЛІФІКАЦІЙНА (БАКАЛАВРСЬКА) РОБОТА  
за спеціальністю 241 Готельно-ресторанна справа  
(Освітньо-професійна програма «Готельно-ресторанна  
справа»)**

**Напрямки вдосконалення надання додаткових послуг в  
зкладах готельно-ресторанної сфери  
Directions for improving the provision of additional services in  
the hotel and restaurant industry**

Виконала: студентка 2 курсу, гр. ГР 28-б  
Мороз Іванна

Керівник: к.г.н. Добровольська С. Я.  
Рецензент: к.е.н. Спаяк Г.І.

Тернопіль - 2022

## ВСТУП

ВСТУП.....	3
РОЗДІЛ 1. ТЕОРЕТИЧНІ ОСНОВИ ОРГАНІЗАЦІЇ ДОДАТКОВИХ ПОСЛУГ НА ПІДПРИЄМСТВАХ ГОТЕЛЬНО-РЕСТОРАННОЇ СФЕРИ.....	7
1.1. Загальна характеристика методів та форм обслуговування на підприємствах готельно-ресторанної сфери.....	7
1.2. Класифікація та характерні риси надання додаткових послуг у готелі.....	11
1.3. Різновиди та особливості надання додаткових послуг у ресторані.....	19
Висновки до розділу 1.....	23
РОЗДІЛ 2. ПРАКТИЧНІ АСПЕКТИ НАДАННЯ ДОДАТКОВИХ ПОСЛУГ НА ГОТЕЛЬНО-РЕСТОРАННОМУ ПІДПРИЄМСТВІ (НА ПРИКЛАДІ ГОТЕЛЬНО-РЕСТОРАННОГО КОМПЛЕКСУ «AVALON PALACE».).....	25
2.1. Організаційно-економічна характеристика ГРК «AVALON PALACE» .....	25
2.2. Стан та тенденції реалізації додаткових послуг у готелі ГРК «Avalon Palace».....	34
2.3. Оцінка ефективності організації додаткових послуг у ресторані ГРК «Avalon Palace».....	39
Висновки до розділу 2 .....	45
РОЗДІЛ 3. ШЛЯХИ УДОСКОНАЛЕННЯ НАДАННЯ ДОДАТКОВИХ ПОСЛУГ У ГОТЕЛЬНО-РЕСТОРАННОМУ КОМПЛЕКСІ «AVALON PALACE».....	47
3.1. Розробка проєкту заходів удосконалення надання додаткових послуг готельно-ресторанного комплексу.....	47
3.2. Оцінка ефективності запропонованих заходів.....	55
Висновки до розділу 3 .....	59
ВИСНОВКИ.....	61
СПИСОК ВИКОРИСТАНИХ ДЖЕРЕЛ .....	64
ДОДАТКИ.....	70

## ВСТУП

**Актуальність теми** обумовлюється тим, що ресторанне господарство в усі часи було затребуваним та економічно вигідним видом людської діяльності. У цивілізованих країнах світу ресторанне господарство є одним з найбільш розповсюджених видів малого та середнього бізнесу, процеси конкурентності між якими сприяють інтенсивному розвитку нових форм і методів обслуговування в індустрії гостинності.

Сучасні досягнення науки, техніки й технологій також зумовлюють підвищення рівня обслуговування населення та вимагають внесення відповідних змін у процес професійної підготовки майбутніх кваліфікованих робітників сфери послуг.

Технічний прогрес та інтеграційні процеси суспільства зумовлюють зміну видів діяльності, відтак, змінюються і професії: нове обладнання потребує кваліфікованих робітників у здійсненні технологічного процесу; нові досягнення технологій зумовлюють появу нових типів закладів та форм обслуговування (караоке-бар, інтернет-кафе, фрі-фло, фуд-корт та ін.). Сьогодні якість ресторанних послуг визначається характером і масштабами потреб людей у сервісі з організації споживання матеріальних і духовних благ у недомашніх умовах.

Ресторатори в конкурентній боротьбі за споживачів використовують різні додаткові інструменти заохочення споживача: авторську, креативну та кухню ф'южн спрямування, в останні роки – молекулярну; високоякісне спеціалізоване та поліфункціональне устаткування; ексклюзивний посуд та аксесуари сервірування; сучасний дизайн; музичне обслуговування, в тому числі шоу-програми; пропонують послуги сомельє, фумельє, бариста, впроваджують різні дисконтні програми та інші атрактивні елементи тощо.

Відповідно в конкурентній боротьбі за споживача поряд із якісною реалізацією основного обслуговування важливим є також надання якісних

додаткових послуг, що стимулюватимуть зростання задоволеності клієнтів закладу, а як наслідок збільшення виручки та реалізації послуг у закладі ресторанного обслуговування.

**Метою кваліфікаційної роботи** є дослідження теоретичних підходів та практики організації додаткових послуг на підприємствах готельно-ресторанної сфери, а також визначення напрямів їх удосконалення

Виходячи із актуальності теми та мети дослідження **завданнями даної роботи** є вивчення таких питань:

- здійснення загальної характеристики методів та форм обслуговування на підприємствах готельно-ресторанної сфери;
- визначення класифікації та характерних рис надання додаткових послуг у готелі;
- розгляд різновидів та особливостей надання додаткових послуг у ресторані;
- організаційно-економічна характеристика ГРК «Avalon Palace»;
- оцінка динаміки реалізації додаткових послуг у готелі ГРК «Avalon Palace»;
- оцінка ефективності організації додаткових послуг у ресторані «Avalon Palace»;
- розробка проєкту заходів удосконалення надання додаткових послуг готельно-ресторанного комплексу;
- оцінка ефективності запропонованих заходів.

**Об'єктом дослідження** виступає господарська діяльність готельно-ресторанного комплексу «Avalon Palace», а **предметом дослідження** є взаємозв'язки в процесі організації додаткових послуг готельно-ресторанного комплексу «Avalon Palace».

**Інформаційну базу дослідження** становлять нормативно-правові акти України та зарубіжних країн, пов'язаних із діяльністю підприємств готельно-ресторанного бізнесу, монографії, матеріали конференцій, періодичні видання науково-фахових журналів і наукометричних баз, Інтернет джерела, фінансова та статистична звітність готельно-ресторанного комплексу

«Avalon Palace.

В процесі написання даної кваліфікаційної роботи використані основні **методи дослідження**, зокрема:

- наукового дослідження, співставлення, узагальнення, спостереження, обґрунтування – для визначення теоретичних основ організації додаткових послуг на підприємствах готельно-ресторанної сфери;

- аналізу, синтезу, емпіричних досліджень, статистичний – для з'ясування практичних аспектів надання додаткових послуг на готельно-ресторанному підприємстві ГРК «Avalon Palace»;

- планування, прогнозування, узагальнення, математичний та статичний методи – для визначення шляхів удосконалення надання додаткових послуг у готельно-ресторанному комплексі «Avalon Palace».

**Практичне значення одержаних результатів.** Отримані у кваліфікаційній роботі результати наукового дослідження мають як теоретичне, так і практичне значення та є методичною основою для підвищення ефективності надання додаткових послуг у підприємствах індустрії гостинності. Запропоновані у роботі пропозиції спрямовані на підвищення ефективності реалізації додаткових послуг на підприємствах готельно-ресторанного бізнесу України.

**Наукова новизна.** В роботі запропоновано два проєкти, котрі покликані диверсифікувати додаткові послуги у готельно-ресторанному комплексі «Avalon Palace» – організація служби таксі «Avalon» та організація кейтерингових послуг. Представлені в роботі розрахунки показали ефективність реалізації даних проєктів, а також їх можливість реалізації для зростання фінансових показників та конкурентоспроможності досліджуваного закладу у перспективному періоді.

**Структура кваліфікаційної роботи.** Дана робота складається зі вступу, трьох розділів, висновків; містить 63 сторінок тексту, 6 рисунків, 15 таблиць, 5 додатків. Список використаних джерел містить 55 найменувань

## **РОЗДІЛ 1. ТЕОРЕТИЧНІ ОСНОВИ ОРГАНІЗАЦІЇ ДОДАТКОВИХ ПОСЛУГ НА ПІДПРИЄМСТВАХ ГОТЕЛЬНО-РЕСТОРАННОЇ СФЕРИ**

### **1.1. Загальна характеристика методів та форм обслуговування на підприємствах готельно-ресторанної сфери**

Готельно-ресторанне господарство виступає важливою сферою народногосподарських відносин, в основі якої є заклади, котрі визначаються єдністю форм організації виробничого процесу та обслуговування споживачів. Вони розрізняються у відповідності до типів та класів.

Заклади ресторанної сфери виконують три найбільш важливі та взаємопов'язані функції, зокрема: по-перше, виготовлення кулінарної продукції; по-друге, реалізація кулінарної продукції; по-третє, організація споживання кулінарної продукції. Також, надзвичайно важливим є забезпечення швидкого та ефективного обслуговування споживачів ресторанної продукції. З іншого боку, у готельній сфері основна функція надання проживання споживачам готельних послуг та реалізації додаткових послуг за вимогою споживача.

Важливими є використання різноманітних методів обслуговування споживачів, котрі визначають способи реалізації продукції ресторанів та готелів. Різновиди, форми та методи реалізації обслуговування у ресторанному закладі залежить від способу отримання страв та напоїв, місця їх вживання, особливостей доставки споживача, ступеня участі працівників закладу в організації обслуговуючого процесу тощо. Вибір раціональних різновидів обслуговування стимулює більш якісне та повне задоволення споживчого попиту. В готельних закладах особливості надання послуг залежить від типу та статусу закладу.

Ключовими різновидами реалізації напрямів обслуговування у готельно-ресторанному закладі є [38, с.164]:

- реалізація продукції та послуг у закладах відкритого типу (барах, ресторанах, кафе та їдальнях), а також у їдальнях навчальних закладів та промислових підприємств;

- здійснення обслуговування клієнтів у номерному фонді;

- обслуговування споживачів ресторанних послуг на транспорті та у дорозі;

- реалізація кулінарної продукції через магазини прилавки та відділи;

- організація обслуговування офіціантами та бармена на офісі та вдома.

У ресторанах використовуються різноманітні методи здійснення обслуговування споживачів, котрі представлені на рис.1.1., а саме:

- реалізація самообслуговування;

- здійснення обслуговування офіціантами та барменами;

- комбінований метод.

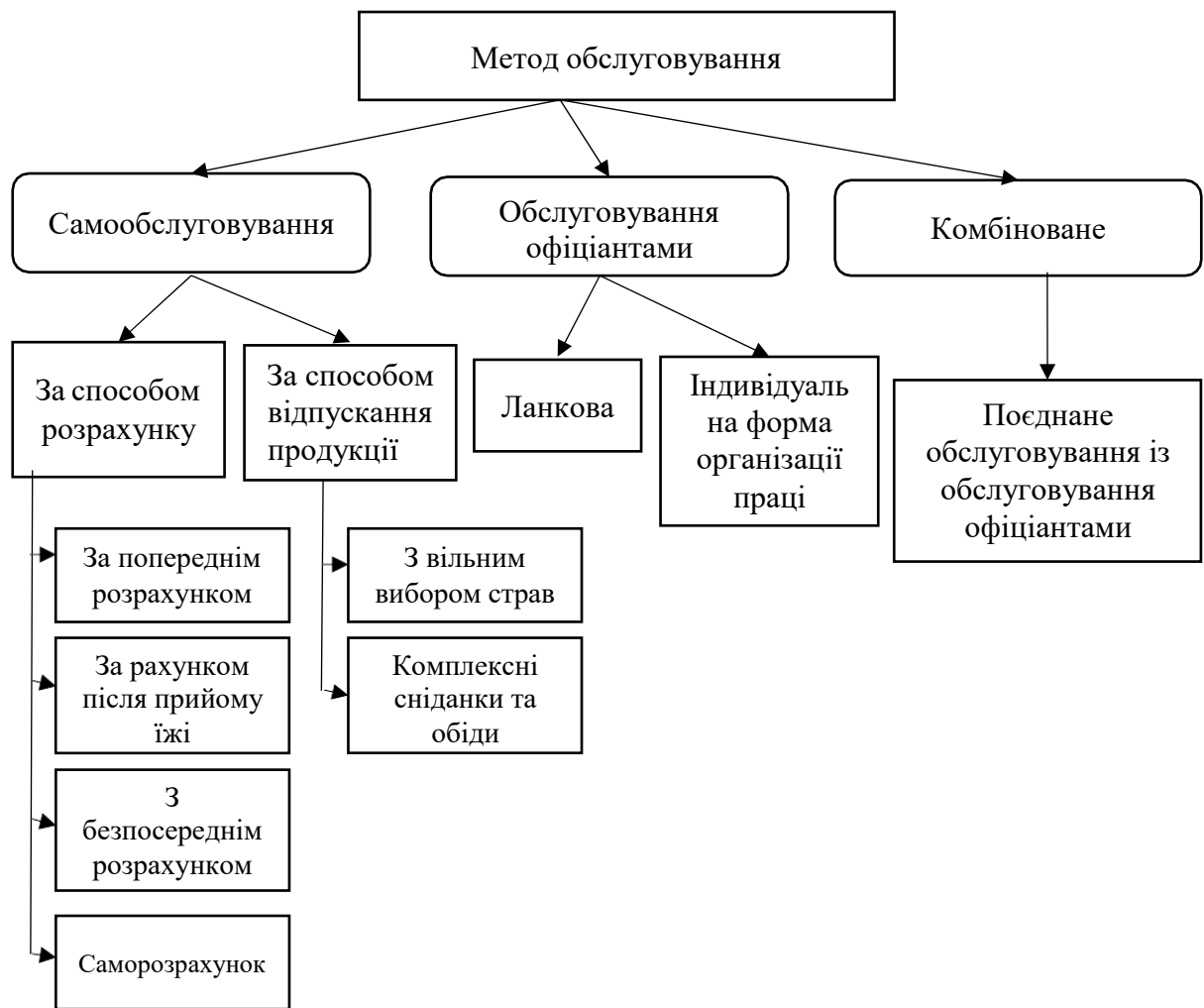


Рисунок 1.1. Різновиди методів обслуговування

Джерело: складено автором на основі [3, с.122]

Процес самообслуговування використовується при масовому споживачі, при невідомому асортименті основних страв та напоїв. Під час даного процесу споживачі самостійно здійснюють підбір холодних та гарячих страв, напоїв, кондитерської та кулінарної продукції. Гарячі страв пропонуються порційно, надаються перед відпуском продукцію споживачу.

Реалізація обслуговування офіціантами здійснюється у барах та ресторанах, а також у кафе, в яких створення атмосфери комфорту має визначальне значення. Дані підприємства призначено не тільки для виконання різноманітних послуг харчування, але й також для повноцінної організації відпочинку клієнтів закладу.

Комбінований метод обслуговування передбачає поєднання двох



вищезазначених методів обслуговування, що обумовлено специфікою роботи закладу. Зокрема, заклад ресторанного типу працює в денну пору за методом самообслуговування (кафе та їдальня), а ввечері реалізує обслуговування споживачів послуг із офіціантами. У зазначених ресторанных підприємствах повинні бути створені умови для організації такого типу відпочинку.

В залежності від участі персоналу закладу в процесі обслуговування розрізняють часткове та повне самообслуговування. При повному споживач реалізує усі операції, котрі пов'язані із отриманням необхідних страв та напоїв, доставка їх до столу та подальше прибирання посуду [7, с.616].

Поряд із цим, при частковому самообслуговуванні більшість із зазначених операцій реалізує персонал закладу, що забезпечує процес прискорення обслуговування. Прикладом такого обслуговування є попереднє накривання столів у їдальнях у навчальних закладах та на виробничих підприємствах, в яких є обідня перерва та організація харчування відбувається через комплексні сніданки, обіди чи вечері.

В даному випадку, споживачі послуг здійснюють розливання у тарілки перших страв із спеціальних приборів (супниць), заздалегідь виставлених на столи та, в подальшому, відносять використаний посуд. У відповідності до способу розрахунку із споживачами вирізняють самообслуговування із попереднім, безпосереднім та подальшими розрахунками, а також оплатою після вживання страв та напоїв [10, с.100].

При реалізації самообслуговування із попереднім розрахунком клієнти ознайомившись із меню закладу, перш за все, отримують чек та розраховуються на касі, а в подальшому у відповідності до оплаченого отримують замовлений асортимент страв та напоїв на роздачі. Зазначений різновид обслуговування значно уповільнює процес обслуговування споживачів. Прискорення при використанні такої форми реалізації обслуговування досягається при реалізації комплексних обідів із заздалегідь придбаними абонементом та талонами.

Самообслуговування із подальшим розрахунком, тобто реалізація

розрахунку за вибрані страви в кінці роздавальної зони. Важливими перевагами такої форми реалізації обслуговування є можливість безпосереднього вибору страв споживачами, звільнення роздавальників від розбору чеків, що значно прискорює реалізацію обслуговування споживачів.

