

Відокремлений структурний підрозділ
«Харківський торговельно-економічний фаховий коледж
Державного торговельно-економічного університету»

Відділення харчових технологій та сфери обслуговування
Циклова комісія харчових технологій, готельно-ресторанної справи та туризму

Демчишина Яна Миколаївна

КВАЛІФІКАЦІЙНА РОБОТА

ВПРОВАДЖЕННЯ ІННОВАЦІЙНИХ СЕРВІСНИХ ТЕХНОЛОГІЙ В РЕСТОРАННОМУ БІЗНЕСІ

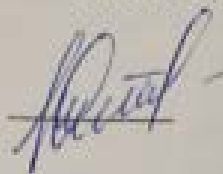
Спеціальність 241 Готельно-ресторанна справа
Галузь знань 24 Сфера обслуговування

Подається на здобуття кваліфікації: ступінь вищої освіти бакалавр спеціальність
«Готельно-ресторанна справа»

Науковий керівник:
Мітяєва Тетяна Леонідівна,
кандидат економічних наук,
доцент

Голова ЦК харчових технологій,
готельно-ресторанної справи
та туризму

ДОПУЩЕНО ДО ЗАХИСТУ



Костянтин СЕДУХ

РЕКОМЕНДОВАНО ДО ЗАХИСТУ
рішенням циклової комісії харчових
технологій, готельно-ресторанної
справи та туризму протокол
від «11» червня 2025 р. № 11

Гарант освітньої програми,
кандидат економічних наук, доцент



Юлія БЕРЕЖНА

Нормоконтролер,
кандидат технічних наук, доцент



Лідія ШУБІНА

Науковий керівник,
кандидат економічних наук, доцент



Тетяна МІТЯЄВА

Робота містить результати власних досліджень. Використання ідей, результатів і текстів інших авторів мають посилання на відповідне джерело.

Здобувач



Яна ДЕМЧИШИНА

Підсумкова оцінка 0/80 (літера/балів)

Секретар екзаменаційної комісії



Тетяна МІРОШНИЧЕНКО

Відокремлений структурний підрозділ
«Харківський торговельно-економічний фаховий коледж
Державного торговельно-економічного університету»

Відділення харчових технологій та сфери обслуговування
Циклова комісія харчових технологій, готельно-ресторанної справи та туризму

ЗАВДАННЯ НА КВАЛІФІКАЦІЙНУ РОБОТУ

на здобуття кваліфікації: ступінь вищої освіти бакалавр
спеціальність «Готельно-ресторанна справа»

здобувачу освіти групи ГРБ-21 Демчишиній Яні Миколаївні

1. Тема роботи: Впровадження інноваційних сервісних технологій в ресторанному бізнесі

Тему затверджено наказом директора від «31» жовтня 2024 р. № 211-О

2. Термін подання завершеної роботи на циклову комісію 31.05.2025 р.

3. Графік виконання роботи

Назва етапів виконання або структурних елементів роботи	Дата закінчення
Вступ	13.05.2025 р.
Розділ 1	15.05.2025 р.
Розділ 2	21.05.2025 р.
Розділ 3	24.05.2025 р.
Висновки і список використаних джерел	28.05.2025 р.
Подання на перевірку науковому керівнику	29.05.2025 р.
Нормоконтроль	29.05.2025 р.
Отримання допуску до захисту у завідувача циклової комісії	31.05.2025 р.

4. Методичні вказівки щодо виконання

В першому розділі необхідно дослідити теоретичні основи інноваційної діяльності в індустрії гостинності.


В другому розділі необхідно провести аналіз інноваційної діяльності ресторану готелю «Рилсєв» 2 зірки. Оцінити конкурентоспридатність послуг ГРК.

В третьому розділі розробити інноваційну концепцію етно-меню для іноземних туристів. При виконанні роботи необхідно використовувати законодавчу та нормативну базу; сучасну статистичну та наукову інформацію; результати власних досліджень.

Завдання видав

Науковий керівник,


кандидат економічних наук, доцент

 Тетяна МІГЯЄВА

«04» листопада 2024 р.

Завдання отримав

Здобувач

 Яна ДЕМЧИШИНА

«04» листопада 2024 р.

АНОТАЦІЯ

Кваліфікаційна робота: 38 с., 4 рис., 7 табл., 40 джерел.

Об'єкт дослідження – готельно-ресторанний комплекс категорії 2 зірки на 68 номерів з рестораном на 90 місць.

Предмет дослідження – етно-раціон «Слобідські наїдки» для іноземних туристів.

Підприємство, на прикладі якого виконано роботу – ресторан в міні-готелі «Рилєєв» категорії 2 зірки, м. Харків.

Мета роботи – формування стратегії надання інноваційної послуги етно-раціону «Слобідські наїдки» для іноземних туристів у готелі категорії 2 зірки.

Методи дослідження – загальнонаукові (аналіз, синтез, моделювання) та конкретно наукові (математичний, статистичний, картографічний, географічний).

Практична значимість роботи визначається тим, що її результати можуть бути безпосередньо використані в діяльності закладів ресторанного господарства для підвищення якості обслуговування, ефективності внутрішніх процесів і рівня задоволеності споживачів.

У роботі проаналізовано сучасний стан ресторанного обслуговування в готелі «Рилєєв», виявлено недоліки та запропоновано конкретні заходи з модернізації ресторану. Особливу увагу приділено адаптації сервісу до сучасних гастрономічних тенденцій, оновленню інтер'єру та впровадженню нових форматів обслуговування.

КЛЮЧОВІ СЛОВА: сервіс, інноваційні технології, якість обслуговування, автоматизація, клієнтоорієнтованість, сучасні тенденції, ефективність.

