

МІНІСТЕРСТВО ОСВІТИ І НАУКИ УКРАЇНИ
НАЦІОНАЛЬНИЙ УНІВЕРСИТЕТ ХАРЧОВИХ ТЕХНОЛОГІЙ
Факультет готельно-ресторанного та туристичного бізнесу імені проф. В.Ф. Доценка
Кафедра готельно-ресторанної справи

«До захисту в ЕК»

«До захисту допущено»

Декан факультету

Завідувач кафедри

_____ *Віта ЦИРУЛЬНІКОВА*
(підпис) (ім'я і прізвище)

_____ *Лариса ШАРАН*
(підпис) (ім'я і прізвище)

« _____ » _____ 2025 р.

« _____ » _____ 2025 р.

КВАЛІФІКАЦІЙНА РОБОТА
НА ЗДОБУТТЯ ОСВІТНЬОГО СТУПЕНЯ БАКАЛАВРА

зі спеціальності 241 «Готельно-ресторанна справа»
(код та назва спеціальності)

освітньо-професійної програми «Готельно-ресторанна справа»

на тему: «Удосконалення операційних процесів служби ресторанного господарства флотелю»

Виконав: здобувач 4 курсу, групи ГС-4-7

_____ *Неверов Микита Юрійович*
(прізвище, ім'я, по батькові повністю) (підпис)

Керівник _____ *Сильчук Тетяна Анатоліївна*
(прізвище, ім'я, по батькові повністю) (підпис)

Рецензент _____ *Олександра НЄМІРІЧ*
(ім'я і прізвище) (підпис)

Я, як здобувач(ка) Національного університету харчових технологій розумію і підтримую політику університету з академічної доброчесності. Я не надавав(-ла) і не одержував(-ла) недозволеної допомоги під час підготовки цієї роботи. Використання ідей, результатів і текстів інших авторів мають посилання на відповідне джерело.

Здобувач _____
(підпис)

Київ - 2025 р.

НАЦІОНАЛЬНИЙ УНІВЕРСИТЕТ ХАРЧОВИХ ТЕХНОЛОГІЙ

Факультет готельно-ресторанного та туристичного бізнесу імені В.Ф. Доценка

Кафедра готельно-ресторанної справи

Освітній ступінь бакалавр

Спеціальність 241 «Готельно-ресторанна справа»

(шифр і назва)

Освітньо-професійна програма «Готельно-ресторанна справа»

(назва)

ЗАТВЕРДЖУЮ

Завідувач кафедри ГРС

Лариса ШАРАН

“08” травня 2025 року

ЗАВДАННЯ

НА КВАЛІФІКАЦІЙНУ РОБОТУ ЗДОБУВАЧА

Неверова Микити Юрійовича

(прізвище, ім'я, по батькові)

1. Тема роботи «Удосконалення операційних процесів служби ресторанного господарства флотелю»

керівник роботи Сильчук Тетяна Анатоліївна д. т. н., професор

(прізвище, ім'я, по батькові, науковий ступінь, вчене звання)

затверджені наказом закладу вищої освіти від “08” травня 2025 року № 265-КС

2. Термін подання здобувачем роботи 2 червня 2025 року

3. Вихідні дані до роботи Удосконалення операційних процесів флотелю «БАККАРА» м. Київ

4. Зміст розрахунково-пояснювальної записки (перелік питань, які потрібно розробити) Вступ; Розділ 1 Операційні процеси ресторанного господарства; Розділ 2 Характеристика флотелю “БАККАРА”; Розділ 3 Удосконалення операційних процесів рестораної служби флотелю; Висновки та пропозиції; Список використаної літератури та інтернет-ресурсів; Додатки

5. Перелік графічного матеріалу

6. Консультанти розділів роботи

Розділ	Прізвище, ініціали та посада консультанта	Підпис, дата	
		Завдання видав	Завдання прийняв
<i>Розділ 1</i>	<i>Сильчук Т.А., професор</i>	<i>08.05.25 р.</i>	<i>13.05.25 р.</i>
<i>Розділ 2</i>	<i>Сильчук Т.А., професор</i>	<i>14.05.25 р.</i>	<i>20.05.25 р.</i>
<i>Розділ 3</i>	<i>Сильчук Т.А., професор</i>	<i>21.05.25 р.</i>	<i>27.05.25 р.</i>

7. Дата видачі завдання 8 травня 2025 року

КАЛЕНДАРНИЙ ПЛАН

№ з/п	Назва етапів кваліфікаційної роботи	Строк виконання етапів роботи	Примітка
1	ВСТУП РОЗДІЛ 1 ОПЕРАЦІЙНІ ПРОЦЕСИ РЕСТОРАННОГО ГОСПОДАРСТВА	08.05-13.05.2025 р.	<i>Виконано</i>
2	РОЗДІЛ 2 ХАРАКТЕРИСТИКА ФЛОТЕЛЮ “ВАККАРА”	14.05.-20.05.2025 р.	<i>Виконано</i>
3	РОЗДІЛ 3 УДОСКОНАЛЕННЯ ОПЕРАЦІЙНИХ ПРОЦЕСІВ РЕСТОРАННОЇ СЛУЖБИ ФЛОТЕЛЮ	21.05-27.05.2025 р.	<i>Виконано</i>
4	ВИСНОВКИ ТА ПРОПОЗИЦІЇ СПИСОК ВИКОРИСТАНОЇ ЛІТЕРАТУРИ ТА ІНТЕРНЕТ-РЕСУРСІВ ДОДАТКИ	28.05-31.05.2025	<i>Виконано</i>
5	Подання кваліфікаційної роботи на кафедру	02.06.2025 р.	<i>Виконано</i>

Здобувач

(підпис)

Микита НЕВСРОВ

(ім'я, прізвище)

Керівник роботи

(підпис)

Тетяна СИЛЬЧУК

(ім'я, прізвище)

НАЦІОНАЛЬНИЙ УНІВЕРСИТЕТ ХАРЧОВИХ ТЕХНОЛОГІЙ**ІНФОРМАЦІЙНА КАРТКА
НА КВАЛІФІКАЦІЙНУ РОБОТУ**

Здобувача: Неверова Микити Юрійовича

факультет готельно-ресторанного та туристичного бізнесу

імені проф. В.Ф. Доценка

денна форма здобуття освіти, спеціальність 241 Готельно-ресторанна справа,

освітньо-професійна програма «Готельно-ресторанна справа»

Тема роботи: *«Удосконалення операційних процесів ресторанної служби флотелю»*

Керівник роботи: Сильчук Тетяна Анатоліївна, д.т.н., професор

Дата захисту “.....” червня 2025 р.

Робота захищена з оцінкою _____

АНОТАЦІЯ

Робота присвячена визначенню теоретичних засад та розробці практичних рекомендацій удосконалення операційних процесів ресторанної служби флотелю.

Визначено проблеми та виклики для ресторану “Grand Piano”.

Окреслено процес удосконалення операційних процесів ресторанної служби.

Проведено аналіз ресторанної служби готельного підприємства ВАККАРА.

Визначено ефективність запропонованих заходів для підприємства гостинності.

Проведена оцінка ресторанного господарство дозволяє зрозуміти становище ресторану для проведення подальших рекомендацій стосовно покращення надання послуг підприємством.

Ключові слова: флотель, операційні процеси, ресторанне господарство.

ABSTRACT

The work is devoted to defining theoretical principles and developing practical recommendations for improving the operational process of the flotilla restaurant service.

Key problems and challenges for the “Grand Piano” restaurant were identified.

The process of improving the operational processes of the restaurant service was outlined.

An analysis of the BAKKARA restaurant service was conducted.

The effectiveness of the proposed measures for the hospitality enterprise has been determined.

The assessment of the restaurant industry allows us to understand the situation of the restaurant for further recommendations regarding the improvement of the service provision by the enterprise.

Keywords: flotilla, operational process, restaurant business.

ЗМІСТ

ВСТУП	6
РОЗДІЛ 1 ОПЕРАЦІЙНІ ПРОЦЕСИ РЕСТОРАННОГО ГОСПОДАРСТВА ..	7
1.1 Ресторан як складна операційна система.....	7
1.2 Ресторанне господарство в місті Київ.....	11
1.3 Ресторанне господарство при флотелях.....	13
РОЗДІЛ 2 ХАРАКТЕРИСТИКА ФЛОТЕЛЮ “ВАККАРА”	15
2.1 Загальна характеристика флотелю ВАККАРА.....	15
2.1.1 Юридична інформація готельного підприємства.....	17
2.1.2 Структура підприємства та персонал флотелю.....	18
2.1.3 Характеристика послуг ВАККАРА hotel on the river.....	19
2.2 Аналіз ресторанної служби засобу розміщення.....	20
РОЗДІЛ 3 УДОСКОНАЛЕННЯ ОПЕРАЦІЙНИХ ПРОЦЕСІВ РЕСТОРАННОЇ СЛУЖБИ ФЛОТЕЛЮ	26
3.1 Удосконалення надання послуг ресторанною службою флотелю.....	26
3.2 Удосконалення програмних продуктів ресторану Grand Piano.....	32
3.3 Удосконалення інклюзивності підприємства.....	33
ВИСНОВКИ ТА ПРОПОЗИЦІЇ	34
СПИСОК ВИКОРИСТАНОЇ ЛІТЕРАТУРИ ТА ІНТЕРНЕТ-РЕСУРСІВ	35
ДОДАТКИ	37

ВСТУП

Удосконалення операційних процесів ресторанної служби флотелю потребує детального аналізу на прикладі готельного підприємства “БАККАРА”, підприємство має більш ніж десяти річну історію і було закладене на Харківському суднобудівному заводі ще до 2007 року, розпочало свою роботу в жовтні 2009 року на узбережжі правого берега міста Київ, за свою історію через специфіку і знаходження на воді переїхало на Венеціанський острів, де було не менш популярним ніж раніше. Наразі майже занепалий туристичний острів Венеція все ще тримається за свою минулу славу і на острові все ще з року в рік відкриваються магазини чи заклади ресторанного господарства невисокої класовості, відкрито новий готель на березі острова, але навіть попри всі негаразди флотель “БАККАРА” працює та старається радувати своїх гостей затишком і сервісом незалежно від пори року, попиту та війни в країні.

Потенціал підприємства ще не вичерпаний, підприємство може здійснювати свою діяльність і далі, але потребує змін, тому необхідно вивести шляхи удосконалення операційних процесів діяльності ресторанної служби флотелю. Об'єктом дослідження в закладі гостинності є удосконалення операційних процесів діяльності ресторанної служби, предмет дослідження - це сили та засоби представлені в закладі та їх можливе покращення.