Самообслуговування із безпосереднім розрахунком забезпечує одночасність у виборі страв, а також отриманні та оплаті їх загальної вартості. В даному випадку відпуск продукції та розрахунок із кінцевим споживачем реалізовується одним із працівників. Зазначена форма обслуговування широко використовується у закусочних, буфетах, у барах при обслуговування клієнтів через барну стійку [16, с.136].

При самообслуговуванні із оплатою після здійснення харчування споживач обравши асортимент страв та напоїв, одержує у касира чек в кінці роздавальної зони та в подальшому оплачує його при виході із закладу. Використання зазначеної форми обслуговування обумовлює посилення контрольної функції за здійсненням розрахункових операцій у закладі.

В цілому, процес реалізації обслуговування клієнтів у закладах ресторанного та готельного типу має надзвичайно важливе значення в аспекті формування та реалізації ефективної фінансово-господарської діяльності закладів, оскільки безпосередньо задоволеність споживачів визначає ефект та ефективність роботи підприємства. Під час роботи закладу ресторанного типу реалізують різноманітні методи та форми здійснення обслуговування, а саме: самообслуговування, обслуговування офіціантами, барменами, комбінований метод. У готелях реалізації обслуговування залежить від типу закладу та асортименту послуг, котрі прагне отримати кінцевий споживач.

## **1.2. Класифікація та характерні риси надання додаткових послуг у готелі**

Історія виникнення та розвитку додаткових послуг готельного

підприємства сягає глибокої давнини. Із диференціацією різноманітних запитів та потреб людини розширюються додаткові послуги та вдосконалюється система управління ними. Зазначений процес реалізується у даний час. На сьогоднішній день реалізація додаткових послуг є важливою складовою діяльністю будь-якого готельного закладу. Визначальним чинником для зростання кількості та покращення якості надання додаткових послуг є орієнтування готельного закладу на свою категорію споживачів.

Впровадження різноманіття додаткових послуг у закладі повинно бути доцільним та економічно виправданим. У відповідності до визначених вихідних умов та правильній організації господарського процесу, реалізація додаткових послуг – значна підмога роботи готелю. Розвиток додаткових послуг стимулює не тільки забезпечувати розширення пропозицій для споживачів готельних послуг, але й також залучати до відвідування готельного закладу місцевих мешканців. Якщо раніше перелік додаткових послуг мав до десятка позицій, то на сьогоднішній день відомо їх вже понад шістдесят, а в розвинутих готельних мережах кількість додаткових послуг становить більше 300.

Кількість та типи реалізації додаткових послуг готелю визначається його спеціалізацією та рівнем комфорту закладу. Готельні комплекси можуть надавати досліджувані послуги самостійно за рахунок використання власної інфраструктури, а також використовують послуги та специфікацію інших підприємства на основі договорів про надання послуг (банківських, транспортних, комунально-побутових, торговельних та ін.).

До основних елементів інфраструктури готельного підприємства, що забезпечують можливість формування та розвитку додаткових послуг, належать: конференц-зал, бізнес-центр, фітнес-центр, пральня, хімчистка, бронювання авіаквитків, бронювання залізничних квитків, нічний клуб, більярд, обмін валют та ряд інших [22, с.46-47].

Важливими тенденціями готельних підприємств є те, що вони формують таку інфраструктуру для надання якісних додаткових послуг, щоб

споживач більшу кількість часу проводив безпосередньо у готелі і використовував усю гаму додаткових послуг закладу. Надання послуг у готельному підприємстві важливо організовувати за принципом пропозиції, і чим більша пропозиція тим більша можливість задовольнити усі запити та вимоги клієнтів.

Незважаючи на різноманітність додаткових послуг у закладі важливо їх поділити на групи, зокрема:

I. В залежності від рівня та сфери задоволення споживчого попиту дані послуги поділяють [44, с.86]:

- інформаційні, тобто реалізація інформування про диференціацію готельних послуг, наявність різноманітного дозвілля та розваг у готелі, можливості купівлі продукції та інших послуг, транспортні зв'язки закладу, місцезнаходження історико-культурних пам'яток і закладів та ін.);
- комунально-побутові, тобто здійснення прасування одягу, прання, чищення, ремонт годинників, взуття, спортивного інвентарю валіз, та ін.);

- посередницькі, що дозволяють здійснювати резервування місць у культурно-розважальних установах; замовлення квитків у театр; резервування столиків у ресторані; бронювання номерів у інших закладах;

- послуги автотуристам, тобто забезпечення стоянкою, гаражем, здійснення поточного ремонту транспортного засобу;

- доставка настільних ігор та друкованої продукції;

- продаж продукції та інших послуг;

- прокат пляжного та спортивного інвентарю, автомобілів, розмножувальної техніки, друкарських машинок, та ін.;

- зберігання у спеціально відведених місцях кореспонденції та цінностей.

2. Послуги, котрі значно збагачують знання клієнтів про історію та культуру регіону та країни (організація зустрічей та екскурсій, перегляд фільмів та театральних постановок, урочистих заходів із нагоди різноманітних національних свят).

3. Послуги, котрі значно покращують рівень комфорту та затишку у номерному фонді (медичні процедури, доставка напоїв та страв у номер, косметичні процедури, встановлення необхідного додаткового обладнання у номера, організація спортивних та оздоровчих процедур, створення умов для реалізації форумів та конференцій та ін.).

4. Послуги, котрі задовольняють різноманітні вимоги та запити споживачів – бізнесменів, спортсменів, діячів культури та мистецтва, зокрема надання необхідного музичного обладнання, послуг екскурсовода, перекладача, забезпечення засобами комунікацій та комп'ютерною технікою.

II. У відповідності до способу надання додаткові послуги бувають платними та безоплатними.

У відповідності до «Правил користування готелями й аналогічними засобами розміщення та надання готельних послуг» готельне підприємство зобов'язано надавати клієнту закладу наступні додаткові послуги без організації їх оплати, а саме [54, с.107]:

- доставка кореспонденції у номерний фонд;
- виклик швидкої медичної допомоги;
- надання відповідного необхідного інвентарю в разі потреби у залежності від категорії готельного закладу;
- повідомлення у визначений час.

Персонал готельного закладу не має права без згоди споживача надавати платні послуги, перш за все працівник повинен повідомити клієнта про особливості та вартість різновиду додаткової послуги. Поряд із цим, якщо споживач не знав про особливості послуги та оплату за неї, і це не визначено у договірних відносинах між ним та закладом, він вправі відмовитися від оплати такої послуги.

У сучасних готельних підприємствах організація надання різновиду основних та додаткових послуг досягає нової інноваційної технології реалізації обслуговування кінцевого споживача. Зокрема, значною зручністю для споживачів послуг готелю є запровадження пластикових карток, котрі

містять усі дані про відвідувача готельного підприємства. Вони реєструються в процесі бронювання номерів, їм видається картка, а електронний код слугує ключем для потрапляння у власний номер.

Готельні заклади США за допомогою використання пластикових карт забезпечують відвідувачу доступ до великої кількості різного роду послуг безпосередньо через планшет, комп'ютер чи телевізор у готельному номері. Спеціальний засіб, котрий приєднаний до обладнання, дозволяє туристу здійснювати резервування місця у обраному ресторані, здійснити обрання страв для подачі їх у номер, розрахувати баланс витрат у власних номерах, забезпечити бронювання квитків на автобус, поїзд, авіаквитків, місця у театрі чи іншому готелі, взяти для прокату автотранспортний засіб та ін. Як бачимо широку диференціацію послуг та можливості обрання необхідної послуги безпосередньо у закладі для використання [2, с.108].

Для пересічного ділового туриста номери готельного підприємства починають оснащувати необхідними засобами – телефонами та факсами, комп'ютерами та планшетами, новими засобами зв'язку та комунікацій, широким доступом до якісного Інтернет та іншими необхідними для бізнес комунікацій послугами. Для отримання даних послуг (якщо вони використовуються у готелі) діловому туристу слід скористатися банківською кредитною карткою, і за її допомогою реалізується фіксація витрат та запис на його рахунок отриманих послуг.

В умовах розвитку транспортної інфраструктури важливим видом обслуговування у готельному закладі є надання транспортних послуг. Зокрема, до них слід віднести: замовлення таксі, прокат автотранспорту, бронювання квитків у різноманітні об'єкти соціальної інфраструктури.

Бронювання квитків на різноманітні види транспорту реалізується із використанням новітніх інформаційних технологій, при цьому глобальні комп'ютерні мережі досягли у даному напрямі значних успіхів. Готельні підприємства, котрі підключені до глобальних мереж бронювання, також мають можливість внести інформацію про готельне підприємству у їх базу

даних, здійснити опис надання послуг та ціни на номерний фонд. У 1987 році було створено два великих консорціуми «Amadeus» та «Galileo», котрі об'єднали системи бронювання ряду відомих авіакомпаній, а саме: «Aer Lingus», «Austrian Airlines», «Sabena», «Alitalia Airlines», «Olympic Airways», «KLM», «British airways», «Svisser», і «TAP Portugal».

Відповідно, система «Amadeus» включає у себе наступні авіакомпанії - «Lufthansa», «Air Inter», «Air France», «Iberia» та ін. На сучасному етапі готельні авіакомпанії намагаються створити велику глобальну та єдину систему бронювання із використанням засобів Інтернету, що дасть можливість пришвидшити пошук необхідного авіаційного транспорту. Статистичні дані вказують на те, що основна частина броньованих квитків припадає на основну частку авіаційних перевезень, поряд із цим досить незначні можливості прокату автотранспортних засобів (орієнтовно 40 компаній надають автомобілі в оренду та співпрацюють із готельними підприємствами), а найбільш слабким місцем є резервування автобусних та залізничних квитків, бронювання різноманітних круїзів та квитки на відвідування культурно-масових заходів. Бронювання квитків на різноманітні види транспорту реалізується за допомогою туристичних агентств, котрі, зазвичай, знаходяться в холі готельного підприємства.

Іншим напрямом надання додаткових послуг є замовлення таксі. Готельне підприємство дає можливість споживачу послуг замовити необхідний транспортний засіб двома різними способами, а саме: через власну службу таксі та через міську службу.

При реалізації такого замовлення адміністратором готелю виписується картка споживача де зазначаються наступні важливі дані, а саме: номер кімнати на машини, час та місце призначення, назва готельного підприємства. Картка надається водію для подальшого обслуговування і є досить зручним орієнтиром, якщо замовника таксі іноземець. Оплата таксі реалізується споживачем безпосередньо водію таксі. При наявності у готельному закладі власної служби автомобілів таксі різної

комфортабельності замовлення адміністратором передається власному водію служби таксі. Дану службу можливо організувати лише за наявності у готельному підприємстві власної стоянки та гаражу для транспортних засобів. На усі машини наноситься фірмовий знак готельного закладу, це може бути емблема, найменування, телефон служби таксі та інше [5, с.30].

Додатковою послугою також є прокат і іншого транспорту, адже на сьогоднішній день більшість готелів мають у складі їх матеріально-технічної бази різноманітні види транспортних засобів, котрі необхідні для:

- надання різного роду послуг із прокату мотоцикла, автомобіля, квадроциклу, реалізації трансфертів із використанням автобусів та автомобілів, літаків тощо;

- для реалізації можливостей надання клієнтам готельного закладу можливість зайнятися спортом, здійснювати розваги із використанням яхт, катерів та мото-дельтапланів та ін.;

- для реалізації обслуговування і потреб наявної матеріально-технічної бази, зокрема територій санаторно-курортного та готельно-ресторанного комплексу.

Процедура реалізації прокату автотransпортних засобів досить проста: за умови, що вік туриста знаходиться в діапазоні від 21 до 70 років, при чому достатньо здійснити пред'явлення паспорту та водійського посвідчення, котре підтверджує водійський стан споживача послуги, працівнику прокату.

У деяких країнах реалізації обслуговування споживачів здійснюється лише за наявності кредитної банківської картки. Ціна прокату на автомобілях залежить від типу та класу автомобіля. Зазвичай, у оплату прокату автотransпортного засобу включають наступні складові: доставка клієнту автотransпортного засобу у межах міста; необмежений прокат автотransпортного засобу; у разі несправності автомобіля поточний ремонт та заміна, окрім пошкоджень двигуна, покришок, вітрового скла; повне страхування транспортного засобу на випадок дорожньо-транспортної пригоди не із вини клієнта, окрім випадків заборонених законодавством у



відповідності яких страховка не виплачується. У більшості країн світу абсолютного сухого закону немає. Вміст алкоголю у крові клієнта не повинен перевищувати 0,2 проміле (у відповідності до законів України), в інших країнах не існує допустимого рівня концентрування етанолу в крові. Страховий поліс зазвичай покриває збиток нанесений автотранспорту в дорожньо-транспортній пригоді, також здійснюється страхування пасажирів від нещасних випадків, проте страховка не покриватиме збитки завдані водієм під час сп'яніння.

Особливістю надання даних послуг є те, що автотранспортний засіб подається із повним баком і відповідно клієнт здійснює повернення авто із повним баком, що спрощує розрахунки за оренду. За відповідну додаткову плату можливо придбати право ведення машини професійним водієм. Адміністратор готельного закладу надає необхідну інформацію клієнту про дозволені місця паркування власних автотранспортних засобів у дозволених місцях паркування у місті. Також повинен повідомити про обмеження швидкостей на автомагістралях та у місті. Також клієнт повинен володіти інформацією, в разі створення дорожньо-транспортної пригоди – час та місце аварії, прізвище та адресу свідків, номер та назву поліцейської дільниці та інше.

Важливими додатковими послугами виступають – організація побутового обслуговування у готельних номерах. Побутове обслуговування покликане задовільнити основні потреби відвідувачів готелю, котрі виникають під час проживання у номерному фонді. Перелік зазначених послуг залежить від категорії та типу готелю. Підприємства, котрі надають побутові послуги, повинні розміщуватися у доступному місці, найчастіше розташовуються на першому поверсі закладу.

У різноманітних місцях готельного закладу (вестибюлі, поверсі, номері) повинна бути важлива інформація, про можливість отримання інших послуг, години роботи даних відділів із послугами повинна бути максимально зручна для відвідувачі закладу. До складу послуг із реалізації

побутового обслуговування входять такі послуги [10, с.99]:

1. Термінова хімчистка, прання одягу, ремонт та прасування особистих речей гостей. У номері готелю повинен бути бланк для здійснення замовлення на чищення та прання одягу. В рекламі закладу повинні бути пам'ятки про те, як здати одяг у прання. Зазначену послуг можуть надати готелі де є пральня. У готельних підприємствах нижчої категорії можливо отримання на прокат праски. Споживач самостійно прасує одяг у номері або у спеціально облаштованій кімнаті.

2. Терміновий ремонт і чищення взуття. У багатьох готельних закладах є майстерні для чищення взуття, а у номерному фонді є щітки для чищення одягу та взуття.

3. Збереження цінностей та речей, для цього робляться у номерах сейфи, відбувається зберігання у камерах схову та у адміністратора закладу;

4. Доставка різноманітного багажу до рецепшину, на поверх та у номер, зазвичай оплата обумовлюється у договорі про надання готельних послуг, або ж оплачуються чайові. Зазвичай у готельному закладі реалізовується чергування посильних із метою однакового розподілу чайових;

5. Прокат різноманітних предметів побутового та культурного спрямування (посуд та інвентар, телевізори та холодильники, обладнання культурного спрямування);

6. Поточний ремонт обладнання, автомобільних засобів, годинників, електробритв, радіо- та фотоапаратури, телевізорів, організація послуг режисера та оператора;

7. Послуги масажного, манікюрного, перукарського кабінетів, до цього ж зазначені послуги можуть реалізовуватися у номерному фонді, проте не мають націнки;

8. Доставка страв та напоїв у номерний фонд готелю. Переважно у кожному із номерів готелю є папка із рекламними буклетами, папір для листів, спеціальні таблички та конверти. Таблички вивішуються, коли споживач не хоче щоб його турбували.

Отже, необхідно відмітити різноманітність додаткових послуг у готельному закладу (транспортні послуги, послуги побутового характеру, послуги для ділового кола споживачів, послуги доставки та бронювання та ін.), всі вони орієнтовані на забезпечення максимальної зручності споживача. Оскільки, крім основної послуги – проживання, важливо пропонувати та розширювати асортимент додаткових послуг, що дасть можливість збільшити доходи закладу та забезпечити зростання його ефективності.

### **1.3. Різновиди та особливості надання додаткових послуг у ресторані**

Поряд із додатковими послугами готельного підприємства, ресторанні заклади, поряд із основними, також можуть надавати різноманітні види додаткових послуг. До основних послуг ресторану необхідно віднести виготовлення страв та напоїв власного виробництва, її реалізацію та організацію споживання готових страв та кулінарних виробів у залах ресторанного підприємства. Зміст даних робіт входить до визначеного переліку службових обов'язків відповідних категорій працівників ресторанних підприємств.

Важливе призначення додаткових послуг у ресторанному закладі полягає у більш повному задоволенні попиту споживачів на різного виду організації обслуговування та зростання на даній основі товарообороту закладу. Додаткові послуги, котрі надаються підприємствами харчування можливо класифікувати за різноманітними ознаками. В залежності від функціонального призначення їх слід поділяти на виробництва кулінарної продукції, а також організації та реалізації споживання [17, с.129].