ANNOTATION

Qualification Paper: 38 pages, 4 figures, 7 tables, 40 sources.

Object of the study – a 2-star hotel and restaurant complex with 68 rooms and a 90-seat restaurant.

Subject of the study – the ethno-menu "Slobidski Naydky" for foreign tourists.

Enterprise on the basis of which the work was carried out – the restaurant at the mini-hotel "Ryleyev", 2-star category, Kharkiv.

Purpose of the work – to develop a strategy for providing the innovative ethno-menu service "Slobidski Naydky" for foreign tourists in a 2-star hotel.

Research methods – general scientific methods (analysis, synthesis, modeling) and specific scientific methods (mathematical, statistical, cartographic, geographical).

The practical significance of the work lies in the fact that its results can be directly applied in the operations of restaurant enterprises to improve service quality, optimize internal processes, and increase customer satisfaction.

The study analyzes the current state of restaurant service at the "Ryleyev" hotel, identifies shortcomings, and proposes specific measures for the modernization of the restaurant. Special attention is given to adapting service to modern gastronomic trends, updating the interior, and introducing new service formats.

KEYWORDS: service, innovative technologies, service quality, automation, customer orientation, modern trends, efficiency.

ЗМІСТ

Вступ.....	6
Розділ 1 Теоретичні основи інноваційної діяльності в індустрії гостинності...	8
1.1 Сутність, поняття і структура організації харчування іноземних туристів у закладах ресторанного господарства при готелях	8
1.2 Види інновацій в індустрії гостинності в організації обслуговування туристів в готелях.....	12
1.3 Стратегії формування інноваційних послуг у готелях категорії 2 зірки.....	15
Розділ 2 Аналіз інноваційної діяльності ресторану готелю категорії 2 зірки....	19
2.1 Загальна характеристика міні-готелю «Рилєєв» 2 зірки.....	19
2.2 Аналіз послуг міні-готелю «Рилєєв» 2 зірки.....	20
2.3 Оцінка конкурентопридатності послуг ГРК.....	21
Розділ 3 Інноваційна концепція етно-меню для іноземних туристів «Слобідські наїдки» у міні-готелі «Рилєєв» 2 зірки.....	31
3.1 Підстави для реалізації нової кулінарної послуги «Слобідські наїдки» в готельному сервісі для іноземців	31
3.2 Розрахунок інноваційної послуги.....	34
3.3 Стратегія реалізації інноваційної послуги.....	39
Висновки	42
Список використаних джерел	44
Додатки.....	48

ВСТУП

Актуальність теми зумовлена необхідністю розширення як основних, так і додаткових послуг закладів готельного господарства у розвинених містах України та популяризації святкових банкетних послуг, які б не тільки задовольняли попит споживачів у якісному обслуговуванні, але й пропонували необхідні у сучасних умовах життя послуги щодо відпочинку на свята.

Сфера гостинності охоплює сукупність галузей, які забезпечують комфортне перебування та якісне обслуговування споживачів за межами їхнього постійного місця проживання. До цієї сфери відносять готельну, ресторанну справу, а також індустрію розваг. Сучасні виклики розвитку України як незалежної держави, її інтеграція до європейського простору, активізація міжнародного співробітництва й зростання обсягів в'їзного та внутрішнього туризму обумовлюють необхідність глибокого оновлення вітчизняної індустрії гостинності. Це передбачає модернізацію готельно-ресторанного бізнесу та адаптацію його до міжнародних стандартів, що вимагає перегляду національної моделі надання послуг та її гармонізації з провідними світовими практиками.

Об'єкт дослідження – інноваційна послуга етно-раціону «Слобідські наїдки» для іноземних туристів у готелі категорії 2 зірки.

Предмет дослідження – етно-раціону «Слобідські наїдки» для іноземних туристів, готельно-ресторанний комплекс категорії 2 зірки на 68 номерів з рестораном на 90 місць з організацією банкетних послуг.

Метою кваліфікаційної роботи є формування стратегії надання інноваційної послуги етно-раціону «Слобідські наїдки» для іноземних туристів у готелі категорії 2 зірки.

Для досягнення поставленої мети необхідно вирішити такі завдання:

- провести інформаційно-аналітичні дослідження щодо організації надання інноваційної послуги етно-раціону «Слобідські наїдки» для іноземних туристів, розробити її загальну стратегію;

- дослідити інноваційні засоби надання банкетних послуг у ГРК категорії 2 зірки;

- провести моделювання процесу обслуговування банкету з нагоди корпоративного свята у ГРК категорії 2 зірки;

- розрахувати показники конкурентоспроможності готельних послуг до та після впровадження розробленої послуги у проєктованому підприємстві та побудувати модель конкурентопридатності;

- розробити структуру технологічного процесу виробництва та реалізації ресторанної продукції закладу ресторанного господарства ГРК;

- визначити економічну ефективність впровадження проєктованої послуги.

Для досягнення поставленої мети в дослідженні застосовувалися як загальнонаукові методи (зокрема аналіз, синтез, моделювання), так і спеціалізовані наукові підходи, серед яких математичний, статистичний, картографічний та географічний методи. У процесі підготовки матеріалу було опрацьовано широкий спектр джерел: наукові монографії, навчальні посібники, публікації в фахових журналах, матеріали конференцій, звіти міжнародних установ, а також інформаційні ресурси з мережі Інтернет.