Метою проведеної роботи є дослідження наявної матеріально технічної бази, організації надання послуг, їх покращення для надання кращого сервісу гостям. Завдання досліджень представлене в якості проведення аналізу наявного та необхідного та надання рекомендацій стосовно покращення, шляхів покращення, пропозицій конкретних удосконалень діяльності закладу гостинності.

Структура роботи. Кваліфікаційна робота складається зі вступу, трьох розділів, списку використаної літератури, додатків, містить 7 таблиць, 8 рисунків, викладена на 41 сторінці друкованого тексту. За результатами роботи було опубліковано тезу в збірнику XIV міжнародній науково-практичній конференції: «Інноваційні технології в готельно-ресторанному та туристичному бізнесі», де було розкрито актуальність теми в умовах сьогодення (Додаток А).

РОЗДІЛ 1

ОПЕРАЦІЙНІ ПРОЦЕСИ РЕСТОРАННОГО ГОСПОДАРСТВА

1.1 Ресторан як складна операційна система

З поступовим розвитком людства і переходом зі збиральництва та подорожування світом до осілого способу життя, початком вирощування культур, випасання худоби, люди почали подорожувати не тільки задля задоволення своїх фізіологічних потреб, а й інших потреб, відповідно до піраміди потреб А. Маслоу. Таким чином, здійснюючи подорож з метою торгівлі, полонництва, дипломатичних місій, тощо, з'явилася потреба у заїжджих дворах, аби задовольнити фізіологічні потреби людей, що завжди їх супроводжують. Так поклали початок сфері гостинності, адже відомо, що “попит породжує пропозицію”, а разом з комфортним і безпечним сном людям потрібно харчуватись, так і почалось зародження ресторанної справи, розвиток якої відповідно до потреб людей триває й досі.

Відповідно до ДСТУ 4281:2004 Заклади ресторанного господарства, закладом ресторанного господарства є організаційно структурна одиниця сфери гостинності, що виробляє, доготовляє та реалізує власну за закупівельну продукцію і може організовувати дозвілля гостям [1].

Відповідно до цього визначення, ресторан - як структурна одиниця закладів гостинності надає широкий перелік страв та напоїв, організовує їх споживання, а разом з цим відпочинок та організацію дозвілля гостей.

Заклад ресторанного підприємства як одиниця закладів гостинності ще є й підприємством, їх діяльність регулюється Господарським кодексом України відповідно. Підприємство - це самостійний суб'єкт господарювання, створений уповноваженим органом державної влади, або органом місцевого самоврядування, або іншими суб'єктами для задоволення суспільних або особистих потреб систематично здійснюючи виробничу діяльність, та/або науково-дослідну, торговельну, іншу діяльність передбачену Господарським кодексом України [2].

З цього випливає, що крім постанов, законів, державних стандартів, Конституції України, ресторанне господарство регулюється ще й переліком статей

Господарського кодексу. Як і будь який бізнес, ресторанне господарство з боку держави контролюється Державною податковою службою України, діяльність ресторанного господарства на контроль захисту прав споживачів, контроль якості харчових продуктів здійснює Державна служба України з питань безпечності харчових продуктів та захисту споживачів (Держпродспоживслужба). Взаємовідносини між працівником та роботодавцем регулюються Трудовим кодексом України. На діяльність закладів ресторанного господарства також впливають і міжнародні стандарти з якості ISO, безпеки харчової продукції, які треба враховувати виконуючи господарську діяльність.

Крім впливу зовнішніх факторів в обличчі держави, міжнародних організацій, основним напрямком діяльності і головним споживачем гостинності завжди буде гість, який задає власні вимоги до якості, ціноутворення, має свої вподобання та потреби.

На відміну від підприємств харчової промисловості, особливостями реалізації кулінарної продукції закладами ресторанного господарства є те, що продукція виготовляється в міру її споживання, звідси є й заклади з кондитерськими виробами, випічкою таким чином реалізуючи ще й торгівлю, через вітрину або на замовлення і термін зберігання більший ніж у гарячих та холодних страв.

Більшість підприємств обмежуються виконанням лише однієї, максимум двох функцій, наприклад підприємства харчової промисловості займаються виробництвом, підприємства торгівлі реалізацією, то підприємства ресторанного господарства виконують три взаємопов'язані функції:

- виробництво кулінарної продукції;
- реалізація кулінарної продукції;
- організація її споживання, іноді з дозвіллям;

Для оптимізації всіх процесів, необхідна кваліфікована робота починаючи з моменту появи ідеї про будову ресторанного господарства, закінчуючи розрахунком та отриманням відгуку гостя.

Операційна діяльність закладу ресторанного господарства - це така діяльність, що включає в себе всі процеси від отримання сировини, перевірки її

якості, до фінального етапу обслуговування гостя, тобто включає в себе всі процеси діяльності ресторану. Для ефективної операційної діяльності необхідний ефективний управлінський менеджмент, адже від розпоряджень і рішень керівництва часто залежить організація виробництва та надання послуг. Інше можливе визначення операційної діяльності - це діяльність, яка включає всі необхідні процеси для якісного обслуговування гостя підприємства гостинності.

Помилковим є бажання якості, при цьому економія фінансів підприємства, часто, а особливо під час повномасштабної війни, адже погіршення економічного стану держави, мобілізація, еміграція населення призводять до зменшення ринку та купівельної спроможності населення. Бажання економії є зрозумілим в такому випадку, але необхідне дотримання балансу, першочергово визначення пріоритетів, після можливостей, списку того, що є необхідним, а що можна викреслити з потреб.

Розглядаючи операційну діяльність як систему можна виокремити певні особливості, а саме:

- У виробництві спочатку розробляють товар, потім розробляється процес виробництва товару, а вже після створюється сам товар. У ресторанній сфері створюється процес розробки типу послуг, а відповідна послуга в межах певного виду і процес реалізації послуги “розробляється” і здійснюється майже одночасно, оскільки це одне й те саме.
- Процес обслуговування не може бути запатентованим, або захищеним авторським правом, тобто є таким який не захистити юридично.
- Зміст послуги, як одиниці “товару”, що реалізується одразу на місці повністю залежить від персоналу, його кваліфікації та підготовки. Так офіціанти, кухарі, адміністратори, менеджери залу ресторану, тощо мають володіти певними фаховими та людськими навичками.
- Послуга є такою, що може змінитись одразу в один день, тобто процес обслуговування може бути регламентований, але може змінитись за один день.

Визначивши особливості операційної діяльності варто відзначити, що процес керівництва закладом ресторанного господарства має бути

диференційований, тобто поділений між ланками для полегшення навантаження головного керівника. Так, напрям Фронт офіс - маркетингові дослідження, бронювання, система платежів і адміністрування податків, система обліку, CRM має бути своєчасно та відповідно керована власним представником. Бек офіс - приготування їжі, постачання, управління та баланс устаткування, інвентаризація, управління відходами, має бути керований так само окремо. Управління персоналом - на майже всіх підприємств здійснюється окремою людиною, оскільки найм, планування, оплата праці, підвищення кваліфікації, аналіз ефективності праці, все має своє місце в ланцюжку менеджменту. Операційна діяльність системи ресторану працює у форматі запит - задоволення запиту, тобто сформувавши запит, система його задовольняє і отримує бажаний результат, що можна зобразити графічно, як на рис. 1.1 [3].

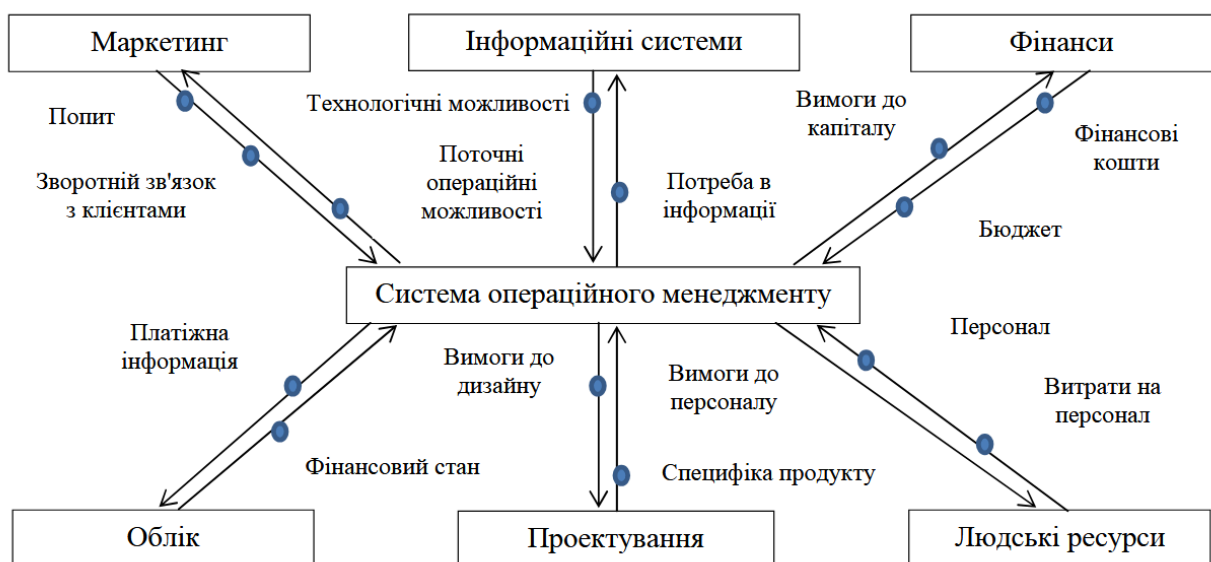


Рис. 1.1 - Структура операційного менеджменту системи ресторану

Таким чином можна прослідкувати зв'язок системи ресторану, що доводить діяльність ресторану, як складної операційної системи менеджменту. З цього можна зробити висновок, що недостатньо виважений підхід до організації роботи персоналу може спричинити проблеми на робочому місці, попри виконання основних задач служби.

1.2 Ресторанне господарство в місті Київ

Ресторанне господарство в Києві є найбільшим за своїм різноманіттям та кількістю серед усіх міст України, за даними Департаменту промисловості та розвитку підприємництва разом з КМДА, в Києві на березень 2024 року налічувалось 3326 закладів ресторанного господарства, що у порівнянні з 2021 роком з 3458 закладами, надає розуміння того, що навіть попри переселення та зменшення купівельної спроможності населення, кількість закладів майже не змінювалась, принаймні в місті Київ, детальніше на табл. 1.1

Таблиця 1.1 - Кількість функціонуючих закладів ресторанного господарства

Показники	2021	2022	2023	31.03.2024
Кількість закладів ресторанного господарства	3458	3275	3311	3326

Таблицю складено автором за джерелом - [4].