Додаткові послуги, котрі пов'язано із виготовленням кулінарної продукції, передбачають виготовлення її на замовлення споживачів, приготування кухарем ресторанного закладу страв дома із сировини та матеріалів замовника та ін.

Послуги із реалізації ресторанних страв та напоїв не мають конкретної матеріальної форми та реалізуються у вигляді попереднього замовлення

виготовлення продукції чи здійснення обслуговування банкету, або продажу квітів чи сувеніру тощо.

Важливим призначенням додаткових послуг із організації споживання виступає створення максимальних зручностей під час споживання кулінарної продукції та послуг. До даних послуг відносять доставку продукції додому та на робочі місця, обслуговування бенкетів та організація святкових заходів дома із сервірування столу, обслуговування семінарів та нарад, вечорів відпочинку поза ресторанним закладом.

Розмір та різновиди реалізації додаткових послуг залежать від типу підприємства, наявної матеріально-технічної бази закладу, кваліфікації та чисельності обслуговуючого персоналу, поточного попиту споживачів на різновиди додаткових послуг. Ресторанні підприємства можуть надавати як безкоштовні так і платні додаткові послуги.

До платних додаткових послуг належать ті різновиди послуг, надання та реалізація яких пов'язана із додатковими трудовими та матеріальними витратами. Безкоштовні послуги не потребують значних та особливих витрат, зазвичай вони поєднуються із виконанням основних функцій ресторанного підприємства і не відволікають значної кількості працівників закладу від виконання ними безпосередніх службових обов'язків.

Одним із різновидів послуг, котрий має широке розповсюдження є обслуговування банкетів, весіль, днів народжень, різноманітних культурних та обрядових заходів. Даний різновид послуг включає в себе повне обслуговування споживача, зокрема клієнт здійснює замовлення кулінарної продукції та напоїв на обумовлену суму, а йому надаються посуд та кухонні прилади, надаються послуги порціювання; забезпечується приготування кулінарної продукції із сировини замовника, а також здається в оренду зал, столова білизна, посуд та прибори, а також надають послуги офіціантів даного закладу [20, с.114].

Інша група додаткових послуг із обслуговування вдома, зокрема замовляються послуги кухарів (барменів) для приготування страв, напоїв,

різноманітності кондитерських та кулінарних виробів із сировини та матеріалів замовника; замовляються послуги офіціантів із сервірування святкового столу та організації різноманітності урочистих заходів; забезпечення послуг мийника посуду та прибиральника; консультування спеціалістів із прикрашання площадки (закладу), сервірування столу, приготування банкетних страв; послуги прокату столової білизни, інвентарі та приборів, посуду, кухонного приладдя та ін.

Також значним споживчим попитом користується такий різновид ресторанних послуг, як замовлення кондитерської продукції (святкового торта, весільного короваю, готових кулінарних виробів, напівфабрикатів).

Надзвичайно важливою та досить актуальною є організація різноманітних кондитерських та кулінарних виставок-продаж виробів до святкового столу, під час проведення різного роду заходів та у місцях організації відпочинку. Зазначені виставки реалізуються, як правило, не тільки в залах ресторанних підприємств, але й також на майданчиках, вулицях та у спеціалізованих павільйонах спеціально обладнаних для показу ресторанної продукції.

Також важливо орієнтувати увагу на широкому та різноманітному асортименті кондитерської та кулінарної продукції, а також борошняних кондитерських виробів із метою максимального задоволення споживчого попиту; здійснення оригінального і привабливого оздоблення продукції та виробів ресторанного господарства; забезпечення незначної маси виходу та оптимальної ціни на одиницю продукції для більшого попиту; формування ефективного умов для зручного споживання ресторанної продукції, зокрема наявність одноразового посуду, пакувальних пакетів та серветок, засобів гігієни; забезпечення відповідних умов санітарно-гігієнічного зберігання та подальшої реалізації продукції закладу; наявність відповідного кухонного інвентарю.

При цьому необхідно звернути увагу на різноманітний асортимент кулінарної продукції та борошняних кондитерських виробів з метою

задоволення попиту будь-якого споживача; оригінальне привабливе оздоблення виробів, що реалізуються; невелику масу та відповідну ціну одиниці продукції; створення умов для зручного споживання продукції - наявність посуду разового користування, серветок, пакувальних матеріалів; забезпечення належних санітарно-гігієнічних умов зберігання та реалізації продукції; наявність відповідного інвентарю.

У закладах харчування, де основним контингентом виступає молодь слід запропонувати та реалізовувати наступні різновиди послуг, зокрема: організацію дискотек та концертних програм, здійснення вар'єте із наступним асортиментом ресторанної продукції – бутербродів, тістечок, фруктів та безалкогольних напоїв; забезпечення організації показу концертів та шоу; в разі необхідності збільшення часу обслуговування споживачів понад установлений ліміт робочого часу; прокат обладнання та настільних ігор; створення залів різного ґатунку для реалізації активних ігор; формування зон активного відпочинку навколо ресторану.

Перелік додаткових послуг може бути наступним: консультування фахівців із питань кулінарії та організації обслуговування; виклик таксі на замовлення відвідувача закладу; організація школи молодой господині; реалізація клієнтам журналів, газет, сувенірної продукції та квіті; встановлення у вестибюлі ігрових зон із комп'ютерами та ін. [24, с.106].

В цілому, призначення додаткових послуг у рестораних закладах передбачає необхідність більш повнішого та якіснішого задоволення споживчого попиту, за рахунок цього зростання розміру товарообороту у ресторанному чи готельному підприємстві. Додаткові послуги у ресторанному закладі зазвичай пов'язані із виготовленням кондитерської та кулінарної продукції, створення атмосфери свята та організації різного роду дозвілля. Основними акцентами реалізації додаткових послуг у ресторані є виїзне (кейтерингове) обслуговування, зокрема організації обслуговування дома чи офісі, попереднє замовлення та виготовлення кондитерської та кулінарної продукції, організація різноманітних виставок – продажів

ресторанної продукції, замовлення додаткових опцій ресторанного обслуговування.

У готельному господарстві широту асортименту послуг додають саме додаткові послуги, котрі організовуються адміністрацією закладу та реалізуються обслуговуючим персоналом, або віддані у аутсорсинг. Номенклатура таких послуг є достатньо широкою та включає: транспортні послуги та замовлення таксі, бронювання місць, продаж живих і штучних квітів, комплектація і пакування сувенірів, квітів, фотопослуги, чистка та ремонт взуття, медичні послуги, організація шоу та дискотек, музичний супровід, ігрові автомати та азартні ігри і багато іншого.

Додаткові послуги є не менш важливими, ніж основні оскільки дозволяють сформувати нові джерела доходів споживачів послуг готельного та ресторанного господарства. Відповідно, вміла та якісна їх організації та реалізація дає значно наповнити дохідну частину бюджету закладу готельно-ресторанної сфери. Практичні аспекти реалізації додаткових послуг у готельно-ресторанному закладі представимо у розділі 2 даної кваліфікаційної роботи.

### **Висновки до розділу 1**

Узагальнюючи результати представленого у першому розділі кваліфікаційної роботи слід відмітити наступне:

1. Процес реалізації обслуговування клієнтів на підприємствах готельно-ресторанної сфери має надзвичайно важливе значення в аспекті формування та реалізації ефективної фінансово-господарської діяльності закладів, оскільки безпосередньо задоволеність споживачів визначає ефект та ефективність роботи підприємства.

Під час роботи закладу ресторанного типу реалізують різноманітні методи та форми здійснення обслуговування, а саме: самообслуговування, обслуговування офіціантами, барменами, комбінований метод. У готелях реалізації обслуговування залежить від типу закладу та асортименту послуг,

котрі прагне отримати кінцевий споживач.

2. До основних елементів інфраструктури готельного підприємства, що забезпечують можливість формування та розвитку додаткових послуг, належать: конференц-зал, бізнес-центр, фітнес-центр, пральня, хімчистка, бронювання авіаквитків, бронювання залізничних квитків, нічний клуб, більярд, обмін валют та ряд інших.

Необхідно відмітити різноманітність додаткових послуг у готельному закладу (транспортні послуги, послуги побутового характеру, послуги для ділового кола споживачів, послуги доставки та бронювання та ін.), всі вони орієнтовані на забезпечення максимальної зручності споживача.

3. Ресторанні підприємства можуть надавати як безкоштовні так і платні додаткові послуги. До платних додаткових послуг належать ті різновиди послуг, надання та реалізація яких пов'язана із додатковими трудовими та матеріальними витратами. Безкоштовні послуги не потребують значних та особливих витрат, зазвичай вони поєднуються із виконанням основних функцій ресторанного підприємства і не відволікають значної кількості працівників закладу від виконання ними безпосередніх службових обов'язків.

## **РОЗДІЛ 2. ПРАКТИЧНІ АСПЕКТИ НАДАННЯ ДОДАТКОВИХ ПОСЛУГ НА ГОТЕЛЬНО-РЕСТОРАННОМУ ПІДПРИЄМСТВІ (НА ПРИКЛАДІ ГОТЕЛЬНО-РЕСТОРАННОГО КОМПЛЕКСУ «AVALON PALACE»)**

### **2.1. Організаційно-економічна характеристика ГРК «AVALON PALACE»**



Об'єктом дослідження виступає досить популярний готельно-ресторанний заклад, котрий розташований у місті Тернопіль - готельно-ресторанний комплекс «Avalon Palace» (скорочена назва – ГРК «Avalon Palace»). Готельно-ресторанний комплекс реалізує свою фінансово-господарську діяльність у сфери надання як готельних так і ресторанних послуг. Заклад модернізовано у 2015 році, і починаючи із цього часу він отримав назву «Avalon Palace»

У закладі реалізуються як основні так і додаткові послуги. При чому, основними напрямками його діяльності є: надання високоякісних готельних та ресторанних послуг; організовує проживання як мешканців нашого міста так і гостей даного закладу. Поряд із цим реалізовується широка гама додаткових послуг, таких як замовлення таксі, бронювання місць у різноманітних закладах, організація виїзного (кейтерингового) обслуговування; також надаються послуги хамаму, сауни та банні послуги та інші [35].

Досліджуваний готельно-ресторанний комплекс зарекомендував себе серед споживачів готельних послуг та ресторанної продукції, як заклад що надає достатньо якісні послуги за помірну ціну, при цьому виступає одним із лідерів готельно-ресторанного ринку міста Тернополя в категорії «відповідна ціна до якості послуг». Важливою конкурентною перевагою досліджуваного готельно-ресторанного комплексу є досить хороше місце розташування, що знаходиться поряд із історичними пам'ятками нашого міста, неподалік залізничного вокзалу та центрального стадіону ім.Р.Шухевича, неподалік є також великі торгівельні центри та будівлі адміністративного характеру.

Основним напрямом діяльності готелю готельно-ресторанного комплексу є організація розміщення та проживання відвідувачів закладу (максимальна одночасна кількість гостей у готелі становить 138 осіб), кількість гостей у ресторані складає 140 осіб.

Номерний фонд готелю ГРК «Avalon Palace» сформовано за блочною системою, в структурі фонду є дво- та чотирьохмістні номери, що обладнання телевізором, санвузлом, кондиціонером та мають прихожу.

Наступним етапом стане представлення організаційної структури закладу. В даному контексті, слід відмітити лінійну її побудову (рис.2.1). та досить тісні функціональні взаємозв'язки між працівниками закладу, адже організація обслуговування у даному закладі – процес комплексний, потребує взаємодії декількох підрозділів.

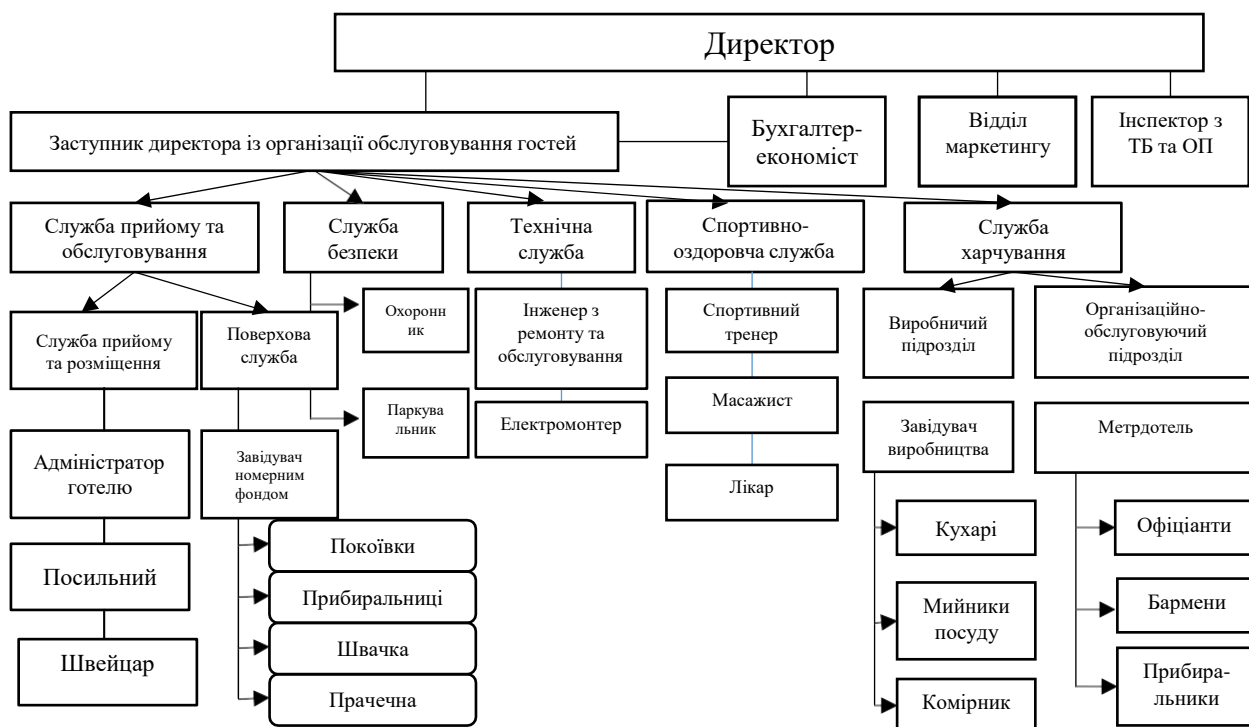


Рисунок 2.1. Організаційна структура готельно-ресторанного комплексу «Avalon Palace»

Джерело: складено автором на основі [35]

Директор готельно-ресторанного комплексу реалізує управлінську діяльність та у повній мірі відповідальний за результати фінансово-господарської та комерційної діяльності підприємства. Основними акцентами управління директора даного закладу є: кадрова політика закладу (підбір та добір персоналу), якість реалізації обслуговування у готелі та ресторані, якість продукції та послуг ресторанного підприємства, відповідальний за результати роботи та напрями функціонування закладу, планує та реалізовує стратегію розвитку закладу, визначає нові напрями розвитку послуг та реалізації додаткових послуг у закладі.

Організаційна структуру готельно-ресторанного комплексу має централізований та децентралізований розподіл, зокрема значну частину основних та додаткових послуг та їх виконання віддані у компетенцію заступника директора із організації обслуговування відвідувачів закладу. Основні аспекти обліково-аналітичної роботи знаходяться у компетенції бухгалтера-економіста закладу, маркетингову політику та широке використання маркетингового інструментарію віддано спеціалістам у галузі маркетингу, для збереження відповідних умов праці та її безпеки свої функції виконує інспектор із охорони праці та техніки безпеки підприємства.

Найбільше основних завдань, в тому числі і по організації додаткових послуг та додаткового обслуговування як у готелі так і ресторані реалізує директор із організації обслуговування гостей. У його віддані знаходяться наступні функціональні підрозділи закладу:

- служба прийому та розміщення гостей – забезпечує приймання відвідувачів та подальше їх розміщення у номерному фонді закладу;

- поверхова служба – забезпечує повне обслуговування споживачів послуг на поверхах закладу, включає прибиральниць, покоївок, швачок – штоптальниць;

- служба безпеки закладу слідкує за безпечним проживанням та охороняє заклад, представниками даної служби є охоронці та паркувальники;

- технічна служба закладу – слідкує за справністю технічної частини функціонування закладу, в разі необхідності здійснює поточний та капітальний ремонт обладнання закладу;

- спортивно-оздоровча служба – забезпечує охорону здоров'я та підтримання хорошої фізичної форми клієнтів закладу. До структури служби входять спортивний тренер, фітнес-тренер, масажист та лікар.

Для організації харчування створено ресторан, що діє у структурі ГРК «Avalon Palace», фактично він виступає службою харчування і при готелі. Основною послугою даного структурного елементу закладу є надання послуг із приготування та реалізації страв і напоїв, а також організація

обслуговування споживачів як на місцях так і виїзного кейтерингового обслуговування. Відповідно, ресторан ГРК «Avalon Palace» надає як основні так і додаткові послуги закладу.