РОЗДІЛ 1

ТЕОРЕТИЧНІ ОСНОВИ ІННОВАЦІЙНОЇ ДІЯЛЬНОСТІ В ІНДУСТРІЇ ГОСТИННОСТІ

1.1 Сутність, поняття і структура організації харчування іноземних туристів у закладах ресторанного господарства при готелях

Організація харчування іноземних туристів здебільшого здійснюється в ресторанах і барах класів «люкс», «вищий» та «перший», які можуть бути як частиною готельного комплексу, так і окремими закладами. Туристичні компанії заздалегідь узгоджують графіки харчування туристичних груп, враховуючи клас обслуговування та національність гостей, подаючи конкретні замовлення щонайменше за добу до обслуговування.

Особливістю харчування іноземців є необхідність врахування національних гастрономічних традицій. Туристів зазвичай цікавить автентична кухня країни перебування, однак справжньою ознакою гостинності є також можливість скуштувати знайомі страви, які асоціюються з домом. Це створює у туристів позитивні емоції та добру пам'ять про поїздку. Водночас, невдало приготовлена національна стравка може викликати розчарування або навіть образу, тому приготуванням мають займатися професіонали, що добре знайомі з кухнею відповідного народу.

При формуванні меню для іноземних гостей важливо враховувати культурні, релігійні та географічні особливості країни походження туристів. У різних народів є свої кулінарні уподобання, специфіка вибору продуктів, способи приготування, використання спецій і соусів, а також певні табу на їжу. Наприклад, деякі нації уникають баранини або не вживають молока, інші не визнають бульйонів чи не споживають чорного хліба. Також існують відмінності у виборі напоїв: каву чи чай, мінеральну воду або звичайну, – усе це варто враховувати, аби задовольнити смакові звички туристів і надати сервіс на високому рівні [1].

Під час організації харчування іноземних туристів важливо враховувати не лише національні гастрономічні вподобання, а й режим споживання їжі,

характерний для представників різних країн. Особливу увагу слід звертати на час приймання їжі та її калорійність залежно від частини доби. Наприклад, англійці, французи та американці другий прийом їжі називають ланчем, який за часом збігається з традиційним українським обідом. Проте структура ланчу дещо відрізняється: він зазвичай не включає перших страв, але містить закуски, основне блюдо, десерт і напій – чай або каву.

Те, що ми називаємо вечерею, у них частіше асоціюється з обідом у повному розумінні цього слова – із закускою, супом, гарячим, десертом і напоєм. Проявом особливої уваги до англійських туристів може стати організація для них традиційного п'ятигодинного чаю – важливої культурної традиції, яка буде позитивно сприйнята як вияв поваги до звичаїв гостя [1]. Для ефективної організації харчування туристів слід дотримуватись рекомендованого графіка прийому їжі: сніданок зазвичай подається з 8:00 до 10:00, а в період активного туристичного сезону – з 7:00; обід – у проміжку з 12:00 до 15:00; вечеря – між 17:30 та 20:00. При складанні меню важливо враховувати гастрономічні вподобання гостей різних національностей, забезпечуючи різноманітність страв протягом тижня. Меню має включати фірмові позиції, страви за замовленням, а також поєднувати елементи української кухні, популярних європейських та національних кухонь туристів.

На прохання гостей можливе коригування меню – з урахуванням наявної сировини, а також передбачене приготування дієтичних чи вегетаріанських страв. Для дітей віком від 2 до 12 років, які подорожують із родиною чи в складі туристичних груп, передбачається харчування за зниженими тарифами – половина вартості повного раціону відповідного класу обслуговування.

Особлива увага приділяється сніданку, адже саме з нього починається день туриста, і від його якості залежить перше враження про сервіс у готелі. Зазвичай сніданок входить у вартість проживання. Існує багато варіантів сніданків, і вибір залежить від національності гостей та рівня закладу [1].

У сфері готельно-ресторанного обслуговування сніданок відіграє важливу роль, тому для гостей з різних країн передбачено кілька форматів ранкового харчування, що враховують їхні національні уподобання й гастрономічні звички.

Для британських та європейських туристів популярним є ранковий чай, який подається до номера рано вранці й зазвичай складається з чашки чаю з молоком або вершками та невеликої випічки. Простий сніданок, який любляють французи, італійці чи американці, включає гарячий напій (найчастіше каву) та випічку на зразок круасана.

Складний сніданок доповнюється маслом, джемом або медом і печивом. Ще ситніший варіант – додатковий сніданок, до якого додають свіжий сік, нарізки сиру або м'ясних делікатесів, яйця, йогурти, пластівці або сир.

Розширений сніданок є найбільш поживним: до основних продуктів додаються овочеві та фруктові соки, гарячі страви з яєць, пластівці з молоком та інші елементи. У деяких випадках, за особливих обставин, може пропонуватись сніданок із шампанським – з десертом, алкоголем та вишуканими закусками.

Як альтернатива стандартному сніданку та обіду існує пізній сніданок, який включає більший асортимент страв: від випічки та напоїв до супів і гарячих м'ясних страв. Такий формат зручний для тих, хто прокидається пізніше або має нерегулярний режим харчування.

Під час організації харчування іноземних туристів важливо враховувати культурні особливості споживання їжі, оскільки уявлення про основні прийоми їжі та їхній склад можуть суттєво відрізнятися в різних країнах. Наприклад, звичне для українців поняття «обід» не завжди відповідає іноземному розумінню. У багатьох європейських країнах в обідню пору подається «ланч», який є менш поживним і, як правило, не включає перших страв. У той же час, для зручності іноземних гостей обід і вечерю можна організовувати за українською моделлю — з подачею закусок, перших і других страв, десерту та напоїв.