Кількість закладів ресторанного господарства в місті Київ обумовлена тим, що Київ - столиця та місто з найбільшою кількістю населення. Київ є економічним, транспортним, історичним, духовним, культурним, освітньо-науковим, політичним центром України [5].

Місто має давню історію, тому не дивно, що перший ресторан в місті відкрився аж 1799 року, мав назву “Червоний трактир”, надалі за свою історію ресторан змінив декілька назв та дизайнів, ресторан працює і зараз за вулицею Академіка Глушкова 1 під назвою “Прага”. Київ має велике різноманіття різних закладів, кожен рік відкриваються нові, адже Київ - місто де різні шеф-кухарі можуть спробувати себе в ролі власника ресторану, або просто просувати існуючий бренд [6].

Відповідно до аналізу проведеного журналістами “Слово і Діло”, для якого було взято найбільш впізнавані заклади останніх років в місті Київ з можливістю встановити їх ТОВ, отримуємо такі показники рис. 1.2 [7].

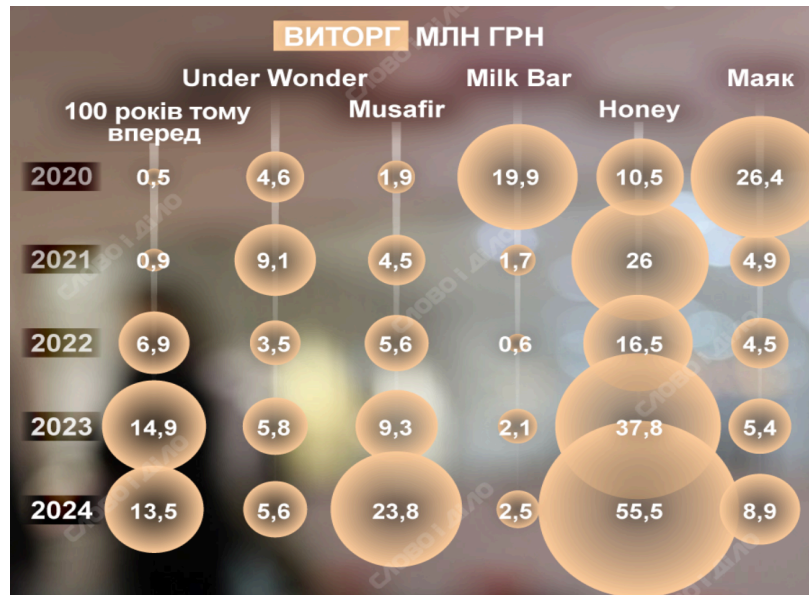


Рис. 1.2 - Виторг відомих закладів 2020-2024 років.

Проаналізувавши наведені дані, можна зробити висновок про діяльність закладів міста Київ, попри війну деякі заклади лише збільшили прибуток, чому передувала вдала політика закладу, заклади відомі через соц. мережі, мають новий формат, або інфлюенсерів.

Важливим є цільовий контингент закладу, його позиціювання на ринку, концепція закладу теж є немало важливою складовою, меню, розташування, персонал, все укупі дає певний результат, аналізуючи який можна вносити корективи в роботу закладу.

Оскільки місто Київ знаходиться на водній артерії країни, річці Дніпро, окремий сегмент ресторанів складають з панорамним видом на дніпро, або такі, що повністю або частково на ньому розташовані. Приклад таких закладів, ресторан “Маяк”, що увійшов до списку вище, ресторан “River Grill”, ресторан “Хуторець на Дніпрі”, ресторан “Villa Riviera”, ресторан “Причал” та інші. Перелік ресторанного господарства пов’язаного з Дніпром справді великий, а отже і конкуренція, оскільки попит формує пропозицію.

Заклади біля води з зеленою зоною особливо популярні для організації проведення весіль, днів народжень та інших святкових подій. Під час вибору закладів гості часто спираються на той заклад, що надасть незабутній досвід при проведенні заходу, можуть надати найбільше послуг супутніх організації заходу.

1.3 Ресторанне господарство при флотелях

Флотелі - унікальний для України засіб розміщення, адже згідно ДСТУ 4527:2006 флотель - спеціально обладнане комфортабельне судно, яке використовують як плавучий готель, в якому забезпечують надання послуг активного відпочинку та розваг, можуть бути облаштовані конференц зали. Флотелі з'явилися в Україні близько 20 років тому, єдині представники такого типу засобів розміщення річці Дніпро:

- Готель "BAKKARA";
- Готель "Pharaoh";
- Готель "Galera";

Раніше представників цього класу готелів було більше, але через деякі обставини, пережили зміну розташування лише готелі "Pharaoh" та "BAKKARA", з усіх флотелів, "BAKKARA" є найбільшим нараховуючи 208 номерів та 5 поверхів [8].

Ресторанне господарство в таких готелях це ресторан та бар, або ресторан-бар. Найбільшу місткість закладу ресторанного господарства має готель "Galera", 80 осіб в залі, 60 на літньому майданчику, 60 на літній терасі, але особливістю є розташування ресторанного господарства на березі, що уможливило велику місткість закладу, поки інші флотелі розташували свої ресторани на борту, хоча й з літніми майданчиками, або терасами [9, 10, 11].

Додаткова особливість флотелю, додаткові регуляції від держави. Необхідно ставити водонепроникні двері, слідкувати за станом судна, судно має бути побудовано з урахуванням вимог до боротьби за живучість судна, все має контролюватись. Флотель, як стоянкове судно має розташовуватись за межами суднового ходу, тобто не займаючи місце на шляху судоходства. Стоянкові судна регулюються та мають бути зареєстровані, регулюються законом України "Про Внутрішній водний транспорт", готелі зареєстровані в державному реєстрі суден України [12, 13].

Провівши аналіз всіх флотелів річки Дніпро, ми отримуємо дані наведені в таблиці 1.2.

Таблиця 1.2 - Характеристика флотелів річки Дніпро

Назва	Розташування	Коротка характеристика	Кількість номерів	Середня ціна за ніч
Готель "BAKKARA"	м. Київ, вул. Венеціанський острів 1	Готель категорії 3*, повністю являє собою судно з парковою прибережною зоною, паркінгом. Розташований поруч з мостом "Метро"	208	3210
Готель "Pharaoh"	м. Київ, Набережно-Печерська дорога 2	Готель являє собою судно, з невеликою прибережною зоною та паркінгом. Розташований поруч з мостом імені Патона	22	3107
Готель "Galera"	м. Київ, вул. Набережно-Корчуватська 35	Готель являє собою дебаркадер, з ресторанним господарством та паркінгом на березі. SPA - комплексом, басейном, власним пляжем. Розташований поруч з Столичним шосе.	25	5375

Відповідно до таблиці, найбільшу середню ціну за ніч сплачують гості готелю "Galera", цей готель серед усіх перелічених наймолодший, ціна обумовлена включеними сніданком, а від номера напівлюкс та вище, послугами SPA, що є "родзинкою" цього засобу розміщення, ще однією особливістю є найбільша місткість ресторанного господарства, що зумовлено його розташуванням на березі, перед самим флотелем, таке рішення дозволяє організувати більше місця для гостей та роботи персоналу.

Найкраще ресторанне господарство має саме "Galera", оскільки, працює через ChoiceQR, тобто замовлення опрацьовуються хмарно за бажання гостей, також це уможлиблює роботу через сервіси доставки. Меню ресторану є найбільш різноманітним та вишуканим серед представлених господарств, але цей ресторан має найменший час роботи, з 10:00 до 22:00, для порівняння ресторан "Grand Piano" в готелі "BAKKARA" працює з 8:00 до 23:00, інформація стосовно ресторану та лаунж бару "Pharaoh" на сайті є найменш доступною серед проаналізованих засобів розміщення.

РОЗДІЛ 2

ХАРАКТЕРИСТИКА ФЛОТЕЛЮ “БАККАРА”

2.1 Загальна характеристика флотелю БАККАРА

Готель “БАККАРА” - найбільший та найунікальніший флотель на річці в Україні, навіть попри відсутність нагород. Готель налічує 208 номерів та має місткість 416, ресторан “Grand Piano”, прибережна лінія готелю обладнана газоном, декоративними кущами та деревами, декоративними конструкціями для фото. Попри те, що сайт готелю не афішує категорію готелю, згідно “Реєстру свідотств категоризованих готелів” готель мав категорію 3* з 2016 по 2022 роки.

Знаходиться готель “БАККАРА” в місті Київ на вул. Венеціанський острів 1, в 5 хвилини пішки від станції метро “Гідропарк”. Розташування поруч з мостом “Метро” має свій недолік, оскільки шум, що створює метро може створювати незручності гостям які проживають в номерах ближче до мосту. Перевагою такого розташування є з'їзд з мосту відразу до готелю.

Готель є судном класу стоянкових, тобто таких які найчастіше не мають власних двигунів для пересування та розташовані нерухомо. Готель має 5 поверхів, одну палубу розташовану на першому поверсі та має один поверх нижче палуби, загальна площа 13 566 м². Вхід та вихід на судно забезпечують трапи, один основний для гостей та додаткові для персоналу та евакуації на випадок надзвичайних ситуацій. Для забезпечення безпеки судна воно додатково прикріплене до берегової лінії металевими конструкціями.

До послуг гостей представлено конференц зал на 100 осіб та 4 переговорні кімнати на 36 осіб. Місткість ресторанного господарства в залежності від потреб може змінюватись, зала ресторану в залежності від декору, необхідної площі для заходу може вмістити до 60 осіб при банкетному обслуговуванні. До послуг гостей в теплу пору року відкрита літня тераса, що займає палубу обабіч ресторану, перед входом в готель на пантоні розміщують столики, в теплу пору до послуг гостей представлено галявину для проведення заходів, фуршетів, фотосесій, також представлено альтанки в кількості 5 штук біля води та три бесідки в парковій зоні готелю.

Структура номерів готельного господарства представлена різними типами номерів для задоволення потреб гостей як у якості так і для задоволення більшого спектру економічних можливостей гостей закладу, представлено в табл. 2.1.