Служба харчування (ресторан ГРК «Avalon Palace») має два функціональних підрозділи – виробничий та організаційно-обслуговуючий, кожен із них має різний функціонал, зокрема виробничий підрозділ здійснює виробництво та подальшу реалізацію страв та напоїв у закладі, а також забезпечує виконання інших додаткових послуг. В структуру даного підрозділу входять – завідувач виробництвом або шеф-кухар закладу, кухарі різноманітного профілю (кожен із них наділений своїми функціональними обов'язками), комірники та мийники посуду.

З іншого боку досить важливою є реалізація обслуговування клієнтів у закладі, що віддано у компетенцію організаційно-обслуговуючого персоналу. До його основних функцій віднесено реалізація обслуговуючого процесу та подача визначених страв та напоїв відвідувача ресторанного закладу. До структури даного підрозділу входять наступні працівники: офіціанти, бармени, прибиральники, метрдотелі, котрі здійснюють забезпечення повного процесу обслуговування споживачів продукції ресторану.

Обліково-бухгалтерську та аналітичну роботу здійснює економіст-бухгалтер, котрий реалізує облікову функцію слідкуючи за нарахуванням заробітної плати та відрахувань, здійснює усі необхідні облікові процедури, формує кошториси та калькуляції страв та напоїв.

Спеціалісти у сфері маркетингу реалізують маркетингову збутову політику забезпечуючи просування продукції та послуг у закладі, при цьому використовують різноманітний маркетинговий інструментарій – засоби реклами та просування продукції (послуг), промо-акції, використання засобів Інтернет-маркетингу та стимулювання збуту орієнтоване як на споживача так і на власний персонал для підвищення мотиваційної складової.

Інспектор із техніки безпеки та охорони праці здійснює нагляд та контроль за організацією праці, слідкує за безпекою та виконанням норм охорони праці.

Отже, готельно-ресторанний комплекс «Avalon Palace» є сучасним готельно-ресторанним закладом, надаючи широкий асортимент як основних так і додаткових послуг для споживачів, виступає одним із символів гостинності та комфорту та є прикрасою міста Тернопіль. Якісно організована лінійна структура управління визначає функціонал кожного із підрозділів підприємства, закріплює центри відповідальності та визначає напрями контролю за діяльністю структурних підрозділів готельно-ресторанного закладу.

Наступним етапом стане аналізування основних фінансово-економічних показників господарської діяльності готельно-ресторанного комплексу «Avalon Palace». Основні дані представимо у табл.2.1.

Таблиця 2.1

Основні фінансово-економічні показники діяльності готельно-ресторанного комплексу «Avalon Palace» за 2019-2021 рр.

Показники	Роки			Відхилення 2021/ 2019 (+;-)	
	2019	2020	2021	тис.грн.	%
1	2	3	4	5	6
Чистий дохід від реалізації продукції та послуг	16000	12920	14934	-1066	-6,66
Собівартість реалізованої продукції та послуг	13018	10445	11969	-1049	-8,06

продовження таблиці 2.1

1	2	3	4	5	6
Фінансовий результат до оподаткування	578	453	725	147	25,43
Чистий прибуток	413	349	573	160	38,74
Вартість активів (пасивів)	18089	20870	23689	5600	30,96
Основні засоби	10557	10480	10352	-205	-1,94
Дебіторська заборгованість	1628	4955	12810	11182	686,86
Поточні фінансові інвестиції	352	1384	142	-210	-59,66
Власний капітал	7602	7951	8524	922	12,13
Короткострокові кредити банків	4000	4000	3700	-300	-7,5
Поточні зобов'язання	10487	12919	15165	4678	44,61

*Джерело: складено автором на основі фінансової звітності ГРК «Avalon Palace» поданої у додатках Г-Д*

Здійснюючи аналіз даних фінансової звітності досліджуваного закладу, необхідно відмітити динаміку зниження реалізації готельних послуг та ресторанної продукції закладу. Зокрема, у 2019 році значення показника становило 16000 тис.грн., у 2020 році показник знизився до рівня 12920 тис.грн. і у звітному 2021 році становив 14934 тис.грн., відповідно за останні два роки значення показника дещо збільшилося, проте за весь аналізований період показник знизився на 1066 тис.грн. або на 6,66%. Зниження показника обумовлено впливом пандемії коронавірусу COVID-19, коли заклади працювали в карантинному режимі та в більшості ресторанна продукція і готельні послуги надавалися із врахуванням зазначених обмежень, поряд із цим спостерігається зниження платоспроможності споживачів та падіння попиту через зростання цін на продукцію та послуги.

Зниження обсягів реалізації готельних послуг та ресторанної продукції обумовило зниження собівартості реалізації продукції (послуг) закладу, зокрема показник собівартості у 2019 році становив 13018 тис.грн., у 2020 році складав 10445 тис.грн., у 2021 році становив 11969 тис.грн. Динаміка

показника від'ємна, відповідне значення абсолютного зниження протягом 2019-2021 рр. становило 1049 тис.грн. або на 8,06%. Зниження собівартості обумовлено зменшенням закупівлі сировини та матеріалів для ресторану та зниженням витрат на обслуговування готельного номерного фонду. Динаміку чистого доходу від реалізації та собівартості реалізації продукції та послуг готельно-ресторанного комплексу «Avalon Palace» подамо на рис.2.2.

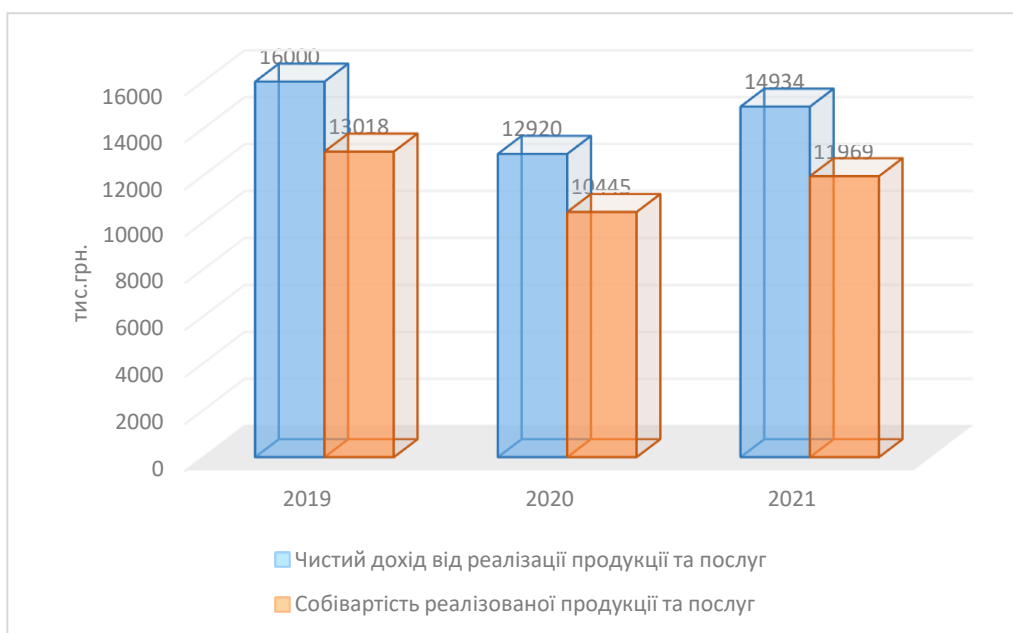


Рис.2.1. Показники чистого доходу та собівартості реалізації продукції та послуг готельно-ресторанного комплексу «Avalon Palace» за 2019-2021 рр.

*Джерело: складено автором на основі фінансової звітності ГРК «Avalon Palace» поданої у додатках Г-Д*

Протягом досліджуваного періоду ГРК «Avalon Palace» працював прибутково, при чому розмір чистого прибутку протягом останніх двох років та протягом досліджуваного періоду збільшується, зокрема у 2019 році значення показника чистого прибутку складало 413 тис.грн., у 2020 році показник становив 349 тис.грн., у 2021 році значення показника зросло до рівня 573 тис.грн. Зростання показника протягом усього аналізованого періоду становило 160 тис.грн., при цьому темп зростання показника складав 38,74%. Збільшення розміру чистого прибутку обумовлено позитивними тенденціями підвищення ефективності управління у закладі, оптимізацією

рівня витрат, орієнтування на реалізацію як основних так і додаткових послуг, що в умовах викликів пандемії COVID-19 дало можливість створити певний запас фінансової міцності підприємства. Динаміку чистого прибутку досліджуваного закладу подамо на рис.2.3.

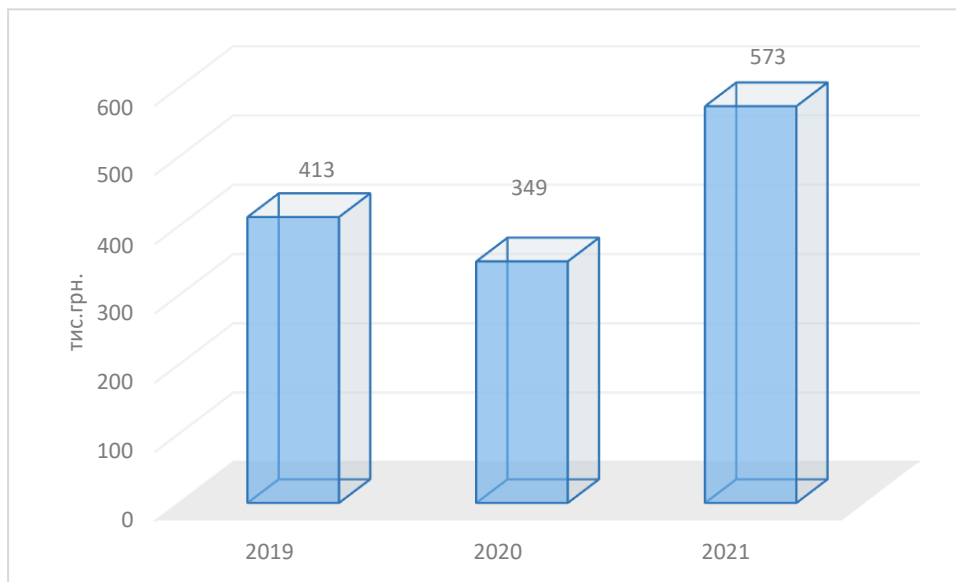


Рис.2.3. Показник чистого прибутку готельно-ресторанного комплексу «Avalon Palace» за 2019-2021 рр.

*Джерело: складено автором на основі фінансової звітності ГРК «Avalon Palace» поданої у додатках Г-Д*

Іншим аспектом аналізу стане оцінювання активів та джерел формування активів готельно-ресторанного комплексу «Avalon Palace» за 2019-2021 рр. Аналізуючи вартість активів закладу необхідно відмітити їх зростання (в більшій мірі за рахунок зростання оборотного капіталу), зокрема у 2019 році показник становив 18089 тис.грн., у 2020 році підвищився до рівня 20870 тис.грн., а у звітному 2021 році становив 23689 тис.грн., відповідно абсолютний приріст показника складав 5600 тис.грн., а темп зростання активів становив 30,96%.

Зростання показника активів відбувалося, в більшості, за рахунок приросту загального розміру дебіторської заборгованості, зокрема показник дебіторської заборгованості становив 1628 тис.грн. у 2019 році, 4955 тис.грн. у 2020 році та 12810 тис.грн. у 2021 році, при цьому значення показника



зростає на 11182 тис.грн. або на 686,86% протягом усього періоду. Зростання дебіторської заборгованості є проблемним аспектом, оскільки відволікає значну частину фінансових ресурсів для якісної та раціональної організації фінансово-господарської діяльності закладу. Відповідно, у перспективному періоді важливо здійснити аналіз її стану та структури і формувати раціональні рішення нівелювання поточної та простроченої дебіторської заборгованості.

Протягом досліджуваного періоду спостерігається знос основного капіталу та зменшення вартості основних засобів даного закладу, зокрема у 2019 році показник становив 10557 тис.грн., у 2020 році значення показника складало 10480 тис.грн., у 2021 році показник знизився до рівня 10352 тис.грн., відповідно зниження показника становило 205 тис.грн. (абсолютне значення) та -1,94% (відносне значення).

Підприємство активно реалізує інвестиційну політику здійснюючи поточні фінансові інвестиції, їх розмір змінюється, зокрема показник знижується із 352 тис.грн. у 2019 році до рівня 142 тис.грн. у 2021 році, відповідне відхилення становить -210 тис.грн. або на 59,66% за весь досліджуваний період.

В структурі джерел формування майна має місце орієнтація на поточні зобов'язання підприємства, відповідно підприємство є фінансово залежним від залучення капіталу із зовнішніх джерел. Поточні зобов'язання на підприємстві значно збільшуються, зокрема їх значення зростає із 10487 тис.грн. у 2019 році і до рівня 15165 тис.грн. у 2021 році, відповідний приріст показника становив 4678 тис.грн., а темп його зростання складав 44,61%. Поряд із цим, дещо зростає і власний капітал підприємства, відповідне значення показника збільшується на 922 тис.грн., а темп зростання показника становив 12,13%, при цьому у 2021 році показник складав 8524 тис.грн. і був найвищим протягом усього досліджуваного періоду.

В цілому, здійснивши аналіз основних фінансово-економічних показників господарської діяльності підприємства ГРК «Avalon Palace» нами

відмічено ряд позитивних тенденцій, зокрема: спостерігається зростання чистого прибутку, вартості активів та власного капіталу підприємства. Також негативними тенденціями в діяльності закладу є зниження чистого доходу від реалізації ресторанної продукції та готельних послуг, зростання поточних зобов'язань та дебіторської заборгованості, значне зношення основного капіталу та орієнтація на позичковий фінансовий ресурс.

## **2.2. Стан та тенденції реалізації додаткових послуг у готелі ГРК «Avalon Palace»**

Важливою складовою діяльності готелю у готельно-ресторанному комплексі «Avalon Palace» є надання додаткових послуг, тобто розмір готельних послуг, котрі не належать до основних і реалізуються та додаткового оплачуються.

Особливістю реалізації додаткових послуг у готелі досліджуваного комплексу є те, що вони підлягають обов'язковій сертифікації, котру реалізують органи із сертифікації, котрі отримали акредитування в установленому порядку в Системі на проведення сертифікації готельних послуг.

Найбільш важливими послугами, що можна вважати додатковими у готелі у готельно-ресторанному комплексі «Avalon Palace»:

1.Бронювання квитків на різноманітні заходи, котрі реалізуються в місті – квитки у театр та кінотеатр, відвідування урочистих заходів та презентацій, концертів та шоу-програм, екскурсійні тури містом та у регіоні та інші. Бронювання реалізується із використанням буклетів, де споживач послуг може ознайомитися із переліком послуг та їх особливостями, та, як наслідок, обрати послугу замовивши її подзвонивши адміністратору.

2. Замовлення послуг таксі із використанням міської служби таксі. Замовлення відбувається або безпосередньо за телефоном вказаному у буклеті або набравши адміністратора готелю у готельно-ресторанному комплексі «Avalon Palace», який бронює послугу таксі на визначений час і у

визначеному місці. Послуга бронювання через адміністратора оплачувана.

3. Реалізації прання одягу, термінова хімчистка, прасування та ремонт особистих речей гостей. У номері дано бланк для реалізації замовлення на прання та чищення одягу. В рекламних буклетах закладу наявні пам'ятки про різновиди зазначених послуг та вказується де і коли можна здати одяг для здійснення прання та чищення одягу. Також є замовлення інших приборів для здійснення вищезазначених процедур – праску, засоби для видалення плям, пакування одягу, хімчистка одягу.

4. Збереження різноманітних речей та цінностей, відповідно у номерному фонді готелю встановлюються сейфи, а також є камера схову для зберігання довготермінового зберігання і короткострокове зберігання у адміністратора закладу.

5. Доставка із ресторану закладу або із інших ресторанів міста Тернопіль різноманітності страв та напоїв у номери готелю. У кожному із номерів готелю є перелік меню доставки у номер, замовник обирає позиції меню та вказує на яку годину та у який номер здійснювати підготовку страв та напоїв і її доставку офіціантом. В разі реалізації обслуговування у номері готелю офіціантами та барменами зазначене домовляється із адміністратором.

6. У готелі також є можливість замовити поточний ремонт обладнання, годинників, фото- та радіоапаратури, іншої техніки. Замовлення відбувається по телефону або скидається на електронну пошту закладу де відбувається обробка замовлення та подальший зв'язок адміністратора для визначення особливостей здійснення ремонту та періоду.

7. У готелі можна здійснити виклик масажиста, майстер із манікюру та перукаря. Замовлення відбувається із використанням буклету де представлені рекомендовані заклади сфери здоров'я та краси, а також можливе замовлення даних послуг через адміністратора закладу. Замовлення послуг сфери здоров'я та краси замовлені через адміністратора оплачуються додатково.

Розмір реалізації додаткового обслуговування та оплата за надані

послуги визначаються попередньо, узгоджуються із адміністратором закладу усі особливості наданих послуг, проводиться передоплата і виконання послуги.

Стан та динаміку реалізації додаткових послуг у готелі ГРК «Avalon Palace» представимо у табл.2.2.