Європейський обід за часом часто збігається з українською вечерєю і передбачає більш легкий склад: суп, основна страва, закуски та десерт, однак без обов'язкового включення першої страви. У західноєвропейській кулінарній традиції гаряча закуска зазвичай подається після супу, тоді як у країнах зі слов'янською кухнею — перед ним. На вечерю зазвичай пропонують холодну закуску, гарячу основну страву, десерт і гарячий напій. Крім того, як під час обіду, так і під час вечері прийнято подавати негазовану або фруктову воду, а також

пиво[2-3]:

Організація харчування іноземних туристів у закладах ресторанного господарства передбачає застосування різних форм обслуговування, з урахуванням як особистих вподобань клієнтів, так і формату їх подорожі — індивідуального чи групового. Найпоширенішими методами є «а-ля карт», коли гість обирає страви зі стандартного меню, «а парт» — за попереднім замовленням на конкретний час, а також «шведський стіл» і буфетне обслуговування, які передбачають елементи самообслуговування.

Особливості національних кухонь, звички й дієтичні вимоги іноземних туристів потребують високого рівня підготовки персоналу: офіціанти, адміністратори й метрдотелі мають володіти іноземними мовами та розуміти гастрономічні вподобання гостей. Успішне обслуговування передбачає також правильну організацію простору, зокрема виділення окремих залів або столів для груп туристів, маркування національними прапорцями, сервування відповідно до національних традицій тощо.

Для туристичних груп передбачене триразове харчування (сніданок, обід, вечеря), яке узгоджується заздалегідь і враховується у вартості путівки. Меню формується відповідно до графіка перебування та подається за чітким розкладом, що дозволяє оптимізувати час у щільному екскурсійному графіку. Передбачене часткове попереднє сервірування, подача охолодженої води, а також чітка координація дій між готелем і рестораном.

Індивідуальні туристи можуть користуватися як стандартним триразовим харчуванням, так і обслуговуванням за запитом — у номері, поза межами готелю, або за системою «шведського столу». Якщо харчування включене в тур, їм видаються розпізнавальні знаки або картки. У разі самостійного розрахунку — це можуть бути готівкові або безготівкові платежі, у тому числі в іноземній валюті чи через карткові системи. Меню надається двома мовами: українською та однією з міжнародних (англійською, німецькою, французькою).

Контроль за обслуговуванням і розрахунками покладається на метрдотеля, який несе відповідальність за правильність рахунків і збереження коштів. Особлива увага приділяється гостям із позначкою «особливе обслуговування» —

їх супровід виконується персонально адміністратором або метрдотелем від початку до завершення візиту до ресторану. Такий індивідуалізований підхід сприяє підвищенню задоволеності туристів та позитивному іміджу закладу.

1.2 Види інновацій в індустрії гостинності в організації обслуговування туристів в готелях

Підприємства готельно-ресторанного господарства загалом демонструють високу чутливість до різноманітних інноваційних змін — від радикальних форматів, таких як «фестиваль-ресторація», до так званих ретро-інновацій на кшталт спеціалізованих столів дієтичного харчування. Проте можливість упровадження тієї чи іншої інновації значною мірою залежить від типу закладу, його функціонального призначення, концепції обслуговування і доступності інновацій для споживача. Наприклад, у підприємствах закритого типу, де діє обмежений доступ відвідувачів (як-от у їдальнях, буфетах або кафе при організаціях), не завжди можливо або доцільно реалізувати певні сучасні послуги — такі як кальян-сервіс або послуги за типом «cork-fee», коли гість приносить своє вино, а офіціант обслуговує його за окрему плату. Аналогічно, у таких закладах зазвичай не впроваджується розважальна концепція або формати, що передбачають активне залучення клієнтів до взаємодії з простором чи подієвим контентом. Отже, кожне інноваційне рішення має оцінюватися з огляду на специфіку підприємства, його цільову аудиторію та реальні можливості реалізації [4].

Сучасний етап розвитку підприємств супроводжується численними стихійними змінами, які, однак, не завжди призводять до позитивних результатів. Як зазначає С. Повчик [8], справжнє впровадження інновацій можливе лише тоді, коли зміни мають цілеспрямований характер, узгоджені з обраною стратегією розвитку та орієнтовані на досягнення конкретних результатів. Ефективність таких змін забезпечується за умови створення відповідного середовища, яке сприяє оптимальному перебігу трансформаційних процесів. У цьому контексті всі інновації в системі управління підприємством — незалежно від його профілю —

мають бути ретельно обґрунтованими, стратегічно виправданими та реалізованими з урахуванням як внутрішніх ресурсів, так і зовнішніх умов.

Як засвідчили результати проведених досліджень [6–7, 11–12], основними бар'єрами на шляху ефективного впровадження інновацій у підприємствах ресторанного господарства в Україні нині є недостатній рівень кваліфікації персоналу для реалізації нововведень, відсутність належної матеріальної мотивації працівників, обмежені фінансові ресурси підприємств, а також внутрішній опір колективу до змін, що значно уповільнює процес їх впровадження.

Детальне вивчення інновацій у системі управління підприємствами ресторанного господарства виявляє, що в науковій літературі досі не сформовано єдиного, усталеного визначення поняття «інновації в системі управління підприємством». Так, Л. Прокопишин [10] трактує управлінську інновацію як зміну змісту управлінських функцій, технологій і організації управлінського процесу, а також методів роботи управлінського апарату, які сприяють підвищенню ефективності діяльності підприємства в умовах нестабільного зовнішнього середовища завдяки професійній компетенції менеджерів і впровадженню новітніх інформаційних технологій.

У свою чергу, Л. Чернобай і П. Кишеня [16] розглядають інновації в системі управління як сукупність упроваджених або удосконалених організаційно-технічних рішень адміністративного, комерційного та іншого характеру, що змінюють форми реалізації управлінських взаємозв'язків і розвитку управлінських відносин. Ці зміни, за їхнім визначенням, відображаються в законах і принципах менеджменту, у цілях, функціях, структурах, методах і процесах управління.