Таблиця 2.1 - Представлені номери готельного господарства

Тип номера	Площа, м ²	Місткість, осіб	Ціна за добу, грн
Класичний з видом на парк та двома окремими ліжками	19	2	2160
Класичний з видом на парк та одним двоспальним ліжком	19	2	2160
Класичний з видом на річку та двома окремими ліжками	18	2	2610
Класичний з видом на річку та одним двоспальним ліжком	19	2	2610
Номер Делюкс з видом на парк	36	2	3240
Номер Делюкс з видом на річку	36	2	3960
Номер Люкс з видом на парк	67	2	4230

Ціни станом на 01-02.08.2025*

Варто зазначити, що залежно від сезону та попиту ціни на номер коливаються в межах 10% від повної вартості номера, також в готелі доступні спеціальні пропозиції для гостей що залишаються на тривалий період, для гостей що відвідують готель третій раз, також доступне проживання в пакеті оптимальний, що передбачає сніданок за 250 грн особу замість звичайних 400 грн, та перебування в номері за 1700 грн за ніч з видом на парк та 1900 грн з видом на річку. Заїзд в готелі після 14:00, виїзд до 12:00, у вартість номера не включено туристичний збір, що для резидентів України становить 32 грн/добу та для іноземних громадян 80 грн/добу. Ресторанне господарство представлене рестораном-баром, тобто рестораном з барною стійкою, особливістю якої є вихід до барної стійки до вестибюлю готелю, утворюючи таким чином один бар [11].

2.1.1 Юридична інформація готельного підприємства

Флотель “БАККАРА” являє собою дві юридичні особи - ТОВ “БАККАРА-ПЛЮС”, код ЄДРПОУ 39981869, що є готельним підприємством з головним КВЕД 55.10 “Діяльність готелів та подібних засобів розміщення” та ТОВ “ВЕНЕЦІЯ-КОМ”, код ЄДРПОУ 39829702 представляє ресторанне господарство з головним КВЕД 56.10 “Діяльність ресторанів, надання послуг мобільного харчування”, обидва підприємства зареєстровані в 2015 році, засновником ТОВ “БАККАРА-ПЛЮС” є інша юридична особа ТОВ “ЛАСВІТ”, кінцеві бенефіціари дві особи.

За підсумками діяльності підприємства 2022 - 2024 років складено таблицю показників фінансової діяльності.

Таблиця 2.2 - Показники фінансової діяльності підприємства

Підприємство	БАККАРА-ПЛЮС	ВЕНЕЦІЯ-КОМ
Показник		
2022 рік		
Разом доходи	5 934.30	2 307.00
Разом витрати	5 740.10	2 719.90
Чистий прибуток	194.20	-419.90
2023 рік		
Разом доходи	3 878.50	1 728.80
Разом витрати	3 885.20	1 733.70
Чистий прибуток	-6.70	-4.90
2024 рік		
Разом доходи	6 834.90	4 051.50
Разом витрати	6 403.60	3 973.80
Чистий прибуток	431.30	77.70

Таблицю складено автором за джерелами - [14; 15].

З отриманих даних про фінансову діяльність підприємства в 2022-2024 роках можемо судити про динаміку створеною початком повномасштабної війни, та про повернення підприємства принаймні до прибутковості на кінець 2024 року.

2.1.2 Структура підприємства та персонал флотелю

Організаційна структура підприємства - важливий елемент організації праці на будь-якому підприємстві це система, що визначає розподіл праці, повноважень та відповідальності між службами підприємства гостинності. Організаційна структура підприємства "БАККАРА" являє собою складну систему представлену на рис. 2.1.

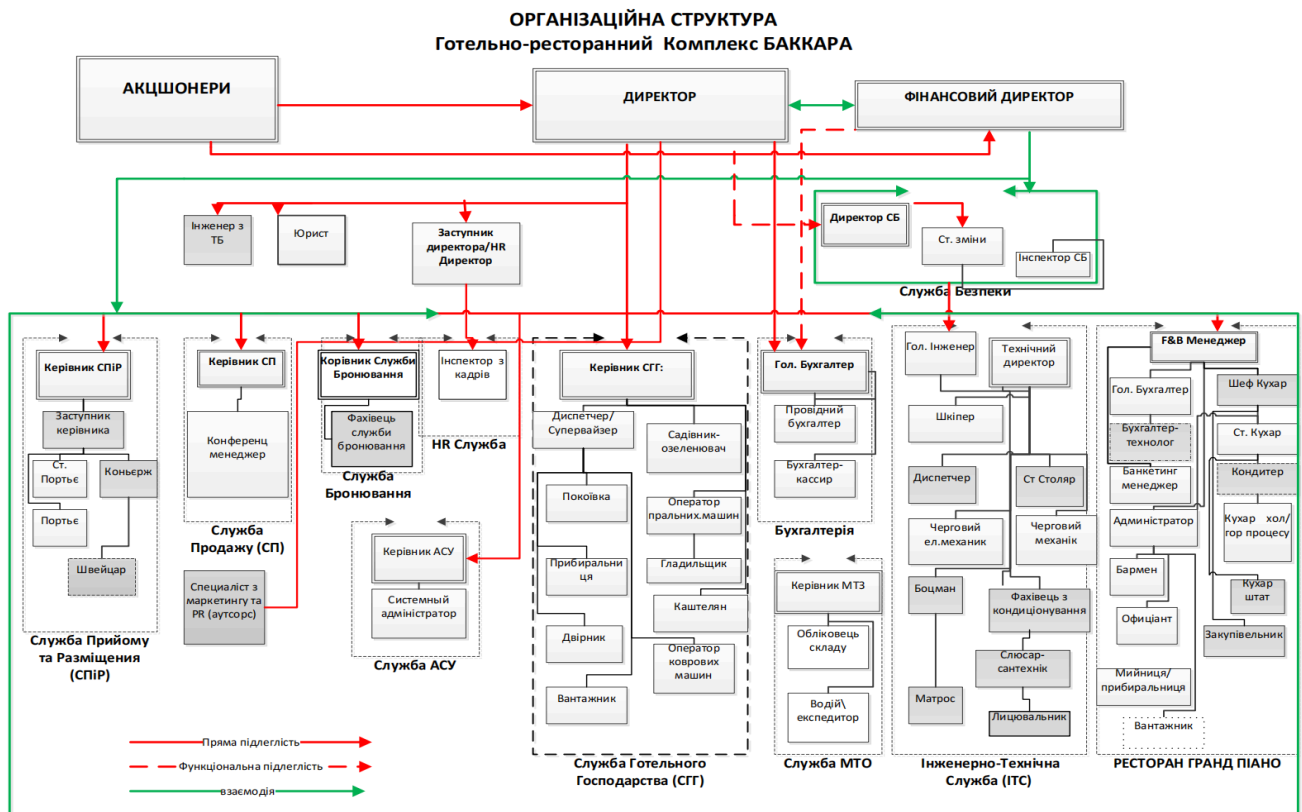


Рис. 2.1 Організаційна структура готельного-підприємства.

Як можна побачити на рис. 2.1 організаційна структура передбачає взаємодію всіх служб та підрозділів між собою, що позначено зеленою лінією. Обрана підприємством структура являє собою лінійно-функціональну систему, що означає розподіл прийняття рішень, відповідальності, обов'язків по вертикалі, таким чином кожна функціональна гілка має свого лінійного керівника. Ще однією особливістю є наявність Акціонерів як прямих керівників на директором підприємства, отже акціонери є тими хто активно бере участь у прийнятті важливих для підприємства рішень. Хоча в цю систему включене ресторанне господарство для позначення фактичного стану підприємства, вони є різними підприємствами юридично, тому в структурі представлено окремого головного

бухгалтера з своїми підлеглими, які формують свою невелику ланку бухгалтерів, що направлені на діяльність ресторанного господарства і не знаходяться в тій службі, що і фінансова служба (бухгалтерія) готельного підприємства.

Оскільки було обрано лінійно-функціональну структуру організації підприємства це уможливило ефективне залучення фахівців до вже працюючого підприємства, що зображено на рис. 2.1. Штатний розпис готельного підприємства без включення ресторанної служби станом на січень 2019 року становить 94 штатних одиниці (Додаток Б).

2.1.3 Характеристика послуг ВАККАРА hotel on the river

Основними послугами готельного підприємства є проживання та харчування, якщо друге включене у вартість номера. Кожен номер обладнаний майже всіма зручностями відповідно до категорії 3* ДСТУ 4269:2003 Послуги туристичні. Класифікація готелів, відсутніми є радіоприймач, попільничка, також відповідно до ДСТУ кількість місць в залі ресторану не становить 75% від місткості підприємства.

Основні послуги - послуги з побуту (обслуговування номерів, дзвінок-будильник, зберігання багажу, проживання з улюбленцем до 10 кг,), транспортні послуги (виклик таксі, паркінг), послуги організації дозвілля (Гостьова бібліотека, дитяча кімната, настільні ігри), зв'язку та інформації (телебачення, послуги Wi-Fi, консультація з питань організації дозвілля, телефон).

Додаткові послуги - послуги з побуту (Доставка квітів, доставка тортів, прання, прасування хімчистка одягу, ксерокопіювання, факс, сканування документів, оренда складського приміщення), транспортні послуги (трансфер, заряджання електромобіля), послуги організації дозвілля (прокат пляжних аксесуарів, фотосесія в номері, замовлення няні для дітей, організація заходів, замовлення кальяну, оренда альтанок, бесідок, приміщень під заходи, оренда мангала, прокат столових приборів, скатертин, посуду), зв'язку та інформації (автономний офіс), спортивно-оздоровчі (прокат велосипедів, масаж), торговельні послуги (продаж брендової косметики та сувенірів готелю, засобів від комах, IQOS-стіків, запальничок, цигарок.), послуги ресторанного сервісу [11].

2.2 Аналіз ресторанної служби засобу розміщення

Ресторанна служба засобу розміщення представлена рестораном з барною стійкою в залі ресторану, тобто в нас представлений ресторан-бар, особливістю якого є поєднання з барною стійкою вестибюлю, розмежуванням двох слугують двері. Ресторан “Grand Piano” відкрився разом з готельним підприємством, є окремою службою та належить окремій юридичній особі, внаслідок чого взаємодія між господарствами створює додаткову паперову роботу. Ресторан працює з 8:00 до 24:00, сніданки організовуються з 8:00 до 10:00 та з 8:00 до 11:00 по вихідних та святах, подаються в якості Континентального, Англійського або Веганського сніданків. Крім основної зали ресторану де знаходиться сцена з фортепіано, ресторан має літню терасу відкриту у теплу пору року. Інтер’єр ресторану являє собою ретро елегантність, рис. 2.2.



Рис. 2.2 - Зала ресторану “Grand Piano”

Меню ресторану складається з холодних закусок, холодних страв, перших страв, других страв, гриль меню, соусів, гарнірів, десертів, напоїв власного приготування, кавових напоїв, чаю, фрешів, безалкогольних напоїв в асортименті, алкогольних напоїв, меню представлене в паперовому вигляді або як презентація на сайті підприємства.