Таблиця 2.2

Стан та динаміка реалізації додаткових послуг у готелі  
ГРК «Avalon Palace»

Показник	Роки			Відхилення (+;-)		
	2019	2020	2021	2020/ 2019	2021/ 2020	2021/ 2019
Бронювання квитків	17,2	0	0	-17,2	0	-17,2
Замовлення послуг таксі із використанням міської служби таксі	0	3,5	0	3,5	-3,5	0
Реалізації прання одягу, термінова хімчистка, прасування та ремонт особистих речей	74,3	91,2	17,6	16,9	-73,6	-56,7
Збереження різноманітних речей та цінностей	7,3	8,2	8,9	0,9	0,7	1,6
Доставка страв та напоїв із ресторану закладу або із інших ресторанів	116,3	127,1	142,5	10,8	15,4	26,2
Поточний ремонт обладнання, годинників, фото- та радіоапаратури, іншої техніки	94,3	101,2	112,6	6,9	11,4	18,3
Послуги масажиста, майстер із манікюру та перукаря	84,3	101,1	94,2	16,8	-6,9	9,9
<b>Всього</b>	<b>393,7</b>	<b>432,3</b>	<b>375,8</b>	<b>38,6</b>	<b>-56,5</b>	<b>-17,9</b>

*Джерело: складено автором на основі звітних даних ресторану ГРК «Avalon Palace» поданої у додатках Г-Д*

Результати дослідження представлені у таблиці 2.2. засвідчують динаміку зростання обсягу наданих додаткових послуг, відповідний показник збільшується протягом 2019-2020 рр. із 393,7 тис.грн. у 2019 році до рівня

432,3 тис.грн. у 2020 році, приріст показника склав 38,6 тис.грн., проте в подальшому споживчий попит на дані послуги знижується, зокрема значення показника знижується до рівня 375,8 тис.грн. у 2021 році, при цьому зниження показника складало 56,5 тис.грн., відповідне зниження показника за весь досліджуваний період становило 17,9 тис.грн.

В структурі реалізації додаткових послуг готелю найбільша питома вага послуг доставки страв та напоїв із ресторану закладу або із інших ресторанів, відповідне значення показника у 2019 році становило 29,54%, у 2020 році – 29,4%, у 2021 році значення показника складало 37,92% (табл.2.3).

Таблиця 2.3

Питома вага реалізації додаткових послуг у готелі ГРК «Avalon Palace»

Показник	Роки			Відхилення (+;-)		
	2019	2020	2021	2020/ 2019	2021/ 2020	2021/ 2019
Бронювання квитків	4,37	0	0	-4,37	0	-4,37
Замовлення послуг таксі із використанням міської служби таксі	0	0,81	0	0,81	-0,81	0
Реалізації прання одягу, термінова хімчистка, прасування та ремонт особистих речей	18,87	21,1	4,68	2,22	-16,41	-14,19
Збереження різноманітних речей та цінностей	1,85	1,9	2,37	0,04	0,47	0,51
Доставка страв та напоїв із ресторану закладу або із інших ресторанів	29,54	29,4	37,92	-0,14	8,52	8,38
Поточний ремонт обладнання, годинників, фото- та радіоапаратури, іншої техніки	23,95	23,41	29,96	-0,54	6,55	6,01
Послуги масажиста, майстер із манікюру та перукаря	21,41	23,39	25,07	1,97	1,68	3,65
<b>Всього</b>	100	100	100	0	0	0

Джерело: складено автором на основі звітних даних ресторану ГРК «Avalon Palace» поданої у додатках Г-Д

В структурі реалізації додаткових послуг у готелі також, слід відмітити наявність поточного ремонту обладнання, годинників, фото- та радіоапаратури, іншої техніки, зокрема у 2019 році значення показника становило 23,95%, у 2020 році показник складав 23,41%, у 2021 році - 29,96%.

Також значно частку додаткових послуг готелю складали послуги масажиста, майстер із манікюру та перукаря, котрі становили 21,41% у 2019 році, 23,39% у 2020 році та 25,07% у 2021 році.

Незначною була частка додаткових послуг складали послуги бронювання квитків, замовлення послуг таксі із використанням міської служби таксі, реалізації прання одягу, термінова хімчистка, прасування та ремонт особистих речей та збереження різноманітних речей та цінностей.

Здійснюючи оцінювання економічної ефективності реалізації додаткових послуг у закладі - готелі ГРК «Avalon Palace» відобразимо розмір чистого прибутку, отриманий саме від реалізації додаткових послуг та рівень рентабельності реалізації додаткових послуг у закладі. Дані розрахунків представимо у табл.2.4.

Таблиця 2.4

Оцінювання економічної ефективності реалізації додаткових послуг у готелі ГРК «Avalon Palace» період 2019-2021 рр.

Показник	Роки			Відхилення (+;-)		
	2019	2020	2021	2020/ 2019	2021/ 2020	2021/ 2019
1.Обсяг додаткових послуг	393,7	432,3	375,8	38,6	-56,5	-17,9
2.Чистий прибуток від надання додаткових послуг	32,6	49,4	55,2	16,8	5,8	22,6
<b>Рентабельність реалізації додаткових послуг у готелі, %</b>	<b>8,28%</b>	<b>11,43%</b>	<b>14,69%</b>	<b>3,15%</b>	<b>3,26%</b>	<b>6,41%</b>

(2:1)						
-------	--	--	--	--	--	--

*Джерело: складено автором на основі звітних даних ресторану ГРК «Avalon Palace» поданої у додатках Г-Д*

Аналізуючи рентабельність надання додаткових послуг у готелі, необхідно відмітити показник 2019 році у розмірі 8,28%, у 2020 році значення показника становило 11,43%, у 2021 році показник становив 14,69%. Зростання показника засвідчує приріст ефективності реалізації додаткових послуг у готелі ГРК «Avalon Palace», при чому збільшується чистий прибуток отриманий у закладі із 32,6 тис.грн. у 2019 році до рівня 55,2 тис.грн. у 2021 році. Зростання прибутковості обумовлена реалізацією трьох видів послуг, зокрема доставкою страв та напоїв із ресторану закладу або із інших ресторанів; поточний ремонт обладнання, годинників, фото- та радіоапаратури, іншої техніки; послугами масажиста, майстер із манікюру та перукаря. Поряд із цим інші різновиди послуг є менш розвинуті на що слід акцентувати увагу адміністрації заходу та забезпечити їх розвиток у перспективі.

### **2.3. Оцінка ефективності організації додаткових послуг у ресторані ГРК «Avalon Palace»**

Нами відзначено необхідність та важливість реалізації не тільки основних але й також і додаткових послуг ресторану ГРК «Avalon Palace». Зокрема протягом досліджуваного періоду заклад надавав різноманітні додаткові послуги, зокрема:

1. Здійснював організацію різноманітних корпоративів та святкових вечір приурочених до різноманітних подій. Зокрема, традиційне святкування у ресторані ГРК «Avalon Palace» здійснюється і щодо основних свят (День незалежності, День прапора), але також організовуються святкування приміром Великодня, Нового року та 8 березня, день святого Валентина та Великдень, день сміху та інших свят.

У ресторані ГРК «Avalon Palace» зазвичай, як і більшості ресторанів в

нашому місті та країні, святкують такі свята як Івана Купала та день Святого Миколая, день всіх святих. В контексті якісного та найбільш ефективної реалізації свята персоналу закладу – ресторану ГРК «Avalon Palace» ставиться ключове завдання розважити гостей закладу, здійснити приготування особливих страв та напоїв, які підкреслять особливості свята. Як правило, поряд із застіллям відбувається музичний супровід та здійснюється розіграш призів святкової програми. У досліджуваному ресторані проводяться шоу-програми із запрошенням артистів, співаків, DJ, шоуменів. Загальний розмір витрат на організацію свята обумовлюється креативністю та можливістю рестораторів організувати даний захід, в цього залежить і розмір надходжень від реалізації продукції та послуг у закладі.

2. Іншим напрямом є організування різноманітних виїзних бізнес-ланчів. Зазвичай такі бізнес-ланчі у ресторані ГРК «Avalon Palace» організовують та реалізують протягом 11-15 години дня. Час на очікування подання страв та напоїв визначається попередньо, проте, в більшості випадків становить менше п'яти хвилин. Особливостями меню реалізації комплексного пізнього сніданку чи обіду, полягають у тому, що до них здійснюється включення основних страв із м'яса та риби, нарізки сирів та ковбасних виробів, подача птиці та інші обумовлені страви. Термін реалізації обслуговування офіціантами споживачів виїзних бізнес-ланчів мінімальний. Час перебування під час здійснення бізнес-ланчу не лімітований, при цьому вартість меню домовляється наперед і зазвичай є фіксованою, а також залежить від кількості страв та напоїв.

3. Важливим акцентом реалізації додаткових послуг у ресторані ГРК «Avalon Palace» є організація виїзного «шведського столу». В більшості такі шведські столи організовуються за співпраці з готельними комплексами, різноманітними організаціями та підприємствами, котрі здійснюють замовлення готової ресторанної продукції до різноманітності реалізації заходів безпосередньо у ресторані. Для організації та реалізації харчування за принципом «шведського столу» у ресторані ГРК «Avalon Palace» виділяють



повністю зал або якусь окрему його частину. На видному місці розташовується необхідна інформація про режим роботи, вартість сніданку, обіду чи вечері, асортимент страв та напоїв. «Шведський стіл» досить зручний інструмент організації додаткових послуг, що являє собою поєднання і фуршетного столу та лінії самообслуговування. Асортимент продукції та послуг в контексті обслуговування «шведського столу» є визначеним і залежить, безпосередньо, від періоду обслуговування.

Під час організації сніданку використовується один із варіантів тижневого меню традиційного сніданку. Зазвичай, у меню обіду включається дванадцять або шістнадцять найменувань холодних закусок, два або три варіанта супів, другі страви, соуси, десерти, кондитерські та кулінарні вироби, соки та гарячі напої, різного роду фірмові напої та страви.

У вечірньому меню ресторану включають від восьми до десяти різновидів холодних закусок, чотири чи шість гарячих страв, різноманітні соуси та спеції, фрукти та овочі, кондитерські вироби та гарячі напої. «Шведський стіл» реалізує діяльність методом самообслуговування. При чому, функції обслуговуючого персоналу зводяться до своєчасного прибирання столових приборів та посуду, підтримання необхідного рівня частоти столу. Основною перевагою такої форми надання додаткових послуг передбачає реалізація прискореного обслуговування туристів.

4. Найбільш затребуваною додатковою послугою в досліджуваному закладі є доставка страв та напоїв додому або у офіс, використовується для загального збільшення кількості клієнтів. У закладі діє власна кур'єрська служба, котра оперативно доставляє замовлену продукцію та столові прибори до місця призначення. У більшості випадків замовлення доставляється вчасно і за наперед визначеною адресою, при чому період доставки повного замовлення варіюється від 30 хвилин до години часу, все залежить від обсягу замовлення та розміщення замовника даного виду послуг. Для транспортування страв та напоїв власна кур'єрська служба використовує спеціальні ємності. Як зазначається в рекламному буклеті

закладу ресторану ГРК «Avalon Palace» - доставка гарантує бездоганний вигляд та смак страв.

5. Для заохочення споживачів ресторанних послуг до споживання якісних спиртних напоїв, а саме віскі, вина, бренді, шампанського, у закладі проводиться так звана «Щасливої години для наших гостей», котра практично є однією із новел надання додаткових послуг, котрі пропонуються у закладі.

Сутність та особливості даної послуги полягають у тому, що у визначений фіксований час відвідувач закладу отримує безкоштовно келих (рюмку) якісного алкогольного напою, яке подається у спеціально відведений для даного заходу гостинні. Даний куточок оформлено визначеним чином, зокрема встановлено дерев'яний стіл, а на стільниці великими літерами вирізьблено англійською мовою: «Happy hour for our guests», що в перекладі означає «Щаслива година для наших гостей». На столі розташовуються пляшка та келихи, він знаходиться під постійним наглядом сомельє. Зазначений різновид надання додаткових послуг не має максимального комерційного та фінансового ефекту, проте стимулює відвідувачів закладу здійснити обрання ресторану ГРК «Avalon Palace» для організації та проведення різного роду банкетів, обідів і інших заходів.

Аналізуючи стан та особливості реалізації додаткових послуг слід відзначити збільшення кількості їх та ефекту від їх реалізації. Здійснимо дослідження оцінки реалізації додаткових послуг у ресторані ГРК «Avalon Palace», представивши дані аналізу у табл.2.5.

Таблиця 2.5

Реалізація додаткових послуг у ресторані ГРК «Avalon Palace»

за період 2019-2021 рр., тис.грн.

Показник	Роки			Відхилення (+;-)		
	2019	2020	2021	2020/2019	2021/2020	2021/2019
Організація тематичних святкових вечірок та	202,1	256,8	303,2	54,7	46,4	101,1

корпоративів						
Організація виїзних бізнес-ланчів	84,5	101,6	112,1	17,1	10,5	27,6
Виїзний «Шведський стіл»	125,4	93,2	99,1	-32,2	5,9	-26,3
Доставка їжі додому (офіс)	56,4	67,8	75,6	11,4	7,8	19,2
<b>Всього</b>	<b>468,4</b>	<b>519,4</b>	<b>590</b>	<b>51</b>	<b>70,6</b>	<b>121,6</b>

*Джерело: складено автором на основі звітних даних ресторану ГРК «Avalon Palace» поданої у додатках Г-Д*

Результати дослідження подані у таблиці засвідчують приріст реалізації додаткових послуг та зростання розміру доходу від їх здійснення. Зокрема, у 2019 році значення показника реалізації додаткових послуг становила 468,4 тис.грн., у 2020 році їх обсяг збільшився до значення 519,4 тис.грн., а у 2021 році значенням показника становило 590 тис.грн., відповідний приріст за весь досліджений період становив 121,6 тис.грн., зростання за період 2019-2020 рр. склало 51 тис.грн., та 70,6 тис.грн. протягом 2020-2021 рр.

Основними аспектами реалізації додаткових послуг стали: доставка ресторанної продукції додому чи на офіс, організація тематичних святкових вечірок та корпоративів, реалізація продукції методом «шведського столу», організація виїзних бізнес-ланчів. В структурі реалізації даних послуг найбільша питома вага послуг, котрі стосуються організації корпоративів та тематичних святкових вечірок, відповідний показник зростає протягом 2019-2021 рр. на 101,1 тис.грн., відповідне значення показника у 2019 році становило 202,1 тис.грн., у 2020 році збільшилося до 256,8 тис.грн. і у 2021 році зросло до рівня 303,2 тис.грн., при цьому протягом 2019-2020 рр. приріст показника становив 54,7 тис.грн., протягом 2020-2021 рр. значення показника збільшилося на 46,4 тис.грн. Із комерційної точки зору найбільш прибутковими корпоративами та святковими вечірками були вечірки пов'язані із святкуванням Дня Валентина, тематичних корпоративів, заходів до 8 березня.

Іншим аспектом організації додаткових послуг у ресторані ГРК «Avalon Palace» є організація виїзних бізнес-ланчів. Протягом досліджуваного

періоду спостерігається зростання виручки від реалізації такого різновиду послуг, відповідний приріст показника складав 27,6 тис.грн., зокрема у 2019 році значення показника реалізації складало 84,5 тис.грн., у 2020 році показник становив 101,6 тис.грн., у 2021 році складав 112,1 тис.грн.

Формат реалізації «шведських столів» реалізовувався як у досліджуваному закладі так і інших готелях м.Тернополя та Тернопільщини. Проте протягом досліджуваного періоду попит на такий формат послуг знижувався, при цьому протягом усього періоду розмір доходів знизився на 26,3 тис.грн. до значення 99,1 тис.грн.

На ресторанному підприємстві набуває популярності доставка страв та напоїв додому та на офіс, відповідний показник реалізації даного виду додаткових послуг становив 56,4 тис.грн. у 2019 році, 67,8 тис.грн. у 2020 році та 75,6 тис.грн. у 2021 році. Використання такої доставки значно розширює можливості ресторанного підприємства в період пандемії коронавірусу, адже замовлення формується в он-лайн режимі.

Здійснюючи оцінювання ефективності реалізації додаткових послуг у закладі - ресторані ГРК «Avalon Palace» відобразимо розмір чистого прибутку, отриманий саме від реалізації додаткових послуг та рівень рентабельності реалізації додаткових послуг у закладі. Дані розрахунків представимо у табл.2.6.

Таблиця 2.6

Оцінка рентабельності надання додаткових послуг у ресторані  
ГРК «Avalon Palace» період 2019-2021 рр.