Таким чином, якщо перший підхід зосереджений переважно на адміністративній сфері, то другий охоплює як адміністративну, так і комерційну діяльність підприємства. Однак обидва визначення вирізняються складністю формулювання. У цьому контексті більш лаконічною і прикладною видається позиція А. Я. Кибанова, який у своїй праці «Управління персоналом організації» подає сутність управлінських інновацій як систему заходів, що спрямовані на підвищення ефективності управління за рахунок упровадження нових методів,

технологій і стилів керівництва [14]. Він запропонував розглядати управлінські нововведення як будь-які організаційні рішення, системи, процедури чи управлінські методи, які істотно відрізняються від усталеної практики підприємства і впроваджуються вперше. Враховуючи, що процес управління підприємством ресторанного господарства охоплює виконання основних функцій – планування, організації, мотивації та контролю – логічно, що інновації можуть стосуватися саме методів реалізації цих функцій, а також способів їх розподілу через відповідні управлінські структури.

Як засвідчили результати досліджень, проведених на підприємствах сфери гостинності України в 2015–2021 роках [4], необхідність у впровадженні управлінських інновацій та їх розповсюдження проявляються переважно на рівні управлінських методів, що застосовуються керівниками у процесі оперативного управління та стратегічного розвитку. Ці інновації, в основі своїй, обумовлені зміною завдань, які ставить перед собою підприємство у відповідь на трансформації зовнішнього середовища.

Згідно з позицією Д. Соколова та Є. Юркан [13], загальний механізм впровадження управлінських інновацій складається з трьох взаємопов'язаних елементів: структурного механізму, що відображає внутрішню організацію підприємства; механізму прийняття рішень, який забезпечує внутрішній та зовнішній добір доцільних інновацій; та інформаційного механізму, що підтримує ефективну роботу перших двох складових.

У цьому контексті під «інноваціями в системі управління підприємством ресторанного господарства» доцільно розуміти комплекс упроваджених змін, які трансформують управлінську діяльність на рівні окремих структурних підрозділів або всієї організації та впливають на оновлення системи управління загалом. Такі нововведення мають бути, з одного боку, цілеспрямованими й відповідати конкретним стратегічним чи тактичним цілям підприємства, а з іншого – комплексними, оскільки зміни в одній ланці управління неминуче тягнуть за собою трансформації інших підсистем.

Окремо слід наголосити, що менеджери підприємств РГ повинні чітко усвідомлювати ризиковий та потенційно конфліктний характер впровадження

інновацій, адже процес змін завжди супроводжується невизначеністю результатів і потребує високого рівня компетенції в управлінні змінами.

1.3 Стратегії формування інноваційних послуг у готелях категорії 2 зірки

Сьогоднішні глобальні тенденції у розвитку готельно-ресторанного господарства відіграють ключову роль у формуванні економічної стабільності країни, оскільки сприяють наповненню бюджету, стимулюють створення нових робочих місць, активізують розвиток транспортної, комунікаційної та соціальної інфраструктури, а також сприяють зростанню туристичних потоків. Підприємства цієї сфери відіграють важливу роль у комплексному обслуговуванні туристів, забезпечуючи не лише комфортне проживання та якісне харчування, але й створюючи атмосферу гостинності, яка формує позитивне враження про країну загалом (рисунок 1.1).



Рисунок 1.1 – Функції готельно-ресторанного господарства в організації обслуговування іноземних туристів

Джерело: [18]

Заклади готельно-ресторанного господарства, розташовані в туристичних центрах, відіграють важливу роль у перерозподілі фінансових потоків, залучаючи частину витрат туристів із різних регіонів. Це сприяє перетоку купівельних фондів як у межах окремої країни, так і між країнами, що, своєю чергою, стимулює

економічний розвиток приймаючих територій. У таблиці 1.1 представлено приклади інноваційних циклів різного рівня, характерних для основних типів підприємств, які спеціалізуються на наданні послуг харчування іноземним туристам. Ці цикли демонструють особливості впровадження інновацій відповідно до рівня підприємства, його цільової аудиторії та специфіки обслуговування.

Таблиця 1.1 – Приклади різнорівневих інноваційних циклів

Рівні. іннов. Тип закладу РГ	Продуктові інновації	Технологічні інновації	Маркетинго ві інновації	Організаційні інновації	Управлінські інновації
Ресторан и	Молекулярна (авторська) кухня (м. Київ –«ДК» («DK Restaurant»); Нові продукти лікувально-профілактичного харчування; Послуга «Cork Fee»; Тихоокеанська кухня Pacific Rim (м.Харьків «Pacific Spoon»)	Встановлення пароконвектоматів (смаження продуктів під тиском); Індукційні плити; Вакуумне устаткування; Інтенсивне охолодження та шокове замороження страв та напівфабрикатів	Винахід QR-коду – двомірного штрих-коду; Приготування страв відомими кухарями «на відкритих площадках»; Випуск дисконтних або бонусних карток	Поява кейтерингу; Особливі види обслуговування (фламбування, траншування)	Запровадження (АСУ)-українська розробка "B52 Ресторан"; Створення мережі ресторанів («Будинок смаку», Пузата хата»)
Кафе	Використання пробіотичних продуктів (йогуртів);	Вакуумний пакувальник	Організація вечірок, гастрономічні шоу	eMenu (електронне меню); Проведення дегустації страв, чайної церемонії;	Проведення заходів «таємний покупець» з метою виявлення недоліків в обслуговуванні
Бари	Послуги фумел'є (фахівець по сигарах)	Нові технології виготовлення напоїв	Бар-шоу; Розробка нових рецептур	Темперована шафа	Мережа сэндвич-барів «Фрешлайн»

Джерело:[18]

На сьогоднішній день в Україні процес впровадження інновацій у сфері

готельно-ресторанного господарства стикається з низкою викликів. Серед них — обмежені фінансові ресурси, низький рівень інноваційного потенціалу, нестача ресурсів, невисокий попит на нові продукти і послуги, а також дефіцит кваліфікованих кадрів і небажання персоналу приймати зміни. Проте сучасні умови, що характеризуються посиленням конкуренції, вимагають від підприємств постійного оновлення, активного впровадження інновацій і застосування передових рішень[20].