Для груп гостей є пакетні пропозиції у випадку організації кави паузи, бізнес ланчів, бізнес вечері та бенкетів, для зручності гостей меню не є усталеним,

тобто гості можуть обрати певний варіант з переліку страв, приклад з презентації представлено на Рис 2.3.

BASIC		150 грн/uah 70 г + напій
Кожен учасник отримує кожну вказану нижче позицію Each participant receives each of the following portions		Оберіть 1 варіант закуски 1 порція = 70г Choose 1 starter option 1 portion = 70g
Кава заварна (вершки або молоко) Brewed coffee (cream or milk)	100 мл/ml	Еклер з ванільним кремом Eclair with cream
Чай з лимоном Tea with lemon	200 мл/ml	Медова крихта в вершковому кремі Honey crumb in butter cream
Сік (апельсиновий або яблучний) Juice (orange or apple)	200 мл/ml	Шоколадно-банановий мус Chocolate-banana mousse
		М'яке шоколадне печиво Soft chocolate biscuits
		Міні круасан з фетою Mini croissant with Feta
		Брускети з авокадо під соусом унагі Bruschetta with avocado in unagi sauce
		Міні тости з шинкою і сиром Mini toasts with ham and cheese
		Міні бургер з куркою Mini burger with chicken

Рис. 2.3 - Варіант меню для кава паузи

Континентальний сніданок 400 грн особа, або 250 грн особа за умови проживання за пропозицією “оптимум”.

Континентальний сніданок складається з:

- Страва з 2-х яєць 80 (g)
- Сосиски 80 (g)
- Свіжі овочі 100 (g)
- Сир твердий 35 (g)
- Маслини/Оливи 10 (g)
- Хліб тостовий 40 (g)
- Круасан 30 (g)
- Джем 35 (g)
- Масло вершкове 10 (g)
- Сік 250 (g)
- Чай/Кава на вибір 200 (g)

Слід зазначити, що користуючись перевагами пропозиції “оптимальне проживання” сніданок за 250 грн/особа має дещо менше наповнення, тобто йде без круасанів, джему та вершкового масла.

Виробнича програма закладу ресторанного господарства представляє собою кількість сировини, напівфабрикатів, продукції, що буде вироблено або перероблено для задоволення потреб в організації харчування гостей закладу.

Виробнича програма цехів ресторанної служби представлена напівфабрикатами різного ступеня готовності та готовими стравами, щоденно на штат готелю готується обід та вечеря, представлені першою стравою та другою стравою. Для задоволення побажань гостей представлено меню з різноманітними стравами наявність яких забезпечує денна виробнича програма ресторану, представлено такі страви: Філе оселедця пряного посолу; М'ясне асорті; Українське сало з хрінном та гірчицею; Овочева грядка; Карпачо з лосося; Карпачо з телятини; Брускета з тар-таром із лосося; Брускета зі слайсами авокадо, томатами, руколою, сиром “Моцарелла”; Салат фірмовий “Баккара” з морепродуктами; Капрезе; Салат Олів'є з куркою; Теплий салат Страчетті; Салат “Трецький”; Салат “Цезар” з куркою; Салат “Цезар” з філе лосося; Український борщ з салом та пампушками; Зелений борщ; Крем суп з броколі та сиру “Дор Блю”; Бульйон з фермерського курчати; Котлета по-київськи з картопляним пюре; Курча табака з кукурудзяною полентою; Курячі крильця в кунжуті; Спинка лосося; Телятина гриль з гарніром; Філе міньйон з картопляним пюре; Чалагач з картопляним пюре; Вареники власного приготування; Пельмені домашні з м'яса телятини і свинини; Деруни з беконом; Плов з телятиною; Паста “Карбонара”; Різотто з морепродуктами; Різотто з білими грибами; Локшина удон з креветками; Сендвіч клуб з соковитою куркою; Стейк зі свинного ошийка; Стейк з курячого бедра; Судак; Скумбрія; Дорадо з листям салату та лимоном; Лаваш з сиром сулугуні та зеленню; Картопля по-домашньому з цибулею та грибами; Картопляне пюре; Картопляна соломка в паприці; Рис з овочами; Овочі гриль в прованських травах; Вафельний торт; Штрудель вишнево-яблучний; Чізкейк; Фруктова тарілка; Сирники; Вареники з вишнею; Морозиво в асортименті; Асорті фермерських сирів з медом та горіхами; Морс; Узвар; Компот; Хлібний кошик.

Для покращення організації сніданків в закладі робляться надрізи на сосисках, тостовий хліб має символіку готелю. Для подальшого розуміння сильних та слабких сторін закладу доцільним є проведення SWOT аналізу, підсумок якого складено в табл. 2.3 [11].

Таблиця 2.3 - SWOT аналіз ресторанного господарства

Сильні сторони	Розташування на воді, поруч транспортна розв'язка, різноманітне банкетне меню, широкий перелік додаткових послуг для відпочинку на природі. Відсутність вагомих конкурентів серед флотелів. Автономність у випадку відключень електропостачання та водопостачання.	Слабкі сторони	Застаріле устаткування, необхідність оновлення дизайнерського рішення зали ресторану, оновлення посуду. Погана конкурентність в порівнянні з ресторанами на воді або біля води. Паперове меню, відсутність програми лояльності, відсутність проведення заходів зусиллями закладу.
Можливості	Оновлення матеріально-технічної бази, цифровізація сервісу, впровадження програми лояльності, оновлення меню, впровадження сезонного меню. Таким чином збільшення конкурентних переваг. Поновлення проведення заходів ресторанною службою	Загрози	Ракетно-дронове ураження підприємства або його території, затоплення судна. Тривалі відключення електроенергії.

З проведеного аналізу можна виокремити такі моменти як, необхідність оновлення матеріально-технічної бази, це обумовлено відсутністю капітального ремонту з моменту відкриття ресторану в 2009 році. Для порівняння, облаштування ресторанної зали представлено на рис. 2.4



Рис. 2.4 - Облаштування зали ресторану до 2022 року

Як можна побачити на рис. 2.4, зала ресторану раніше виглядала значно краще, ніж станом на 2025 рік, для порівняння можна поглянути на рис. 2.2 який зображає приблизний стан зали зараз. Стан столів станом на зараз незадовільний, столи хитаються, в подряпинах, в деяких місцях обідрано покриття. Барна стійка не має алкогольних напоїв в полі зору гостей, всі алкогольні напої заховані в самій барній стійці, для порівняння, вигляд бару до 2022 року на рис. 2.5



Рис. 2.5 - Барна стійка ресторану

Зліва можна побачити ті самі двері, що ведуть до лобі-бару, наразі алкогольні напої відсутні на задньому фоні бару, відсутні тримачі для скла, полиці на стінах, шторки на вікнах. Під час спроби оновити зовнішній вигляд стійки бару, було покладено плитку на стінах в лівій частині бару. Зanedбана організація барної справи закладу склалась через відсутність попиту та власне відсутність посади

бармен понад два роки. Кава та коктейлі наразі готуються офіціантами та адміністраторами зали, барна карта наразі відсутня [11].

Попереднє сервірування передбачає наявність паперового сету з логотипом та назвою готельного підприємства, винний келих, ніж та виделка. За умови проведення заходів, попереднє сервірування відсутнє, для подачі приборів використовують спеціальний дерев'яний органайзер для приборів, що має два відділи, один для ножа інший для виделки. Серветки використовуються квадратні, паперові, білого кольору.

Послуги room-service надаються весь час поки працює ресторан, при обслуговуванні прибори подаються в паперовому пакеті разом з серветками, сіллю та перцем. Послуги з доставки страви в номер не коштують додаткових грошей, окрім сніданків, сніданок в номер коштує додатково 100 грн.

Цінова політика закладу може бути переглянута разом зі зміненим меню, особливістю є включені 10% за обслуговування в фінальну вартість чеку, тобто замовивши каву на 100 грн ще 10 грн буде нараховано в чек, в підсумку гість сплачує 110 грн.

Вимогами до зовнішнього вигляду офіціанта є чорний або темного кольору одяг та взуття та фартух.

В залі ресторану розташована сцена з фортепіано. Ресторан має туалет для гостей та персоналу, вони не є відокремленими. Туалет є однією кабінкою з туалетом та другою кабінкою для людей з обмеженими можливостями, друга кабінка досить мала для того аби людина на кріслі колясці могла розвернутись, проте наявні поручні, на дві кабінки наявний лише один рукомийник.

Плюсом ресторану як соціальної складової є знижка для поліцейських, що патрулюють околиці мосту в 20% на всі позиції в меню.

Програма лояльності для гостей відсутня, є лише спеціальні пропозиції, які простежуються CRM або HPMS системою готелю.

РОЗДІЛ 3

УДОСКОНАЛЕННЯ ОПЕРАЦІЙНИХ ПРОЦЕСІВ РЕСТОРАННОЇ СЛУЖБИ ФЛОТЕЛЮ

3.1 Удосконалення надання послуг ресторанною службою флотелю

Удосконалення послуг ресторанною службою складний і трудомісткий процес, що потребує раціонального підходу, тобто пріоритетів які в свою чергу можуть варіюватись від багатьох чинників, основними завжди є вартість, попит, актуальність.

Вартість в розстановці пріоритетів відіграє одну з ключових ролей, особливо для інвесторів або власників бізнесу, які не бажають витратити багато коштів та отримувати прибуток якомога швидше.

Попит представлений бажанням споживачів купувати, відвідувати, отримувати щось, досліджується в економіці і представлений як платоспроможність покупців, бажання купити щось за певної ціни.

Актуальність - показник який можна виразити як “швидкість реалізації задуму + падіння попиту на нього”. Так ми можемо зобразити затребуваність того чи іншого продукту чи рішення в часі.

Прикладом дослідження актуальності продукту на ринку, можна взяти зараз відомий продукт, спаржу, попит на яку в світі вже давно встановлений і не спадає, а отже можна очікувати те що актуальним цей продукт буде ще тривалий час, особливо враховуючи той факт що в Україні цей овоч все ще є дефіцитним та дорогим, це зумовлено площами посіву його в Україні та особливістю його збирання, адже немає комбайнів які могли б збирати Аспарагус. Таким чином порівнявши площу посіву в Німеччині в 28 тис. проти 500 гектарів та вартість овоча в Україні ми можемо зробити висновок про його актуальність, та розробляти і просувати на його основі меню що буде актуальним принаймні щонайменше декілька років [16].