Показник	Роки			Відхилення (+;-)		
	2019	2020	2021	2020/ 2019	2021/ 2020	2021/ 2019
1.Обсяг додаткових послуг	468,4	519,4	590	51	70,6	121,6
2.Чистий прибуток від надання додаткових послуг	101,2	112,6	133,1	11,4	20,5	31,9

<b>Рентабельність реалізації додаткових послуг у ресторані, % (2:1)</b>	<b>21,61</b>	<b>21,68</b>	<b>22,56</b>	<b>0,07</b>	<b>0,88</b>	<b>0,95</b>
---	--------------	--------------	--------------	-------------	-------------	-------------

*Джерело: складено автором на основі звітних даних ресторану ГРК «Avalon Palace» поданої у додатках Г-Д*

Здійснюючи дослідження показників ефективності реалізації додаткових послуг слід відмітити приріст і чистого прибутку від реалізації додаткових послуг та показника рентабельності, котрий її визначає. Додаткові послуги порівняно із основними є досить прибутковими, про що свідчить приріст показника чистого прибутку від реалізації таких послуг, зокрема значення показника зростає із 101,2 тис.грн. у 2019 році до рівня 133,1 тис.грн. у 2021 році, при цьому приріст показника становив 31,9 тис.грн. протягом усього періоду. Збільшується і рентабельність реалізації даного виду послуги, при чому показник рентабельності є доволі високим, відповідно у 2019 році значення показника становило 21,61%, у 2020 році 21,68%, у 2021 році показник був максимальний і складав 22,56%. Зростання показника засвідчує значні переваги розширення асортименту та якості реалізації послуг, при чому слід акцентувати увагу на нових, значно рентабельніших додаткових послугах як готелю так і ресторану.

На наш погляд, також існують і хиби у використанні додаткових послуг, а саме відсутність у закладі стандарту реалізації додаткових послуг, дещо вузький асортимент реалізації додаткових послуг, відсутність автоматизації та нагляду за роботою кухарів та офіціантів під час виїзного обслуговування, що потрібно найближчим часом нівелювати та змінювати задля досягнення, ще більшої прибутковості їх реалізації.

## **Висновки до розділу 2**

Узагальнюючи результати представленого у другому розділі кваліфікаційної роботи слід відмітити наступне:

1.Об'єктом дослідження виступає досить популярний готельно-ресторанний заклад, котрий розташований у місті Тернопіль - готельно-ресторанний комплекс «Avalon Palace» (скорочена назва– ГРК «Avalon Palace»). Готельно-ресторанний комплекс реалізує свою фінансово-господарську діяльність у сфери надання як готельних так і ресторанних послуг.

Здійснивши аналіз основних фінансово-економічних показників господарської діяльності підприємства ГРК «Avalon Palace» нами відмічено ряд позитивних тенденцій, зокрема: спостерігається зростання чистого прибутку, вартості активів та власного капіталу підприємства.

2. Готель ГРК «Avalon Palace» надає наступні різновиди додаткових послуг, а саме: бронювання квитків, замовлення послуг таксі із використанням міської служби таксі, реалізації прання одягу, термінова хімістка, прасування та ремонт особистих речей, збереження різноманітних речей та цінностей, доставка страв та напоїв із ресторану закладу або із інших ресторанів, поточний ремонт обладнання, годинників, фото- та радіоапаратури, іншої техніки, послуги масажиста, майстер із манікюру та перукаря. Рентабельність надання додаткових послуг у готелі, необхідно відмітити показник 2019 році у розмірі 8,28%, у 2020 році значення показника становило 11,43%, у 2021 році показник становив 14,69%.

3. Ресторан ГРК «Avalon Palace» надає наступні різновиди додаткових послуг, а саме: організування різноманітних виїзних бізнес-ланчів, організація виїзного «шведського столу», доставка страв та напоїв додому або у офіс, проводиться так звана «Щасливої години для наших гостей». Рентабельність реалізації додаткових послуг ресторану зростає, при чому показник рентабельності є доволі високим, відповідно у 2019 році значення показника становило 21,61%, у 2020 році 21,68%, у 2021 році показник був максимальний і складав 22,56%



### **РОЗДІЛ 3. ШЛЯХИ УДОСКОНАЛЕННЯ НАДАННЯ ДОДАТКОВИХ ПОСЛУГ У ГОТЕЛЬНО-РЕСТОРАННОМУ КОМПЛЕКСІ «AVALON PALACE»**

#### **3.1. Розробка проєкту заходів удосконалення надання додаткових послуг готельно-ресторанного комплексу**

Результати дослідження проведені у другому практичному розділі кваліфікаційної роботи засвідчили необхідність розширення додаткових послуг та формування нових компетенцій. В даному аспекті нами пропонуються два проєкти орієнтовані на диверсифікацію додаткових послуг і готелю і ресторану, зокрема пропонується:

По-перше, створити службу таксі «Avalon» (парк із шести автомобілів) для транспортування клієнтів, котрі потребують реалізації послуг перевезення; для перевезення гостей готельно-ресторанного комплексу; доставки страв та напоїв із ресторану ГРК «Avalon Palace» та із інших ресторанів міста Тернополя.

По-друге, сформувати в структурі даного закладу службу організації кейтерингового обслуговування, котра буде організовувати та реалізовувати виїзне обслуговування. В даному випадку, відмінність від діючого обслуговування передбачатиме орієнтування роботи даної служби виключно на надання кейтерингових послуг.

При побудові організаційної структури реалізації такого проєкту заходів необхідно відмітити спільний апарат управління, реалізацію основних функцій управління для двох проєктів буде реалізовано проєкт-менеджером, при цьому буде взаємодія та взаємозв'язок між структурними ланками працівників в контексті якісної реалізації пропонованих проєктів.

Організаційна структура реалізації проєктів розширення додаткових послуг на готельно-ресторанному підприємстві «Avalon Palace» представимо на рис.3.1. Відповідно, буде реалізовано два проєкти розвитку із спільною системою управління, що буде реалізована проєкт менеджером.



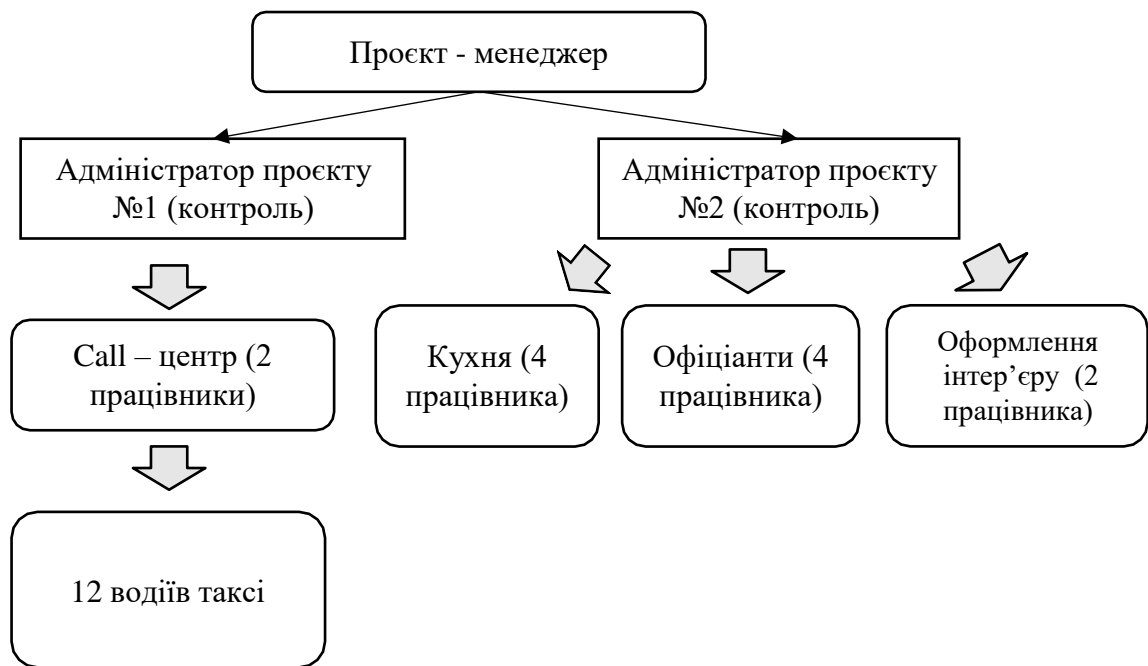


Рис.3.1. Організаційна структура реалізації проєктів розширення додаткових послуг на готельно-ресторанному підприємстві «Avalon Palace»

*Джерело: самостійна розробка автора*

В контексті реалізації проєкту розширення додаткових послуг на готельно-ресторанному підприємстві «Avalon Palace» важливо акцентувати увагу на дотримання ключових цінностей та принципів проєкт-менеджменту, а саме:

1. Важливо врахувати часові рамки та унікальність проєкту.
2. Необхідно акцентувати увагу на тих споживачах, які будуть максимально зацікавлені у таких послугах, та стануть, в подальшому постійними клієнтами закладу.
3. Створити план із відповідними розрахунками та документально його оформити, визначити ключові параметри та необхідні для досягнення показники. Безпосередньо чітка орієнтованість та статистичні показники надасть проєкту гнучкості та збільшить рівень відповідальності за результати реалізації проєкту.
4. Врахування конкурентних обмежень та активна позиція на ринку. Реалізація будь-якого із запропонованих проєктів матиме конкурентів та

потребуватиме використання дієвих заходів та дієвого маркетингового інструментарію досягнення конкурентних переваг.

5. Важливо згуртувати та мотивувати команду до рішучих дій та якісного обслуговування споживачів послуг ГРК «Avalon Palace». Важливим орієнтувати команду проекту на результат та визначити необхідність швидкої окупності проекту та максимізації рівня рентабельності реалізації додаткових послуг.

6. Постійно слід мотивувати команди проектів до підвищення кваліфікації та стимулювати виконувати послуги більш якісно та ефективно, завжди проводити роботу над помилками. Оскільки пропонується два проекти, важливо розмежувати роботу над помилками однієї групи проекту від іншої, що дасть максимальне розуміння важливості реалізації даних проектів.

7. Будь-який проект потребує фінансування відповідно необхідно врахувати залежність від кредитора чи інвестора проекту.

8. Забезпечити максимальну продуктивність праці, сформувати центри відповідальності та дієвий контроль усіх етапів реалізації проекту.

Виконання та використання даних принципів при реалізації проекту забезпечить вищу якість та ефективність управління.

Для узагальнення витрат проект перш за все визначимо оплату праці та відповідні відрахування працівників, котрі реалізовуватимуть проект. Штатний розпис та рівень витрат на оплату праці представимо у табл.3.1.

Таблиця 3.1

Штатний розпис реалізації проектів розширення додаткових послуг на готельно-ресторанному підприємстві «Avalon Palace»

Працівник	Кількість, чол.	Оплата праці на 1 прац. /міс., грн.	Відрахування із зарплати /міс., грн.	Фонд оплати праці на рік, грн.
1	2	3	4	5
Проект-менеджер	1	30000	6900	36900
Адміністратори проекту	2	22000	5060	54120

Працівники call-центру	2	20000	4600	49200
------------------------	---	-------	------	-------

продовження таблиці 3.1

1	2	3	4	5
Проект служби таксі «Avalon»				
Водії таксі	12	20000	4600	295200
Проект організації служби кейтерингового обслуговування				
Працівники кухні	4	17000	3910	83640
Офіціанти	4	15000	3450	73800
Працівники зайняті оформленням інтер'єру	2	15000	3450	36900
Всього	27			629760

*Джерело: самостійна розробка автора*

Таким чином, загальна кількість працівників, котра потрібна для реалізації проєкту становить 27 осіб, при чому річний фонд оплати праці працівників складатиме 629,76 тис.грн., значну частку витрат будуть складати витрат на водіїв таксі – 295,2 тис.грн., працівників кухні – 73,8 тис.грн., офіціантів – 73,8 тис.грн.

Далі визначимо витрати на закупівлю основних засобів підприємства для функціонування служби таксі та надання кейтерингових послуг, витрати згрупуємо у таблиці 3.2.

Таблиця 3.2

#### Витрати на закупівлю обладнання та транспортних засобів

Показник	Кількість, од.	Вартість од., грн.	Загальна вартість, грн.
Проект служби таксі «Avalon»			
Автомобілі «Chevrolet Cruze»	6	252000	1512000
Проект організації служби кейтерингового обслуговування			
Обладнання для порізки	12	1000	12000
Кухонне приладдя	10	10000	10000
Засоби для сервірування столу	10	8000	8000
Фірмовий одяг офіціантів та кухарів	8	1500	12000
Загальний розмір витрат			1564000

*Джерело: самостійна розробка автора*

Загальний розмір витрат на закупівлю обладнання та купівлю транспортних засобів становитиме 1564 тис.грн., значна частка витрат затратитиметься на формування транспортного парку таксі – 1512 тис.грн., на обладнання для кейтерингового обслуговування витрати складуть 52 тис.грн.

Протягом періоду реалізації проєкту (4 роки) відбуватиметься амортизація обладнання (лінійний метод амортизації), що представлено у таблиці 3.3.

Таблиця 3.3

Амортизаційні відрахування під час реалізації проєктів

Показник	1 рік	2 рік	3 рік	4 рік	Період корисного використання
Автомобілі	252000	252000	252000	252000	6 років
Обладнання для організації кейтерингу	13000	13000	13000	13000	4 роки
Загальний розмір амортизації	265000	265000	265000	265000	

*Джерело: самостійна розробка автора*

Отже, щорічні відрахування на амортизація становитимуть 265 тис.грн., при чому значну частку амортизаційних відрахувань буде амортизація автомобілів 252 тис.грн.

Важливе значення для повноцінної реалізації проєкту матиме закупівля палива, паливно-мастильних матеріалів, сировини та матеріалів для приготування страв та напоїв, при чому планується налагодити постійне постачання необхідного їх обсягу заключивши контракти із постійними постачальниками. Витрати на сировину та матеріали подано у табл.3.4.

Річний розмір витрат на закупівлю палива, паливно-мастильних матеріалів, сировини та матеріалів для приготування страв та напоїв

становить 4140 тис.грн., при чому у структурі витрат найбільші витрати на пальне – 2400 тис.грн. або 57,97%, витрати на ремонт автомобілів складають – 480 тис.грн. або 11,59%, витрати на паливно-мастильні матеріали становитимуть 540 тис.грн. або 13,04%, витрати на сировину і матеріали приготування страв і напоїв складуть 360 тис.грн. або 8,7%, ідентично витрати на забезпечення світла, звуку, інсталяція та інші – 360 тис.грн. або 8,7%.

Таблиця 3.4

#### Витрати на сировину та матеріали

Показник	Розмір витрати за міс., грн.	Річний обсяг витрат, грн.	Структура операційних витрат, %
Проект служби таксі «Avalon»			
Витрати на пальне	200000	2400000	57,97%
Витрати на ремонт автомобілів	40000	480000	11,59%
Паливо мастильні матеріал	45000	540000	13,04%
Проект організації служби кейтерингового обслуговування			
Сировина і матеріали для приготування страв та організації обслуговування	30000	360000	8,7%
Витрати на забезпечення світла, звуку, інсталяція та інші	30000	360000	8,7%
Всього		4140000	

*Джерело: самостійна розробка автора*

Необхідно відмітити, що протягом досліджуваного періоду витрати збільшуватимуться на 10% щороку через інфляційні чинники та зростання закупівельних цін.

Для якісного та оптимального просування запропонованих проєктів слід використовувати широкий маркетинговий інструментарій, а саме необхідно здійснювати рекламування послуг в Інтернеті, на офіційному сайті готельно-ресторанного комплексу, забезпечувати реалізацію рекламування через випуск та розповсюдження візиток та рекламних буклетів, а також

рекламування у спеціалізованих журналах про діяльність ресторанних закладів, банерна реклама.

Загальний розмір витрат на реалізацію маркетингового інструментарію у відповідності до проєкту заходів представимо у табл.3.5.

Таблиця 3.5

Витрати на маркетингові заходи

Показник	Розмір витрати за міс., грн.	Річний обсяг витрат, грн.	Структура маркетингових витрат, %
Проєкт служби таксі «Avalon»			
Реклама в Інтернеті (соціальні мережі)	20000	240000	33,22%
Банерна реклама	10000	120000	16,61%
Випуск та розповсюдження візиток та рекламних буклетів	2000	24000	3,32%
Проєкт організації служби кейтерингового обслуговування			
Реклама в Інтернеті (соціальні мережі)	15000	180000	24,92%
Банерна реклама	8000	96000	13,29%
Випуск та розповсюдження візиток та рекламних буклетів	2000	24000	3,32%
Реклама на офіційному сайті закладу	1000	12000	1,66%
Реклама в спеціалізованих журналах	2200	26400	3,65%
Всього		722400	100,00%

*Джерело: самостійна розробка автора*

Реалізація двох суміжних проєктів потребує використання різноманітного маркетингового інструментарію, при чому загальний розмір витрат становитиме 722,4 тис.грн., значну частку витрат займатиме реклама в Інтернеті, переважно реклама через соціальні мережі, розмір витрат складатиме 240 тис.грн. або 33,22% (проєкт служби таксі) і 180 тис.грн. або 24,92% (проєкт кейтерингових послуг). Поряд із цим важливо використовувати банерну рекламу на спеціалізованих сайтах, загальний розмір витрат становитиме 120 тис.грн. або 16,61% загального обсягу витрат

на маркетинг (проект служби таксі), а також 96 тис.грн. або 13,29% загального розміру витрат на маркетинг (проект кейтерингових послуг).

Також важливим є рекламування через випуск візиток, рекламних буклетів, відповідний розмір витрат складатиме 24 тис.грн. або 3,32% (проект служби таксі), 24 тис.грн. або 3,32% (проект кейтерингових послуг).