Це стосується модернізації дизайну інтер'єру й екстер'єру, використання сучасного обладнання, цифрових технологій, професійного підбору кадрів, удосконалення сервісу. Подібні дії не лише сприяють залученню нових клієнтів і формуванню позитивного іміджу, а й підтримують конкурентоспроможність закладів. У результаті аналітичного дослідження були виявлені ключові аспекти організації харчування та обслуговування іноземних туристів у готельно-ресторанних закладах при готелях. Особливий акцент зроблено на важливості інновацій у сферах обслуговування, управління, персоналу та формування меню. Узагальнено п'ять основних напрямів інноваційної діяльності: продуктовий, технологічний, маркетинговий, організаційний та управлінський. Також розкрито роль і функції закладів готельно-ресторанного господарства в забезпеченні якісного обслуговування іноземних гостей.

РОЗДІЛ 2

АНАЛІЗ ІННОВАЦІЙНОЇ ДІЯЛЬНОСТІ РЕСТОРАНУ ГОТЕЛЮ КАТЕГОРІЇ 2
ЗІРКИ

2.1 Загальна характеристика міні-готелю «Рилєєв» 2 зірки

Міні-готель «Рилєєв» зручно розташований у центральній частині Харкова – всього за п'ять хвилин пішки від залізничного вокзалу, що робить його привабливим для гостей міста. Номери, характеристики яких подано в таблиці 2.1, мають паркетну підлогу й обладнані системою кондиціонування, холодильником, а також телевізором із плоским екраном і супутниковими каналами. Сучасний стиль інтер'єру доповнено дизайнерськими меблями (див. рисунки А.1–А.2 у додатку А), що створює атмосферу комфорту й естетичної привабливості. Кожен номер має окрему ванну кімнату, що забезпечує зручність і приватність під час проживання..

Таблиця 2.1 – Характеристика номерного фонду міні-готелю «Рилєєв» 2 зірки

Назва номерів	Кількість номерів	Типи номерів				Типи санвузлів		Загальна площа м ²	Кількість проживаючих
		Кількість кімнат		Кількість місць		Основний (м ²)	Додатковий (м ²)		
		Норматив	Прийнято	Норматив	Прийнято				
Сімейний апартамент	1	2 та більше	2	1 (2)	2 (3-4)	7	2,2	45	2 (3-4)
Де Люкс	2	2 та більше	2	1 (2)	2 (3-5)	4	2,2	68	2 (3-5)
Двокімнатний напівлюкс	2	2 та більше	2	1 (2)	2 (3-4)	4	2,2	51	2 (3-4)
Напівлюкс з ванною	2	2 та більше	2	1 (2)	2 (3-4)	4	2,2	46	2 (3-4)
Напівлюкс	2	1	1	2	2	3	-	46	4
Номер стандарт	3	1	1	2	2	3	-	36	6
Номер покращений стандарт	2	1	1	2 (3)	2 (3)	3	-	39	4(6)
Стандарт-твін	1	1	1	2 (3)	2 (3)	3	-	19	2 (3)
Номер комфорт	2	1	1	2 (3-4)	2 (3-4)	3	-	44	2 (3-4)
Усього	17							394	40
Середня площа номера								23,2	

Джерело: [35]

Гості міні-готелю «Рилєєв» можуть скористатися кафе на території закладу та обладнанням для приготування барбекю. Готель зручно розташований — у

межах трьох кілометрів знаходяться Харківський зоопарк, Драматичний театр імені Шевченка та Оперний театр. До мальовничої набережної річки Харків можна дійти пішки за 15 хвилин.

До послуг гостей надаються гараж для авто та конференц-зал, що робить готель зручним як для туристів, так і для ділових мандрівників. Персонал цілодобової стійки реєстрації за запитом організовує трансфер до або з аеропорту, розташованого за 10 км від закладу.

Час заїзду до міні-готелю — з 13:00, виїзду — до 12:00. Сійка реєстрації працює цілодобово. Проживання з домашніми тваринами не дозволяється. Куріння дозволено лише в спеціально відведених місцях — на балконах або в альтанках, усі номери готелю є повністю некурящими.

Оплата за послуги можлива як готівкою, так і безготівково. Приймаються кредитні картки міжнародних платіжних систем: American Express, Visa, Euro/Mastercard.

2.2 Аналіз послуг міні-готелю «Рилеев» 2 зірки

Гості міні-готелю «Рилеев» мають можливість скористатися широким спектром послуг харчування та відпочинку. На території готелю працює ресторан, де можна замовити сніданок, обід або вечерю, включаючи страви з дитячого меню. Також надається можливість замовлення сніданку в номер. Для любителів відпочинку на свіжому повітрі організоване барбекю-обслуговування, надаються садові меблі та приналежності для барбекю, облаштовано затишний дворик із альтанками, гойдалками та терасою для засмаги і релаксу.