Наразі найбільш поширеним є додавання в меню закладів популярних страв без проведення попереднього аналізу сировини чи детального дослідження попиту в майбутньому і такі рішення теж працюють, але якщо на меті стоїть отримати найбільшу користь з рішення, то необхідно провести ґрунтовний аналіз.

Отже приймаючи рішення для покращення надання послуг необхідно щонайменше оцінити їх за критеріями вище.

Розглядаючи удосконалення надання послуг ресторанною службою, можна розбити послуги на різні категорії для кращого розуміння будови поліпшень. Перша категорія обслуговування А ля карт, обслуговування сніданків, обслуговування рум-сервіс, друга категорія - обслуговування заходів, що складає велику частку роботи офіціантів.

Надану класифікацію для кожної категорії можна розділити на менші частки за процесами проведення підготовки, проведення, закриття діяльності. Таким чином розглядаючи сніданки які організуються в закладі розгляд надання послуг розглядати слід з підготовки до організації проведення сніданків, після розглядають саме проведення сніданків, після їх завершення, адже кожен з етапів є поступовим і необхідним для виявлення проблемних місць надання послуг для їх покращення.

Підхід в якому аналіз починається від початку організації послуг і прослідковує всі процеси до кінця їх надання дозволить ґрунтовно підійти до оптимізації виробництва та надання послуг.

Через початок повномасштабної війни та виїзд за кордон великої кількості населення, заборону авіаперельотів на території України міжнародне співробітництво перенесено онлайн формат, або за можливості за участю представників компаній за кордоном. Станом на кінець 2024 року в Україні перебуває 32 млн населення, що навіть так досить велика цифра, але це стосується в основному країн з великим ВВП на душу населення, адже купівельна спроможність в Україні досить невелика, станом на 2023 рік ВВП на душу населення трохи більший за 5 тис. дол. США, що є меншим показником ніж у будь-якої сусідньої країни [17; 18].

Проводячи аналіз необхідних змін для покращення надання послуг варто розглядати окремо виробничі приміщення, залу ресторану, барне господарство, складське господарство, роботу персоналу та менеджменту.

Станом на першу половину 2025 року штат підприємства “БАККАРА” становить не більше половини штатного розпису 2019 року (Додаток А), причина цьому початок повномасштабної, а в зв’язку з цим порушення нормальної діяльності готельного та ресторанного підприємств, зменшення кількості та вартості заходів, конференції, подій, зменшення кількості гостей засобу розміщення.

Поступово відновлюючись з роками після 2022 року підприємство почало потребувати змін, більше персоналу, оновлення меблів, посуду, устаткування, нових меню та підходів до організації заходів.

В першу чергу необхідним є збільшення кількості персоналу, адже наразі нормою є одночасне проведення заходів, або їх проведення з мінімальним проміжком у часі, однією людиною, або з допомогою всіх інших працівників зміни, таким чином важко сформувати якісне обслуговування. З іншого боку кількість кухарів так само становить малу частину необхідної кількості для якісного обслуговування. Штат ресторану “Grand Piano” становить 13 осіб, детальніше в табл. 3.1.

Таблиця 3.1 - Штат ресторану “Grand Piano”

Посада	Штатних одиниць
Менеджер служби	1
Адміністратор	3
Офіціант	3
Всього	7
Відділ кухня	
Су-шеф	1
Кухар-універсал	2
Мийниця посуду/Прибиральниця	3
Всього	6

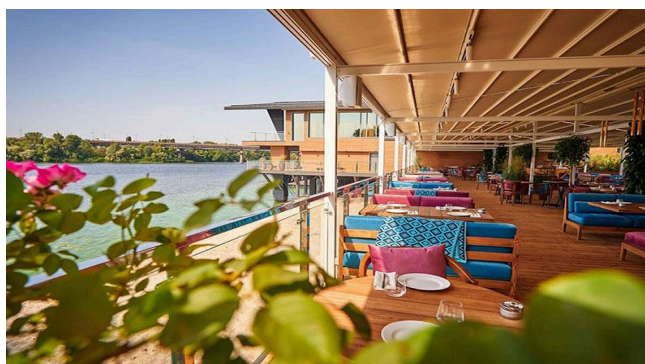
З наведеної вище таблиці можна отримати необхідні дані стосовно організації роботи персоналу, така кількість персоналу є задовільною у сезон з малим попитом на заклад через його розташування на воді, пришвартованим до

берега острова. Але з настанням теплої пори року зазначена кількість персоналу є малою для якісного обслуговування гостей на заходах, які наразі становлять найбільшу частину прибутку ресторанної служби. Отже необхідним є збільшення персоналу ресторанної служби та залучення працівників з аутсорсу, або фрілансерів, в першому випадку відповідальність частково несе компанія підрядник яка надає персонал на заходи, але унеможлиблює індивідуальний підхід, другий випадок дозволить в індивідуальному порядку здійснювати співпрацю з працівниками.

Уніформа персоналу не стоїть високо в пріоритетах, її залучення для змін необхідне вже на фінальних етапах, але не варто недооцінювати її важливість через важливість зовнішнього вигляду персоналу, як обличчя закладу, все ж персонал має бути доглянутим, що буде символізувати про можливість доглядати за гостями закладом.

Внутрішнє оформлення, меблювання, барна стійка - всі внутрішні компоненти мають бути переглянуті з залученням різних варіантів для перегляду вартості, необхідного часу на виконання робіт. Підсумок роботи складе подальший зовнішній вигляд закладу на роки діяльності засобу розміщення. Наразі є розрив між оформлення номерів готельного підприємства, та неналежного стану меблювання ресторанної служби. Зараз дуже популярними є білий та світлі кольори, які в поєднанні з кольорами води Дніпра та кольором неба створюють в закладі неймовірне відчуття піднесення та легкості. З іншого боку багато закладів ресторанного господарства на воді або поруч створюють атмосферу затишку використовуючи для оформлення меблювання та інтер'єру дерево рис. 3.1 [19].

Рис. 3.1 - Меблювання зали ресторану “Маяк”



Виробничі приміщення в процесі проектування були обладнані необхідним устаткуванням, але з удосконаленням технологій приготування страв, багато закладів перейшли від електричних чавунних плит до індукційних. Зміни з часом прийшли до ресторану “Grand Piano”, але замість повноцінного монтування індукційних плит, встановлено портативні, що займають площу в 4 конфорки, при цьому надаючи для користування лише 2. Пароконвектомат підприємства справний, але через особливості своєї роботи та віку не вимикається та працює цілий день, є аналоговим. Сучасні моделі обладнані цифровим модулем, мають ефективні програми з очистки, велику кількість функцій, що спрощують приготування страв.

В залі ресторану встановлено сцену з чорним фортепіано, потенціал сцени наразі занепалий та використовується виключно для заходів, для встановлення музичного обладнання, тим часом вечори з живою музикою не проводяться, звані вечори, тощо.

Найбільшою проблемою виробничих приміщень ресторану є неправильні та застарілі рішення при їх плануванні, перетинання потоків, відсутність окремих приміщень для зберігання посуду, відсутність окремих проходів для персоналу, відсутність окремої їдальні створюють додаткові незручності, але варто враховувати що планування проводилось не пізніше 2009 року коли підприємство почало свою роботу.

Після виконання зазначених робіт можлива трансформація підприємства, його ребрендинг та отримання певної популярності, адже заклад враховуючи своє розташування навіть сьогодні знаходить свого гостя, більшість гостей навіть сьогодні задоволені закладом гостинності. Орієнтовні ціни на проведення перелічених робіт представлено в табл. 3.2. Розрахунок проводився власними силами за використанням доступної інформації у вільних джерелах. Приведені в таблиці показники є приблизними та розраховані станом на початок червня 2025 року.

Таблиця 3.2 - Вартість проведення робіт з удосконалення роботи служби

Категорія	Необхідне устаткування	Приблизна вартість, грн
Устаткування	Індукційна плита, пароконвектомат.	192 000
Сервірування	Склянки, тарілки столові мілкі, прибори столові, скатертини.	225 800
Меблювання зали ресторану	Столи, стільці.	169 600
Візуальне оформлення зали, персоналу	Уніформа персоналу, оформлення зали.	255 000
Впровадження програми лояльності, та цифрового меню.	Програма лояльності, Choice QR.	33 000

Складено автором за джерелами - [20; 21; 24; 25; 26; 27]

Представлені дані в таблиці були розраховані з урахуванням робіт з установки силами підрядників за необхідності таких робіт, частково роботи можуть бути виконані співробітниками готелю. Сервірування було обрано на 100 осіб, оскільки це найбільша разова місткість представлена в закладі, але без врахування коефіцієнту, де два набори у користуванні, один набір у запасі, кількість столів було обрано у 8 подвійних та 16 одинарних. Програма лояльності, цифровізація меню, Choice QR були обрані з пакетами на один рік, сумарно сума оновлення складе 845,4 тис. грн, що для закладу завантаженість та місткість якого невелика це дуже великі фінансові інвестиції, але враховуючи діяльність закладу та амортизацію діяльності закладу це можливо за роки роботи ресторану.

Вартість оновлення меню та впровадження сезонного меню не включено в таблицю через виконання робіт власними засобами підприємства. Для удосконалення меню ресторану “Grand Piano” рекомендуються такі кроки.

- Повідомлення гостей про харчові алергени в стравах;
- Розширення асортименту сніданків;
- Впровадження сезонного меню, дитячого меню.

Представлені покращення організації надання послуг з харчування не перелічені в повному обсязі через необхідність розширення штату для подальших

покращень, приклад: бармен дозволить поновити барну карту, розробити коктейлі, розширити перелік напоїв в асортименті та алкогольних напоїв.

3.2 Удосконалення програмних продуктів ресторану Grand Piano

Програмні продукти якими користуються ресторани господарства необхідно переглядати раз на декілька років і приймати рішення для їх можливої зміни, оскільки деякі програмні продукти з часом стають застарілими.

Нові програмні продукти як Poster POS дозволяють залучати за потреби багато додаткових функцій, також це відомий український програмний продукт для автоматизації роботи закладів ресторанного господарства. Таким чином підприємство може розглянути як один з програмних продуктів для цифрового меню закладу, обрати “Poster QR” або відомий “Choice QR”. Перевагою українського продукту є онлайн підтримка 24/7, отримання відгуків в месенджер телеграм та можливість відразу відреагувати на них, можливість оплати замовлення самостійно гостей та визначення чайових, які автоматично пересилаються на картку офіціанта. “Choice QR” - відомий своєю простотою, зручністю, функціоналом, дозволяє організовувати гостям бронювання, створює сайт закладу без потреби залучення окремих розробників, має інтеграцію з службами доставки, веде власний облік та статистику продажів, відгуків, має власну систему лояльності.