Зведемо загальні витрати на реалізацію двох проєктів визначимо структуру запланованих витрат (табл.3.6).

Таблиця 3.6

Загальний обсяг (зведені) витрати на реалізацію проєктів

Показник витрат	Розмір витрати за міс., грн.	Річний обсяг витрат, грн.	Структура витрат, %
Проект служби таксі «Avalon»			
Оплата праці та відрахування	24600	295200	4,27%
Витрати на закупівлю транспортних засобів	126000	1512000	21,86%
Операційні витрати	285000	3420000	49,45%
Маркетингові витрати	32000	384000	5,55%
<b>Всього за проєктом 1</b>	<b>467600</b>	<b>5611200</b>	<b>81,13%</b>
Проект організації служби кейтерингового обслуговування			
Оплата праці та відрахування	16195	194340	2,81%
Витрати на закупівлю обладнання	4333	52000	0,75%
Операційні витрати	60000	720000	10,41%
Маркетингові витрати	28200	338400	4,89%
<b>Всього за проєктом 2</b>	<b>108728</b>	<b>1304740</b>	<b>18,87%</b>
<b>Всього витрат</b>	<b>576328</b>	<b>6915940</b>	<b>100,00%</b>

*Джерело: самостійна розробка автора*

Загальний розмір витрат на реалізацію двох проєктів розвитку готельно-ресторанного підприємства становить 6915,94 тис.грн., при цьому на реалізацію першого проєкту планується витрати 5611,2 тис.грн. (81,13% загального обсягу витрат), а на реалізацію другого проєкту планується витрати 1304,74 тис.грн. (18,87% загального обсягу витрат). Найбільша

питома вага витрат спрямовуватиметься на покриття операційних витрат – 3420 тис.грн. або 49,45% (в проєкті 1), 720 тис.грн. або на 10,41% (в проєкті 2). Значні витрати на закупівлю транспортних засобів і складатимуть 1512 тис.грн. або 21,86%.

Основними акцентами витрати при реалізації запропонованих проєктів стануть: оплата праці та відрахування на соціальні заходи, витрати на закупівлю необхідного обладнання та транспортних засобів, операційні та маркетингові витрати. Зведену структуру витрат на реалізацію проєктів представимо на рис.3.2.

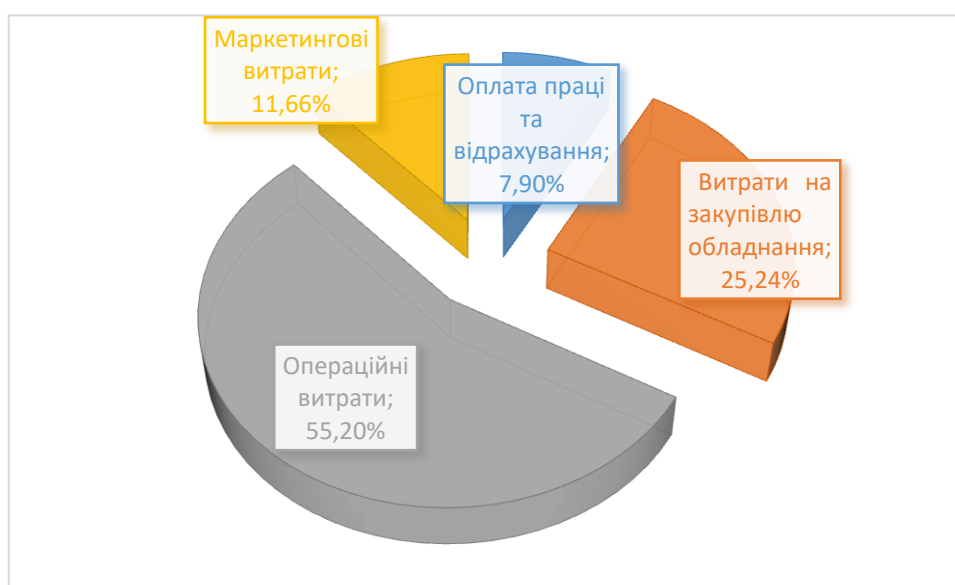


Рис.3.2. Зведена структура витрат на реалізацію проєктів

*Джерело: самостійна розробка автора*

Отже, структура зведених витрат на реалізацію двох проєктів наступна: операційні витрати – 55,2%, витрати на закупівлю обладнання – 25,24%, маркетингові витрати – 11,66%, оплата праці та відрахування становлять 7,9%. Планується залучити інвестиційний ресурс у розмірі 6500 тис.грн., решту витрат фінансуватиметься за рахунок власних коштів – 415,94 тис.грн.

### 3.2. Оцінка ефективності запропонованих заходів

Для оцінки ефективності проєкту перш за все, слід визначити планові доходи від реалізації послуг таксі та від кейтерингового обслуговування.



Досліджуючи розмір доходів від наявного таксопарку розрахуємо враховуючи те що буде здійснюватися від 27 до 35 поїздок на день (залежності від кваліфікацій працівника, позмінний графік) при середньому чеку 100 грн. (робочий графік 6 днів на тиждень) (табл.3.7).

Таблиця 3.7

Доходи від реалізації проєкту служби таксі «Avalon»

Показник	Кількість поїздок	Середній чек, грн.	Доходи за міс., грн.	Доходи за рік, грн.	%
Таксі 1 - Водій 1/7	35	100	87500	1050000	19,02%
Таксі 2 - Водій 2/8	27	100	67500	810000	14,67%
Таксі 3 - Водій 3/9	32	100	80000	960000	17,39%
Таксі 4 - Водій 4/10	29	100	72500	870000	15,76%
Таксі 5 - Водій 5/11	31	100	77500	930000	16,85%
Таксі 6 - Водій 6/11	30	100	75000	900000	16,30%
Загальний обсяг доходів				5520000	

*Джерело: самостійна розробка автора*

Таким чином, протягом року планується отримати дохід у розмірі 5520 тис.грн. Найбільші доходи приносять найбільш кваліфіковані водії 1/7 (позмінна робота) – 1050 тис.грн. або 19,02% загального обсягу доходів за рік, водій 3/9 - 960 тис.грн. або 17,39% загального обсягу доходів, водій 5/11 – 930 тис.грн. або 16,85% загального обсягу доходів.

Поряд із доходами від реалізації послуг таксі здійснимо дослідження доходів від організації кейтерингового обслуговування споживачів працівниками готельно-ресторанного комплексу «Avalon Palace», дані представимо у таблиці 3.8.

Пропонується реалізовувати три варіанти кейтерингового меню – «Економ», «Бізнес», «Преміум» із різноманітними ціновими категоріями

(період реалізації заходу 1 год.). Загальний розмір отриманих доходів від реалізації кейтерингового меню становитиме 6936 тис.грн., найбільший обсяг доходів отримано від реалізації «Преміум» меню – 2916 тис.грн. або 42,04% загального обсягу доходів, від реалізації «Бізнес» меню планується отримати 2160 тис.грн. або 31,14% загального обсягу доходів, від реалізації «Економ» меню буде отримано 1860 тис.грн. доходів або 26,82% загального обсягу доходів.

Таблиця 3.8

Доходи отримані від реалізації проєкту кейтерингового обслуговування споживачів працівниками готельно-ресторанного комплексу «Avalon Palace»

Показник	Кількість заходів	Середній чек, грн.	Доходи за міс., грн.	Доходи за рік, грн.	%
Меню «Економ кейтеринг», 15 осіб	20	7750	155000	1860000	26,82%
Меню «Бізнес кейтеринг», 15 осіб	20	9000	180000	2160000	31,14%
Меню «Преміум кейтеринг», 15 осіб	20	12150	243000	2916000	42,04%
Загальний обсяг доходів				6936000	

*Джерело: самостійна розробка автора*

Відповідно загальний обсяг доходів від реалізації двох проєктів становитиме 12456 тис.грн.:

$$Д = 5520 + 6936 = 12456 \text{ тис.грн.}$$

Визначимо фінансові результати та розрахуємо проєктні показники реалізації запропонованих проєктів (чистий приведений дохід, індекс рентабельності, період окупності, точка беззбитковості проєкту). Спершу визначимо грошові потоки реалізації проєкту, врахуємо що чистий грошовий потік реалізації проєкту дорівнює сумі чистого прибутку та амортизації

обладнання.

Фінансові результати реалізації проєктів представимо у табл.3.9.

Таблиця 3.9

## Фінансові результати реалізації проєктів

Показники	Інвестиція	1 рік	2 рік	3 рік	4 рік	Всього
Розмір інвестицій	-6500					
Доходи від реалізації проєкту 1		5520	5520	5520	5520	22080
Доходи від реалізації проєкту 1		6936	6936	6936	6936	27744
Оплата праці та відрахування		489,54	587,45	704,94	845,93	2627,85
Витрати на закупівлю транспортних засобів		1564	0	0	0	1564
Операційні витрати		3420	3762	4138,2	4552,02	15872,22
Маркетингові витрати		722,4	1083,6	1625,4	2438,1	5869,5
Амортизаційні відрахування		265	265	265	265	1060
Прибуток до оподаткування		5995,06	6757,95	5722,46	4354,95	22830,43
Податок на прибуток		1079,11	1216,43	1030,04	783,89	4109,48
Чистий прибуток		4915,95	5541,52	4692,42	3571,06	18720,95
Чистий грошовий потік		5180,95	5806,52	4957,42	3836,06	19780,95
Ставка дисконтування (i=20%)		0,833	0,694	0,579	0,482	-
Дисконтований грошовий потік		4317,46	4032,31	2868,88	1849,95	13068,59
Залишковий грошовий потік	-6500	-2182,54	1849,76	4718,64	6568,59	-

*Джерело: самостійна розробка автора*

Результати здійснено аналізу показують наявність додатного залишкового грошового потоку у другому році реалізації проєкту, зокрема підприємство отримує грошовий потік у розмірі 1849,76 тис.грн., протягом третього року отриманий грошовий потік становив 4718,64 тис.грн.,

протягом четвертого року показник становив 6568,59 тис.грн. Відповідно, залишковий грошовий потік протягом періоду реалізації проєкту становитиме:

$$NPV_{\text{зал.}} = 13068,59 - 6500 = 6568,59 \text{ тис.грн.}$$

Наступним показником є індекс рентабельності, котрий відображає співвідношення залишкового грошового потоку до розміру інвестованих коштів, при цьому показник становив:

$$IP = 13068,59 / 6500 = 2,01$$

Отже, на одиницю інвестованих у проєкт коштів становить 2,01 гривні, що є досить привабливим показником.

Визначимо період окупності проєкту:

$$ПО = 1 + 12 * (2182,54 / 4032,31) = 1 \text{ рік та } 7 \text{ міс.}$$

Отже, планується окупність проєкту протягом 1 року 7 місяців від часу інвестування коштів у проєкт.

Таким чином, в роботі запропоновано реалізувати два проєкти для готелю та ресторану ГРК «Avalon Palace» реалізації послуг таксі «Avalon» та надання кейтерингових послуг. Проєкт є прибутковим та економічно привабливим, про що свідчать дані його реалізації, а саме:

- чистий грошовий потік реалізації продукції становитиме 19780,95 тис.грн., дисконтований грошовий потік складатиме 13068,59 тис.грн., залишковий грошовий потік становитиме 6568,59 тис.грн.;

- індекс рентабельності реалізації проєкту складатиме 2,01 пункти або 201%;

- період окупності реалізації проєкту становить 1 рік та 7 місяців.

Проєкт є рентабельним, економічно вигідним і може бути запропоновано для реалізації адміністрацією ГРК «Avalon Palace» вже у найближчій перспективі.

### **Висновки до розділу 3**

Узагальнюючи результати представленого у третьому розділі

кваліфікаційної роботи слід відмітити наступне:

1. Для підвищення ефективності надання додаткових послуг у роботі пропонуються реалізувати два проєкти, котрі орієнтовані на диверсифікацію додаткових послуг і готелю і ресторану, зокрема пропонується:

По-перше, створити службу таксі «Avalon» (парк із шести автомобілів) для транспортування клієнтів, котрі потребують реалізації послуг перевезення; для перевезення гостей готельно-ресторанного комплексу; доставки страв та напоїв із ресторану ГРК «Avalon Palace» та із інших ресторанів міста Тернополя.

По-друге, сформувати в структурі даного закладу службу організації кейтерингового обслуговування, котра буде організовувати та реалізовувати виїзне обслуговування. В даному випадку, відмінність від діючого обслуговування передбачатиме орієнтування роботи даної служби виключно на надання кейтерингових послуг.

Загальний розмір витрат на реалізацію двох проєктів розвитку готельно-ресторанного підприємства становить 6915,94 тис.грн., при цьому на реалізацію першого проєкту планується витрати 5611,2 тис.грн. (81,13% загального обсягу витрат), а на реалізацію другого проєкту планується витрати 1304,74 тис.грн. (18,87% загального обсягу витрат).

2. Проєкт є прибутковим та економічно привабливим, про що свідчать дані його реалізації, а саме: чистий грошовий потік реалізації продукції становитиме 19780,95 тис.грн., дисконтований грошовий потік складатиме 13068,59 тис.грн., залишковий грошовий потік становитиме 6568,59 тис.грн.; індекс рентабельності реалізації проєкту складатиме 2,01 пункти або 201%; період окупності реалізації проєкту становить 1 рік та 7 місяців.

## ВИСНОВКИ

В роботі подано теоретичні аспекти та практику організації додаткових послуг на готельно-ресторанному підприємстві ГРК «Avalon Palace», а також запропоновано дієві заходи їх удосконалення. За результатами дослідження сформовано наступні висновки:

1. Процес реалізації обслуговування клієнтів на підприємствах готельно-ресторанної сфери має надзвичайно важливе значення в аспекті формування та реалізації ефективної фінансово-господарської діяльності закладів, оскільки безпосередньо задоволеність споживачів визначає ефект та ефективність роботи підприємства.

Під час роботи закладу ресторанного типу реалізують різноманітні методи та форми здійснення обслуговування, а саме: самообслуговування, обслуговування офіціантами, барменами, комбінований метод. У готелях реалізації обслуговування залежить від типу закладу та асортименту послуг, котрі прагне отримати кінцевий споживач.

2. До основних елементів інфраструктури готельного підприємства, що забезпечують можливість формування та розвитку додаткових послуг, належать: конференц-зал, бізнес-центр, фітнес-центр, пральня, хімчистка, бронювання авіаквитків, бронювання залізничних квитків, нічний клуб, більярд, обмін валют та ряд інших.

Необхідно відмітити різноманітність додаткових послуг у готельному закладу (транспортні послуги, послуги побутового характеру, послуги для ділового кола споживачів, послуги доставки та бронювання та ін.), всі вони орієнтовані на забезпечення максимальної зручності споживача.

3. Ресторанні підприємства можуть надавати як безкоштовні так і платні додаткові послуги. До платних додаткових послуг належать ті різновиди послуг, надання та реалізація яких пов'язана із додатковими трудовими та матеріальними витратами. Безкоштовні послуги не потребують значних та особливих витрат, зазвичай вони поєднуються із виконанням основних

функцій ресторанного підприємства і не відволікають значної кількості працівників закладу від виконання ними безпосередніх службових обов'язків.

4. Об'єктом дослідження виступає досить популярний готельно-ресторанний заклад, котрий розташований у місті Тернопіль - готельно-ресторанний комплекс «Avalon Palace» (скорочена назва – ГРК «Avalon Palace»). Готельно-ресторанний комплекс реалізує свою фінансово-господарську діяльність у сфері надання як готельних так і ресторанних послуг.

Здійснивши аналіз основних фінансово-економічних показників господарської діяльності підприємства ГРК «Avalon Palace» нами відмічено ряд позитивних тенденцій, зокрема: спостерігається зростання чистого прибутку, вартості активів та власного капіталу підприємства.

5. Готель ГРК «Avalon Palace» надає наступні різновиди додаткових послуг, а саме: бронювання квитків, замовлення послуг таксі із використанням міської служби таксі, реалізації прання одягу, термінова хімістка, прасування та ремонт особистих речей, збереження різноманітних речей та цінностей, доставка страв та напоїв із ресторану закладу або із інших ресторанів, поточний ремонт обладнання, годинників, фото- та радіоапаратури, іншої техніки, послуги масажиста, майстер із манікюру та перукаря. Рентабельність надання додаткових послуг у готелі, необхідно відмітити показник 2019 році у розмірі 8,28%, у 2020 році значення показника становило 11,43%, у 2021 році показник становив 14,69%.

6. Ресторан ГРК «Avalon Palace» надає наступні різновиди додаткових послуг, а саме: організування різноманітних виїзних бізнес-ланчів, організація виїзного «шведського столу», доставка страв та напоїв додому або у офіс, проводиться так звана «Щасливої години для наших гостей». Рентабельність реалізації додаткових послуг ресторану зростає, при чому показник рентабельності є доволі високим, відповідно у 2019 році значення показника становило 21,61%, у 2020 році 21,68%, у 2021 році показник був



максимальний і складав 22,56%.