Додаткові послуги міні-готелю охоплюють відділ бронювання (онлайн та за телефоном), послуги прання та прасування, зберігання цінностей у сейфі адміністрації, камеру зберігання багажу, трансфер до вокзалу або аеропорту, виклик таксі, бронювання квитків на транспорт і до театрів, туристичне інформування, виклик швидкої допомоги та доступ до аптечки, обслуговування гостей з обмеженими фізичними можливостями, надання дитячого ліжка, цілодобове надання інформаційних послуг, систему охорони та безпеки,

організацію екскурсійного та транспортного обслуговування, ресторанне обслуговування в номерах (Service room), послуги перукарні, послугу «Доброго ранку» (пробудження на визначений час), сауну, тренажерний зал, більярдну та повноцінні ресторани послуги з 7:30 до 01:00. Усе це створює комфортні умови для перебування іноземних туристів і сприяє формуванню позитивного іміджу закладу.

2.3 Оцінка конкурентопридатності послуг міні-готелю «Рилєєв» 2 зірки

Комплексне оцінювання якості готельного продукту та його конкурентних переваг здійснюється на основі узагальнених кількісних показників, розрахованих із використанням методики, розробленої М.І. Пересічним та модифікованої Д.В. Федоровою. Цей метод дозволяє системно охопити різні аспекти якості послуг, виокремлюючи ті, що зазнають істотних змін або мають вирішальне значення для споживачів. Спершу, виходячи з класифікації властивостей, будується ієрархічна структура характеристик готельних послуг. Особливу увагу приділяють так званим конкурентопридатним послугам — тобто тим, які користуються підвищеним попитом серед гостей, містять елементи новизни чи інновацій, і здатні генерувати додатковий дохід для підприємства.

Для оцінювання таких послуг формується набір відповідних якісних показників, що дозволяє комплексно розрахувати рівень конкурентоспроможності. Комплексний показник конкурентопридатності (КПК) формується на основі таких складових: загальний показник якості, показник конкурентних переваг, рівень цін на послуги, ступінь задоволеності клієнтів та загальний рівень популярності готелю.

Обчислення КПК здійснюється за допомогою співвідношення двох абсолютних показників — вимірюваного ($R_{\text{вим}}$) і базового ($R_{\text{баз}}$), відповідно до формули 2.1, яка дозволяє кількісно оцінити відносну перевагу обраного готельного продукту на ринку. Таким чином, дана модель сприяє глибшому аналізу та прийняттю обґрунтованих управлінських рішень щодо вдосконалення сервісу.

$$КПК = f(P_{вим} : P_{баз}) \quad (2.1)$$

Нижній рівень ієрархічної структури властивостей готельного продукту представлений одиничними відносними показниками якості:

$$k_{ij} = f\left(\frac{P_{ij}}{P_{ij}^{em}}\right), \quad (2.2)$$

Для оцінювання конкурентоспроможності готельного продукту використовується система показників, яка включає значення і-го показника: відносне, абсолютне та еталонне. Відносний показник визначається як співвідношення фактичного абсолютного значення показника до його еталонного значення. Це дозволяє нормалізувати дані та забезпечити порівнянність показників різної природи. На основі одиничних відносних показників та відповідних коефіцієнтів вагомості, що відображають пріоритетність кожного параметра для споживача, розраховується комплексний показник якості готельного продукту. Розрахунок здійснюється за формулою 2.3 або 2.4, залежно від обраної моделі агрегації показників. Таким чином, комплексний підхід дозволяє інтегрувати різні аспекти якості та забезпечити об'єктивну оцінку рівня конкурентопридатності інноваційних послуг у готельно-ресторанному господарстві.

$$K_{н.я.} = X_1 \cdot X_2 \left(\sum_{i=1}^l k_{\phi.xi} m_{\phi.xi} + \sum_{i=P+1}^P k_{\delta.ци} m_{\delta.ци} + \sum_{i=P+1}^q k_o m_o + \sum_{i=1}^n m_{\phi} k_{\phi} \right), \quad (2.3)$$

або в загальному вигляді:

$$K_{н.я.} = X_1 \cdot X_2 \sum_{i=1}^n k_i m_i, \quad (2.4)$$

де X_1, X_2 – оцінка показників безпечності послуг за функцією вето;

$m_{\phi.xi}, m_{\delta.ци}, m_o, m_{\phi}$ – коефіцієнти вагомості одиничних показників якості ($\sum m_i = \text{const}$);

$k_{\phi.xi}, k_{\delta.ци}, k_o, k_{\phi}$ – відносна оцінка одиничних показників якості;

l, P, q – кількість одиничних показників якості у групах показників;

n – загальна кількість одиничних показників.

Коефіцієнт вагомості m_p для одиничних показників, а також межі допустимих значень цих показників визначаються експериментально. Важливим етапом математичного планування експерименту є вибір критерію оптимізації,

який відображає окремі критерії і водночас характеризує об'єкт дослідження в цілому. Таким критерієм оптимізації може бути комплексний показник якості процесу надання готельних послуг при розробці інноваційних послуг — $K_{п.я}$. Для його розрахунку застосовується відповідна методика, заснована на законі адаптивності, який визначає якість як сукупність певних ознак.

$$K_{п.я} = n_1 g_1 + n_2 g_2 + \dots + n_n g_n, \quad (2.5)$$

де g_1, g_2, g_n – безрозмірні числа, що означають окремі ознаки та зменшуються при погіршенні якості.