Сьогодні важко уявити сучасний заклад ресторанного господарства без системи лояльності, більшість мережевих і унікальних закладів мають програму лояльності. Програма лояльності - важіль маркетингу ресторану, за один з методів, що змушує гостей повертатись знову, впровадити програму можна як знижками так і бонусами, або можна їх поєднувати для найкращого ефекту. Наразі в ресторани відсутня програма лояльності як і в готельному підприємстві, існують лише спеціальні пропозиції на проживання та харчування у вигляді дешевих сніданків.

Розробники Choice QR стверджують про зменшення витрат від 25%, збільшення середнього чеку на 20-25%, зростання доходу від 25%, повторні продажі від 50%. Впровадження такого продукту значно покращить ситуацію з

замовленнями та наразі паперовим меню ресторану, також перевагою продукту є інтеграція разом з “Poster POS”, “Servio”, “R_Keeper” [20; 21].

3.3 Удосконалення інклюзивності підприємства

Інклюзивність підприємства передбачає його доступність для людей з обмеженими можливостями, що особливо актуально для України у воєнний та повоєнний час, на вже діючому підприємстві з обмеженим простором та необхідністю монтування додаткового обладнання це потребуватиме значних інвестицій, але це є необхідним та вимагається ДБН В.2.2-25:2009 "Підприємства харчування (заклади ресторанного господарства)" [22].

Оскільки берегова лінія вище ніж паркова територія готелю та вхід до ресторану, передбачено підйомник для людей з обмеженими можливостями, окрім підйомника іншої можливості спуститись людям на кріслі-колясці не облаштовано. Іншою перешкодою для людей з обмеженими можливостями є сходи та відсутність великого ліфту для крісла-коляски, але в готелі спроектовано номери на першому поверсі для гостей з обмеженими можливостями. При вході до ресторану гостя чекають сходи, без облаштованого спуску, без допомоги людина не може спуститись. Вбиральні для людей з обмеженими можливостями передбачені, одна жіноча та одна чоловіча, але простір в кабінках не передбачає можливість розвернути крісло-коляску на місці та потребуватиме допомоги персоналу, для чого в свою чергу не передбачено кнопки виклику персоналу.

Можливі рішення стосовно переобладнання вбиралень, що є складним процесом з необхідністю залучення фахівців через дуже обмежений простір, або можливість доставки їжі в номер гостю з обмеженими можливостями, облаштування входів в ресторан для гостей на кріслі-колясці представляє складне рішення, оскільки кількість простору обмежена і розпланована першочергово.

ВИСНОВКИ ТА ПРОПОЗИЦІЇ

В підсумку, при виконанні кваліфікаційної роботи було проведено комплексне застосування практичних та теоретичних знань, навичок в галузі. Було досліджено стан визначеного ресторанного господарства в місті Київ, вивчено історію підприємства, його будову, структуру, проведено аналіз його переваг та недоліків, визначено необхідні напрямки розвитку закладу ресторанного господарства готельного підприємства. Було надано визначення терміну удосконалення операційних процесів ресторанної служби.

Дослідження ресторанного господарства флотелю “BAKKARA” допомогли визначити ключові точки необхідні для покращення надання послуг.

Рекомендаціями стосовно удосконалення операційних процесів діяльності ресторану “Grand Piano” в найближчій перспективі є впровадження нових програмних продуктів одночасно зробивши меню цифровим, перегляд рішень стосовно інклюзивності закладу, впровадження одного стандарту посуду, уніформи співробітників, налагодження збільшення кількості працівників, використання потенціалу сцени в залі ресторану для проведення заходів, званих вечорів, тощо. Ці рішення дозволять покращити надання послуг вже в найближчі роки. Довгострокові рішення, що потребують значних інвестицій передбачають удосконалення устаткування, меблювання, інтер'єру, перегляд барної стійки, впровадження окремого місця для харчування персоналу. Відповідні заходи допоможуть підприємству в довгостроковій перспективі залишатись прибутковим, трансформуватись до вимог сьогодення, але варто зазначити, що під час впровадження змін та їх перегляду можуть змінюватись умови до яких необхідно пристосовуватись закладу ресторанного господарства. Проведення роботи стосовно облаштування ресторанної зали, виробничих приміщень, дозволять вимагати від персоналу відповідного рівня обслуговування, можливим стане встановлення вищих стандартів обслуговування, за умови відвідування великою кількістю гостей можливий найм метрдотеля, гардеробника.

Під час виконання роботи було засвоєно проведення дослідження стану і перспектив розвитку готельно-ресторанного підприємства.

СПИСОК ВИКОРИСТАНОЇ ЛІТЕРАТУРИ ТА ІНТЕРНЕТ-РЕСУРСІВ

1. ДСТУ 4281:2004 Заклади ресторанного господарства. Класифікація
2. Господарський кодекс України, [Електронний ресурс] - Режим доступу: <https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/436-15/conv#n462>
3. Кравцов С. С. Система операційного менеджменту ресторану: структура та вимоги до розробки / С. С. Кравцов. // Ефективна економіка. - 2018. - № 6. - Режим доступу: http://nbuv.gov.ua/UJRN/efek_2018_6_41.
4. Звіт Департаменту промисловості та розвитку підприємництва 2024 рік, [Електронний ресурс] - Режим доступу: <https://dprp.kyivcity.gov.ua/torhivlia-ta-spozhyvchyi-rynok>
5. Вільний ресурс Вікіпедія, [Електронний ресурс] - Режим доступу: <https://uk.wikipedia.org/wiki/%D0%9A%D0%B8%D1%97%D0%B2>
6. “7 Легендарних історичних ресторанів Києва”, [Електронний ресурс] - Режим доступу: <https://tykyiv.com/establishments/top-7-legendarnikh-istorichnikh-restoraniv-kiieva/>
7. “Як пандемія та повномасштабна війна вплинули на доходи популярних ресторанів Києва”, [Електронний ресурс] - Режим доступу: <https://www.slovoidilo.ua/2025/04/23/infografika/biznes/yak-pandemiya-ta-povnomasshtabna-vijna-vplynuly-doxody-populyarnyx-restoraniv-kyieva>
8. ДСТУ 4527:2006 Послуги туристичні. Засоби розміщення. Терміни та визначення
9. Сайт готелю “Galera Resort”, [Електронний ресурс] - Режим доступу: <https://galera.com.ua/hotel/>
10. Сайт готелю “Pharaon”, [Електронний ресурс] - Режим доступу: <https://faraon-hotel.com.ua/restoran-na-vode/>
11. Сайт готелю “БАККАРА”, [Електронний ресурс] - Режим доступу: <https://bakkara-hotel.com.ua/ua/>
12. Закон України “Про внутрішній водний транспорт”, [Електронний ресурс] - Режим доступу: <https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/1054-20#Text>
13. Державний судновий реєстр України, [Електронний ресурс] - Режим доступу: <https://data.gov.ua/dataset/d3aee671-a29b-494e-877f-29f78a3e4581/resource/99f84a43-f4a2-488f-907f-f9435dd9471a>
14. Сайт проекту Clarity Project “БАККАРА-ПЛЮС”, [Електронний ресурс] - Режим доступу: https://clarity-project.info/edr/39981869/yearly-finances?current_year=2021
15. Сайт проекту Clarity Project “ВЕНЕЦІЯ-КОМ”, [Електронний ресурс] - Режим доступу: https://clarity-project.info/edr/39829702/yearly-finances?current_year=2024

16. Сайт новин “Agronews.ua”, [Електронний ресурс] - Режим доступу:
<https://agronews.ua/news/v-ukrayini-popyt-na-sparzhu-perevyshhuye-propozycziyu/>
17. Сайт новин “BBC.com”, [Електронний ресурс] - Режим доступу:
<https://www.bbc.com/ukrainian/articles/c2499np3ep7o>
18. Сайт “World Bank Group”, [Електронний ресурс] - Режим доступу:
<https://data.worldbank.org/indicator/NY.GDP.PCAP.CD?view=map&year=2023>
19. Сайт “RestOn” “На великій воді: ресторани Києва, які знаходяться біля води”, [Електронний ресурс] - Режим доступу:
https://reston.ua/kyiv_topics/na-bolshoy-vode-restoranyi-kieva-kotoryie-nahodyatsya-u-vodoemov
20. Сайт “Poster POS”, [Електронний ресурс] - Режим доступу:
<https://joinposter.com/ua>
21. Сайт “Choice QR”, [Електронний ресурс] - Режим доступу:
<https://choiceqr.com/uk/solutions-for-restaurants/>
22. ДБН В.2.2-25:2009 "Підприємства харчування (заклади ресторанного господарства)" із Зміною № 1 та Зміною № 2
23. Матеріали XIV Міжнародної науково-практичної конференції, «Інноваційні технології в готельно-ресторанному та туристичному бізнесі», 22 травня 2025 р. – К.: НУХТ, 2025 р. – 303 с.
24. Професійне устаткування HoReCa, [Електронний ресурс] - Режим доступу:
<https://horeca-equipment.com.ua/>
25. Меблі для ресторанів та кафе Base, [Електронний ресурс] - Режим доступу:
<https://basefurniture.com.ua/stil-loft-kvadratnyibase-yasen-60kh60-sm/>
26. Уніформа персоналу Profforma, [Електронний ресурс] - Режим доступу:
<https://profforma.com.ua/ua/uniforma-dla-personala/restaurants-hotels/rubashki/sorochka-dlya-personalu-tan->
27. Сайт підрядника БудРемДизайн, [Електронний ресурс] - Режим доступу:
<https://stroyremdizayn.kiev.ua/remont-pomeshhenij/kafe-i-restorany.html>

ДОДАТКИ

Теза представлена на міжнародній конференції

МІНІСТЕРСТВО ОСВІТИ І НАУКИ УКРАЇНИ



**НАЦІОНАЛЬНИЙ УНІВЕРСИТЕТ
ХАРЧОВИХ ТЕХНОЛОГІЙ**



**XIV МІЖНАРОДНА
НАУКОВО-ПРАКТИЧНА
КОНФЕРЕНЦІЯ**

***ІННОВАЦІЙНІ ТЕХНОЛОГІЇ
В ГОТЕЛЬНО-РЕСТОРАННОМУ ТА
ТУРИСТИЧНОМУ БІЗНЕСІ***

22 травня 2025 р.

Київ НУХТ 2025

XIV International Scientific and Practical Conference "Innovative Technologies in the Hotel, Restaurant and Tourism Business", May, 22, 2025. Book of abstract. NUFT, Kyiv, 2025. – 303 p.