7. Для підвищення ефективності надання додаткових послуг у роботі пропонуються реалізувати два проєкти, котрі орієнтовані на диверсифікацію додаткових послуг і готелю і ресторану, зокрема пропонується:

По-перше, створити службу таксі «Avalon» (парк із шести автомобілів) для транспортування клієнтів, котрі потребують реалізації послуг перевезення; для перевезення гостей готельно-ресторанного комплексу; доставки страв та напоїв із ресторану ГРК «Avalon Palace» та із інших ресторанів міста Тернополя.

По-друге, сформувати в структурі даного закладу службу організації кейтерингового обслуговування, котра буде організовувати та реалізовувати виїзне обслуговування. В даному випадку, відмінність від діючого обслуговування передбачатиме орієнтування роботи даної служби виключно на надання кейтерингових послуг.

Загальний розмір витрат на реалізацію двох проєктів розвитку готельно-ресторанного підприємства становить 6915,94 тис.грн., при цьому на реалізацію першого проєкту планується витрати 5611,2 тис.грн. (81,13% загального обсягу витрат), а на реалізацію другого проєкту планується витрати 1304,74 тис.грн. (18,87% загального обсягу витрат).

8. Проєкт є прибутковим та економічно привабливим, про що свідчать дані його реалізації, а саме: чистий грошовий потік реалізації продукції становитиме 19780,95 тис.грн., дисконтований грошовий потік складатиме 13068,59 тис.грн., залишковий грошовий потік становитиме 6568,59 тис.грн.; індекс рентабельності реалізації проєкту складатиме 2,01 пункти або 201%; період окупності реалізації проєкту становить 1 рік та 7 місяців.

## СПИСОК ВИКОРИСТАНИХ ДЖЕРЕЛ

1. Антонова В. А. Конкуренція і управління конкурентоспроможністю підприємств ресторанного господарства. *Науковий вісник Полтавського університету споживчої кооперації України*. 2012. № 1 (21). С. 54-57.
2. Архіпов В. В. Організація ресторанного господарства : навч. посіб. К. : Центр учбової літератури, Фірма «Інкос», 2007. 280 с.
3. Архіпов В. В., Русавська В. А. Організація обслуговування в закладах ресторанного господарства: навч. посібник. К.: Центр учбової літератури, 2019. 342 с.
4. Балацька Н.Ю. Ресторанний бізнес в умовах пандемії коронавірусу: проблеми та напрями трансформації моделей розвитку. *Економіка та управління підприємствами*. 2020. Випуск 42. С. 117-122.
5. Бойчик І.М. Функціональні елементи ринкової інфраструктури та їх вплив на діяльність виробничих підприємств. *Інноваційна економіка*. 2013. № 8 [46]. С. 25-32.
6. Брикова Т. М. Вплив пандемії COVID-19 на стан готельно-ресторанного бізнесу в Україні. URL: <https://www.inter-nauka.com/uploads/public/16523925403168.pdf> (дата звернення до ресурсу 21.03.2022 року)
7. Варипаєв О. М., Варипаєва Л. М. Готельний та ресторанний бізнес як складова індустрії гостинності. *Економічна стратегія і перспективи розвитку сфери торгівлі та послуг*. 2019. Вип. 2. С. 614–621.
8. Відгуки готельно ресторанного комплексу «Avalone Place» URL: [https://www.tripadvisor.ru/Hotel\\_Review-g681180-d8684483-Reviews-Avalon\\_Palace-Ternopil\\_Ternopil\\_Oblast.html](https://www.tripadvisor.ru/Hotel_Review-g681180-d8684483-Reviews-Avalon_Palace-Ternopil_Ternopil_Oblast.html)] (дата звернення: 12.01.2022)
9. Власенко І.В., Рябенка М.О., Лук'янець А.В. Динаміка розвитку закладів готельного господарства та їх вплив на економіку держави. Концептуальні засади та тенденції розвитку соціально-економічних процесів: монографія. Opole: The Academy of Management and Administration in Opole,

2020. 422 с.

10. Давидова О. Ю. Соціально-економічні передумови ефективного розвитку підприємств готельно-ресторанного господарства. *Економічний форум*. 2021. № 3. С. 98–104.

11. ДСТУ 4268-2003 «Послуги туристичні. Засоби розміщення. Загальні вимоги». URL: [https://dnaop.com/html/29636/doc4268\\_2003](https://dnaop.com/html/29636/doc4268_2003) (дата звернення: 02.12.2021)

12. Закон України «Про туризм». URL: <https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/324/95-%D0%B2%D1%80#Text> (дата звернення: 03.12.2021)

13. Кабушкин Н. И., Бондаренко Г. А. Менеджмент гостиниц и ресторанов: Учебник. Минск: Новое знание, 2003. 368 с.

14. Калугіна І.М., Дишкантюк О.В., Саловеліс А.Д., Осташевська О.В. Готельно-ресторанні комплекси цільового призначення з розширеним переліком додаткових послуг. URL: [https://tourlib.net/statti\\_ukr/kalugina.htm](https://tourlib.net/statti_ukr/kalugina.htm)] (дата звернення: 03.12.2021)

15. Капліна А.С. Методичний підхід до оцінки якості готельних послуг *Науковий вісник Полтавського університету економіки і торгівлі*. 2019. №2(74). С.70-76.

16. Капліна Т. В., Білоусько О. А., Шоповал Н. І. та ін. Технологія продукції ресторанного господарства. Полтавська кухня : навч. посібник. К. : Центр учбової літератури, 2018. 280 с.

17. Ковальчук Т. Г. Перспективи розвитку готельно-ресторанного бізнесу в Україні в умовах глобалізації світового господарства. *Науковий вісник Ужгородського національного університету*. 2019. Випуск 23, частина 1. С. 126-130.

18. Корж Н.В., Левицька І. В., Онищук Н. В. Готельна справа: Навчальний посібник. К.: КНТЕУ, ПП «ТД «Едельвейс і К» 2015. 580 с.

19. Кравець С. Г., Камінська Н. П., Оліферчук О. Г. Організація і техніка обслуговування (для учнів ПТНЗ галузі ресторанного господарства) :

навч. посіб. К.: Інститут професійно-технічної освіти НАПН України, 2015. 202 с.

20. Круль Г.Я. Основи готельної справи: Навч. посіб. К: Центр учбової літератури, 2011. 368 с.

21. Кужда Т. Етапи успішного управління організаційними змінами на підприємстві. URL: [http://nbuv.gov.ua/j.pdf/gev\\_2013\\_2\\_12.pdf](http://nbuv.gov.ua/j.pdf/gev_2013_2_12.pdf). (дата звернення 18.12.2021)

22. Ладиченко К. Управління відносинами готельних підприємств зі споживачами: проблеми та перспективи розвитку. *Маркетинг в Україні*. 2020. №3. С.45-48.

23. Левицька І.В., Завальнюк В.В. Особливості впровадження інноваційних технологій в систему управління підприємствами ресторанного господарства. *Наукові праці Національного університету харчових технологій*. Київ: НУХТ, 2013. Вип. 50. С. 199-205.

24. Лук'янов В. О., Г. Б. Мунін Організація готельно-ресторанного обслуговування: навч. посібник. 2-ге вид., переробл. і доповн. Київ : Кондор, 2012. 346 с.

25. Мазуркевич І.О. Дослідження ефективності управління закладами готельно-ресторанного бізнесу Вінниччини. *Концептуальні засади та тенденції розвитку соціально-економічних процесів: монографія*. Opole: The Academy of Management and Administration in Opole, 2019.

26. Мальська М. П., Пандяк І. Г. Готельний бізнес: теорія та практика. Підручник. 2- вид. перероб. та доп. К.: Центр учбової літератури, 2012. 472 с.

27. Мальська М.П., Гаталяк О.М., Ганич Н.М. Ресторанна справа : технологія та організація обслуговування туристів : Навчальний посібник. К. : Центр учбової літератури, 2009. 344 с.

28. Малюк Л. П., Варапаєв О. М., Цюлковська А. В. Сервісологія та сервісна діяльність: Навчальний посібник. Х. : ХДУХТ, 2009. 211 с.

29. Мельник Н.П., Мельник О.П. Критерії оцінки якості послуг, що надаються підприємствами готельного господарства. *Міжнародна*

науково-практична конференція «Проблеми якості у громадському харчуванні готельному господарстві і туризмі»: Матеріали конференції (28-29 жовтня 1998 року, Київ) Відп. ред. А.А. Мазаракі. Київ, 1998. С. 211-213.

30. Момот В. М., Нежурко В. В. Способи управління якістю на підприємствах ресторанного типу. *Економіка та управління підприємствами машинобудівної галузі: проблеми теорії та практики*. 2013. № 3 (15). С. 71-78.

31. Мостова Л. М. Організація обслуговування на підприємствах ресторанного господарства. Навчальний посібник. К.: Ліра-К, 2010. 388 с.

32. Науменко М. О. Шляхи забезпечення якісного обслуговування споживачів на підприємствах ресторанного господарства. *Вісник економіки транспорту і промисловості*. 2013. № 36. С. 179-181.

33. Національний класифікатор України : Наказ Держспоживстандарту України від 11 жовтня 2010 року № 457. URL: <http://www.dkpr.gov.ua/print/842> (дата звернення до ресурсу 21.03.2022 року)

34. Нечаюк Л. І., Нечаюк Н. О. Готельно-ресторанний бізнес: менеджмент: Навчальний посібник. К. : Центр учбової літератури, 2009. 344 с.

35. Офіційний сайт готельно-ресторанного комплексу «Avalon Palace». URL: <https://avalon.te.ua/ua/> (дата звернення: 15.01.2022)

36. Офіційний сайт Державної служби статистики України. URL: <http://www.ukrstat.gov.ua>. (дата звернення до ресурсу 21.03.2022 року)

37. П'ятницька Г. Т., П'ятницька Н. О. Інноваційні ресторани технології : основи теорії : навч. посібник. Київ : Кондор, 2013. 250 с.

38. П'ятницька Н.О. Організація обслуговування у закладах ресторанного господарства: Підручник. 2-ге вид. перероб. і доп. К.: Центр учбової літератури, 2011. 584 с.

39. Павлюченко О. С., Гавриш А. В., Шаран Л. О. Організація виробництва в закладах ресторанного господарства : навч. посібник. Київ : НУХТ, 2020. 227 с.

40. Палійчук Є., Павлик І. Управління як інструмент підвищення ефективності функціонування підприємств сфери харчування. *Геополітика України: історія і сучасність* : зб. наук. пр. Ужгород : ДВНЗ «УжНУ», 2020. Вип. 2 (25). С. 221–227.

41. Прилепа Н.В., Миколюк О. А. Особливості розвитку кейтерингу як інноваційної форми ресторанного бізнесу. *Вісник Хмельницького національного університету. Економічні науки*. 2014. № 5, т. 2. С. 85-88.

42. Пуцентейло П.Р. Економіка і організація туристично-готельного підприємництва: Навчальний посібник. К.: Центр учбової літератури, 2007. 344 с.

43. Ресторанне господарство і туристична індустрія у ринкових умовах. Київ, 2004. с. 232.

44. Сало Я. М. Технологія ресторанної справи : навч.-практ. посібник. Львів : Афіша, 2013. 559 с.

45. Скавронська І.В. Пріоритетні напрямки розвитку ресторанної справи України в контексті світового досвіду. *Вісник Чернівецького торговельно-економічного інституту. Економічні науки*. 2019. Вип. 2. С. 232-244.

46. Соколенко А.С., Онопрієнко К.Ю. Підвищення конкурентоспроможності підприємств ресторанного господарства за рахунок упровадження системи якості. *Сучасні тенденції розвитку індустрії туризму та гостинності у конкурентному середовищі: матеріали міжнародної науково-практичної конференції*, м. Харків / колектив авторів; Харківський національний університет міського господарства імені О.М. Бекетова, 2020. С.36-38.

47. Типи організаційних структур готельно-ресторанного закладу. URL: [https://tourlib.net/books\\_ukr/pucentejlo102.htm](https://tourlib.net/books_ukr/pucentejlo102.htm) (дата звернення: 07.12.2021)

48. Тітомир Л.А. Інфраструктура готелів туристичного класу. *Наукові праці Одеської національної академії харчових технологій*. 2020. випуск 46,

том 2. С. 333-336.

49. Ткаченко Т.І. Організаційно-економічні особливості функціонування підприємств готельного господарства різних форм власності. *Вісник ДІТБ*. 2021. №5. С. 209- 213.

50. Усіна А. І., Сегеда І. В. Конспект лекцій з дисципліни «Технологія ресторанної справи» (для студентів 3 курсу всіх форм навчання напряму підготовки «Туризм»). Харк. нац. акад. міськ. госп-ва. Х.: ХНАМГ, 2012. 96 с.

51. Федорченко В.К. Уніфіковані технології готельних послуг. Київ: Вища Школа, 2001. 236 с.

52. Чередниченко А. О. Якість надання послуг як ключовий фактор привабливості підприємств готельного господарства. *Вісник економіки транспорту і промисловості*. 2019. №56. С.68-73.

53. Чириченко, Ю. В., Корнєєв М. В., Сабіров О. В. Окремі аспекти глобального генезису готельно-ресторанного бізнесу. *Економічний простір*. 2019. № 141. С. 127–136.

54. Чудновский А.Д, Жукова М.А. Менеджмент туризму: Підручник. Маріуполь, Фінанси і статистика, 2002. 418 с.

55. Яшина О. В. Особливості розвитку ресторанного господарства в Україні. *Вісник Львівської комерційної академії*. 2013. № 38. С. 137-141

## ДОДАТКИ

Додаток А

Фото готельно-ресторанного комплексу «Avalon Place»



*Джерело: складено автором на основі [35]*

Додаток Б


































Фото готельно-ресторанного комплексу «Avalone Place»



*Джерело: складено автором на основі [35]*



## Ціни у готельно-ресторанному комплексі «Avalone Place»

 Тип номеру	Ціна, грн (односпальне ліжко)	Ціна, грн (двоспальне ліжко / два односпальні ліжка + додаткове)
Стандарт мансарда	 970	 /  +  1250
Стандарт Плюс мансарда	 1050	 /  +  1280(+250)
Стандарт Бізнес мансарда	 1050	 /  +  1280
Стандарт	 1100	 /  +  1350
Стандарт Плюс	 1170	 /  +  1420 (+250)
Стандарт Сімейний	—	 +  1500
Бізнес	 1170	 /  +  1420
Напівлюкс	—	 /  +  1900 (+250)
Люкс	—	 /  +  2100 (+260)

- Заїзд з 14:00, виїзд до 12:00.
- При пізньому виїзді (12:00 – 19:00) додатково стягується 50% від вартості номера
- Раннє заселення/пізнє виселення адміністратор організовує лише при відповідній можливості
- У вартість номера включено сніданок
- Додаткове місце в номері – 200 грн/доба

**Знижка на проживання у вихідні – 15%**

Джерело: складено автором на основі [35]

**ФІНАНСОВИЙ ЗВІТ**  
суб'єкта малого підприємництва

Підприємство <u>Готельно-ресторанний комплекс «Avalon Palace»</u> Територія <u>Тернопільська</u> Організаційно-правова форма господарювання <u>Товариство</u> Вид економічної діяльності <u>Діяльність готелів</u> Середня кількість працівників, осіб <u>26</u> Одиниця виміру: тис. грн з одним десятковим знаком Адреса, телефон 46002, м. Тернопіль, вул. Степана Бандери 2	Дата (рік, місяць, число)	за ЄДРПОУ за КОАТУУ за КОПФГ за КВЕД
---	---------------------------	---

КОДИ		
2022	01	01
55.10		

1. Баланс  
на \_\_\_\_\_ 2021 р.

Форма № 1-м  
Код за ДКУД

1801006

Актив	Код рядка	На початок звітного року	На кінець звітного періоду
1	2	3	4
<b>I. Необоротні активи</b>			
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
<b>II. Оборотні активи</b>			
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
<b>III. Необоротні активи, утримувані для продажу, та групи вибуття</b>	1200	0	0
Баланс	1300	20870	23689

Пасив	Код рядка	На початок звітнього року	На кінець звітнього періоду
1	2	3	4
<b>I. Власний капітал</b>			
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
<b>III. Поточні зобов'язання</b>			
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 \_\_\_\_\_ 2021 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

		Дата (рік, місяць, число)		КОДИ		
Підприємство	Готельно-ресторанний комплекс «Avalon Palace»	за ЄДРПОУ		2021	01	01
Територія	Тернопільська	за КОАТУУ				
Організаційно-правова форма господарювання	Товариство	за КОПФГ				
Вид економічної діяльності	Діяльність готелів	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  
на рік 2020 р.

Форма № 1-м

Код за ДКУД

1801006

Актив	Код рядка	На початок звітного року	На кінець звітного періоду
1	2	3	4
<b>I. Необоротні активи</b>			
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
<b>II. Оборотні активи</b>			
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	1200	0	0
Баланс	1300	18089	20870

Пасив	Код рядка	На початок звітної року	На кінець звітної періоду
1	2	3	4
<b>I. Власний капітал</b>			
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
<b>III. Поточні зобов'язання</b>			
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 2020 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)