The publication contains materials of **XIV International** Scientific and Practical Conference "Innovative Technologies in the Hotel, Restaurant and Tourism Business".

The publication is intended for scientists and researchers who are engaged in definite problems in the Hotel, Restaurant and Tourism Business.

ISBN 978-966-612-380-3

© NUFT, 2025

Матеріали XIV Міжнародної науково-практичної конференції, «Інноваційні технології в готельно-ресторанному та туристичному бізнесі», 22 травня 2025 р. – К.: НУХТ, 2025 р. – 303 с.

Видання містить матеріали XIV Міжнародної науково-практичної конференції, «Інноваційні технології в готельно-ресторанному та туристичному бізнесі».

Розраховано на фахівців і дослідників, які пов'язані з означеними проблемами у готельно-ресторанному бізнесі.

ISBN 978-966-612-380-3

© NUFT, 2025

5	Неверов М.Ю., Сильчук Т.А. Удосконалення операційних процесів діяльності ресторанної служби флотелю	54
6	Стещенко Л.І., Савченко І.А. Особливості екологізації готельних підприємств: сучасні підходи та приклади з України	55
7	Телюх О.В., Шидловська О.Б., Арпуль О.В. Мультифункціональні екологічні простори на дахах готелів та їх вплив на психологічне благополуччя гостей	57
8	Ткаченко О. В., Кирпіченкова О.М. Сенсорний маркетинг як інструмент підвищення лояльності гостей ресторану	59
9	Бондарчук Р. В., Матюшенко Р.В. Мистецтво Upsellng: від невимушеної поради до збільшення прибутку у барі	60
10	Левківський Д., Павлюченко О., Наконечна А. Вимоги до організації овочевих цехів закладів ресторанного господарства	61
11	Огієнко А.О., Шидловська О.Б., Іщенко Т.І. Впровадження корпоративної культури нового покоління в засобах розміщення	62
12	Петренко Є.С., Кирпіченкова О.М. Удосконалення роботи служби експлуатації номерного фонду готельного підприємства	64
13	Дочинець І.В. Крафтове виробництво як потенціал розвитку України	65
14	Безрученко С., Пушка О.С. Формування конкурентних переваг мережевого закладу ресторанного господарства	66
15	Мірошниченко Є.Ю., Ковтун А.В., Бортнічук О.В. Удосконалення технології десерту брауні природними підсолоджувачами	67
16	Заєць А., Павлюченко О., Омельченко М. Особливості меню закладів європейської кухні	69
17	Дочинець І.В. Штучний інтелект в закладах гостинності	70
18	Зуйко В.І., Сильчук Т.А. Формування асортименту безвідходного їстівного посуду для закладів ресторанного господарства	71
19	Куций Е.С., Сильчук Т.А. Роль спеціалізованого харчування для спортсменів з альтернативними джерелами білку у готелях спортивно-туристичного напрямку	72
20	Капеліста Ю.В., Люлька О.М., Економічне обґрунтування діяльності курортного готелю для військових з сучасними оздоровчими послугами	74
21	Дочинець І.В. Тренди ресторанного господарства	76
22	Зотенко Д.М., Кирпіченкова О.М. Роль інноваційної програми vegheet у скороченні витрат на овочеву переробку в готельно-ресторанному господарстві	78

УДК 640.4

УДОСКОНАЛЕННЯ ОПЕРАЦІЙНИХ ПРОЦЕСІВ ДІЯЛЬНОСТІ РЕСТОРАННОЇ СЛУЖБИ ФЛОТЕЛЮ

Неверов М.Ю., здобувач

Сильчук Т.А., д.т.н., проф.

*Національний університет харчових технологій
(НУХТ), м.Київ*

Для ресторанного бізнесу притаманний високий ступінь взаємодії з гостем, що висуває свої вимоги до формування організації операційних процесів діяльності ресторанної служби. Попри велику залежність ресторанного господарства від матеріально-технічної бази, велику увагу слід приділяти саме організації надання послуг. Якість, як одна з ключових ознак споживання харчової продукції є відмінною для споживача, адже ми отримуємо різний досвід від закладу до закладу, іноді навіть самі відвідування можуть відрізнитись, все це створює необхідність пропрацювання певних алгоритмів для персоналу, який займає найбільшу нішу у враженнях людини від місця відвідування.

Сьогодні кількість флотелів вздовж берегів Дніпра є меншою, ніж кількість ресторанів вздовж берегів, що створює додаткову конкуренцію у важких умовах діяльності флотелів. Конкуренція висуває нові вимоги для ресторанної служби флотелю. Єдиною конкурентною перевагою ресторанах у флотелях є організація харчування та проживання, організація конференцій, адже самі заклади ресторанного господарства флотелів не можуть скласти конкуренцію ресторанам, що націлені на задоволення потреб гостей біля водойм.

Одним з варіантів вирішення проблеми є покращення, оновлення матеріально-технічного забезпечення, перегляд дизайнерських рішень та об'ємно-планувальних рішень ресторану. Інший варіант, перегляд обов'язків персоналу для покращення організації надання послуг, організації технологічних процесів. Слід приділити увагу розповсюдженню інформації про проведення акцій, спеціальних пропозицій не лише засобами власних мережевих ресурсів, як сайт, сторінки соцмереж підприємств, а реклама за допомогою засобів масової інформації, запрошенню інфлюенсерів для оглядів.

Висновок. Удосконалення операційних процесів діяльності ресторанної служби флотелю полягає у взаємозв'язку різних напрямків діяльності, таких як: виробництво, реалізація, організація споживання, що створює велику кількість умов, які треба враховувати для задоволення потреб гостей у справді якісній продукції, кваліфікованим персоналом за приємної атмосфери та оточення.

Література

1. Кравцов С. С. Система операційного менеджменту ресторану: структура та вимоги до розробки / С. С. Кравцов. // Ефективна економіка. - 2018. - № 6. URL: http://nbuv.gov.ua/UJRN/efek_2018_6_41.

Штатний розпис готельного підприємства

ЗАТВЕРДЖУЮ

штат у кількості 94 штатні одиниці
з місячним фондом заробітної плати
528 675,00 (п'ятсот двадцять вісім тисяч
шістсот сімдесят п'ять) грн.Директор _____ В. П. Цимбал
Наказ №101-к від 28.12.2018 р.ШТАТНИЙ РОЗПИС ТОВ БАККАРА-ПЛЮС"
Вводиться в дію з 01 січня 2019 р.

№ з/п	Назва структурного підрозділу	Назва посади (професії)	Код за класифікатором професій	Кількість штатних одиниць	Посадовий оклад, грн	Місячний фонд заробітної плати, грн
1	2	3	4	5	6	7
1	Адміністративно-управлінський персонал	Директор	12 10.1	1	10200,00	10200,00
		Керуючий готелем	13 15	1	10200,00	10200,00
		Заступник директора	12 10.1	1	8600,00	8600,00
		Інженер з охорони праці, пожежної безпеки та цивільного захисту	2149.2	0,5	6300,00	3150,00
		Керівник відділу інформаційних технологій	1229.3	1	7600,00	7600,00
		Секретар	41 15	1	5200,00	5200,00
		Менеджер із зв'язків з громадськістю	1475.4	0,25	6100,00	1525,00
		Всього:		5,75	54200,00	46475,00
2	Загальний відділ	Кур'єр	9151	2,25	5000,00	11250,00
		Всього:		2,25	5000,00	11250,00
3	Відділ кадрів	Менеджер з персоналу	1477.1	1	7600,00	7600,00
		Інспектор з кадрів	3423	1	6100,00	6100,00
		Всього:		2	13700,00	13700,00
4	Бухгалтерія	Головний бухгалтер	1231	1	7900,00	7900,00
		Провідний бухгалтер	24 11.2	1	6300,00	6300,00
		Бухгалтер	3433	0,5	5400,00	2700,00
		Всього:		2,5	19600,00	16900,00
5	Відділ матеріально-технічного забезпечення	Начальник відділу матеріально-технічного забезпечення	1229.1	1	7600,00	7600,00
		Всього:		1	7600,00	7600,00
6	Служба прийому та розміщення	Начальник служби прийому та розміщення	1229.1	1	7600,00	7600,00
		Заступник начальника служби прийому та розміщення	1229.1	1	6000,00	6000,00
		Старший портье	5121	4	5400,00	21600,00
		Портье	5121	4	5200,00	20800,00
		Консьєрж	5121	2	5100,00	10200,00
		Швейцар	9152	1	5000,00	5000,00
		Всього:		13	34300,00	71200,00
7	Служба продажу та маркетингу	Начальник служби з продажу та маркетингу	1229.1	1	7600,00	7600,00
		Фахівець з продажу та маркетингу		2	5800,00	11600,00
		Фахівець відділу бронювання	3439	2	5700,00	11400,00
		Менеджер з реклами	1476.1	1	5900,00	5900,00
		Всього:		6	25000,00	36500,00
8	Технічна служба	Технічний директор	12 10.1	1	7600,00	7600,00
		Головний інженер	1229.7	0,5	6100,00	3050,00
		Шкіпер	3142	1	5700,00	5700,00
		Диспетчер	3119	1	5600,00	5600,00
		Черговий електромеханік	3113	4	5400,00	21600,00
		Старший столяр	7422	1	5300,00	5300,00
		Столяр	7422	1	5100,00	5100,00
		Фахівець з вентиляції та кондиціонування		2	5200,00	10400,00
		Боцман	8340	1	5500,00	5500,00
		Лицувальник-плиточник	7132	1	5200,00	5200,00
		Матрос	8340	3	5000,00	15000,00
		Механік	3115	2	5100,00	10200,00
		Черговий механік	3115	4	5400,00	21600,00
		Всього:		22,5	72200,00	121850,00
9	Служба готельного господарства	Начальник служби готельного господарства	1229.1	1	7600,00	7600,00
		Заступник начальника служби готельного господарства	1229.1	1	6000,00	6000,00
		Диспетчер	3119	4	5400,00	21600,00
		Старша pokojivka	5142	1	5300,00	5300,00
		Pokoyivka	5142	12	5200,00	62400,00
		Озеленювач	6113	1	5100,00	5100,00
		Прибиральник службових приміщень	9132	4	4900,00	19600,00
		Двірник	9162	3	4900,00	14700,00
		Вантажник	9333	3	5000,00	15000,00
		Оператор пральних машин	8264	6	5100,00	30600,00
		Старший прасувальник	9133	1	5100,00	5100,00
		Каштелян	9132	1	5200,00	5200,00
		Прасувальник	9133	1	5000,00	5000,00
		Всього:		39	69800,00	203200,00
	Всього по готелю:			94		528675,00