Величини g визначаються як відношення вимірної (розмірної) величини характеристики ознаки Nk до довільної сталої тієї самої розмірності. Якщо при погіршенні якості об'єкта числове значення цієї ознаки зростає, то слід використовувати обернене відношення, щоб коректно відобразити вплив цієї ознаки на якість. Типове уявлення про без розмірність g на основі N :

$$g = const/N; \quad g = N/const;$$

$$g = [(const)_1 + N] / const_2; \quad g = const_2 / [(const)_1 + N] \quad (2.6)$$

Коефіцієнт n враховує різницю та відносну значущість ознак у зображенні їх сукупності, формула 2.7.

$$n_1 = c_1 (g_2 g_3 \dots g_n);$$

$$n_2 = c_2 (g_1 g_3 \dots g_n);$$

$$n_n = c_n (g_1 g_2 \dots g_{n-1}); \quad (2.7)$$

Якщо $g_1=m_1; g_2=m_2; \dots; g_n=m_n$; при $m_1+m_2+\dots+m_n=1$, де m_1, m_2 – коефіцієнт вагомості окремих ознак, отримуємо формулу 2.8.

$$c_2 = m_2 / (m_1 c_1); \quad c_3 = m_3 / (m_1 c_1); \quad c_n = m_n / (m_1 c_1) \quad (2.8)$$

Звідси:

$$C = \frac{1}{g_1 g_2 \dots g_n \left(\frac{1}{g_1} + \frac{m_2}{m_1 g_2} + \frac{m_3}{m_1 g_3} + \dots + \frac{m_n}{m_1 g_n} \right)} \quad (2.9)$$

Отже, застосовуючи формули 2.5, 2.7, 2.8 і 2.9, визначаємо значення $c_1, c_2, c_3, \dots, c_n$, що відповідають показникам якості в відносних одиницях. З

урахуванням цих значень окремих критеріїв виконуємо розрахунок комплексного показника якості $K_{п.я}$. Це дозволяє надалі будувати моделі та візуалізувати їх за допомогою графічних засобів для більш наочного аналізу і прийняття управлінських рішень.

Комплексний показник якості також можна обчислити на основі одиничних показників якості, отриманих з анкетного опитування споживачів. Спершу ці одиничні показники переводять у безрозмірні величини, які визначають як відношення одиничних показників досліджуваного зразка до відповідних значень еталонного зразка за формулою 2.6. Потім комплексний показник якості $K_{п.я}$ обчислюється за формулою 2.5, використовуючи отримані безрозмірні показники.

При розрахунку комплексного показника конкурентоспроможності якості розглядається як сукупність одиничних показників якості, що узагальнюються за допомогою формул 2.10 та 2.11. Ці формули дозволяють інтегрувати окремі показники якості в єдиний комплексний показник, який характеризує загальний рівень конкурентоспроможності готельного продукту чи послуги.

$$K = n_1q_1 + n_2q_2 + \dots + n_nq_n, \quad (2.10)$$

де q_1, q_2, q_n – безрозмірні числа, що виражають окремі значення одиничних показників конкуренто придатності;

n_1, n_2, n_n – коефіцієнти, які враховують відносне значення кожної характерної ознаки в їх сукупності.

$$n_{1,2,n} = c_n (q_1 \cdot q_2 \cdot \dots \cdot q_{n-1}), \quad (2.11)$$

Для визначення реальної значущості кожної якісної ознаки в сукупності показників застосовується коефіцієнт вагомості (m), який встановлюється за допомогою експертного методу. Це дозволяє надати кожному показнику відповідну вагу згідно з його впливом на загальну якість і конкурентоспроможність готельного продукту або послуги.

З урахуванням коефіцієнтів вагомості $C_n = m_n / (m_1 c_1)$ значення c_1, c_2, \dots, n , обчислюємо за формулою 2.12.

$$c_1(1/q_1 + m_2/(m_1q_1) + \dots + m_n/(m_nq_n)) = 1 / (q_1 q_2 \dots q_n), \quad (2.12)$$

Звідси:

$$c_1 = 1/(q_1 q_2 \dots q_n) (1/q_1 + m_2/(m_1 q_1) + \dots + m_n/(m_n q_n)), \quad (2.13)$$

Для оцінки конкурентоспроможності існуючого підприємства-конкурента — міні-готелю «Рилєєв» категорії 2 зірки — було проведено комплексне оцінювання якості готельних послуг. Комплексний показник якості готельних послуг (Кп.я) розраховувався за формулою 2.6. Для надання якісним характеристикам кількісної форми застосовувалися балові оцінки від 0 до 4, отримані на основі анкетного опитування споживачів. Після опрацювання зібраних даних було отримано узагальнені показники одиничної якості послуг, а також розраховано середньоарифметичні значення за групами показників готельних послуг.

За результатами розрахунків було побудовано профіль якості послуг міні-готелю «Рилєєв» категорії 2 зірки, який близький до еталонних значень, що зумовлено високою компетентністю персоналу та стабільністю якості обслуговування. Водночас комплексний показник якості вказує на середній рівень перспективності послуг. Це підкреслює необхідність розробки та впровадження нових фірмових послуг, таких як гастрономічні тури, що в подальшому сприятиме підвищенню конкурентоспроможності та позиціонуванню готелю серед високоперспективних закладів на ринку.

Основним напрямком підвищення якості готельних послуг є розширення асортименту додаткових сервісів шляхом впровадження нової фірмової послуги — слобідського традиційного весілля. Для оцінки конкурентоспроможності готельних послуг після впровадження цих нововведень здійснюється повторний розрахунок комплексного показника якості. Профіль якості послуг проектного готелю подано на рисунку 2.1, а результати розрахунку узагальнено в таблиці. Після обробки даних отримують узагальнені значення одиничних показників якості послуг та розраховують середньоарифметичні значення за групами показників, які наведені в таблиці Б.1 (додаток Б).

На основі проведеного аналізу можна зробити висновок, що профіль якості послуг проектного готелю значно ближчий до еталонних значень у порівнянні з профілем якості міні-готелю «Рилєєв» категорії 2 зірки. Це досягається завдяки

розширенню спектру додаткових послуг, зокрема впровадженню гастрономічних турів, покращенню матеріально-технічної бази, а також підвищенню кваліфікації персоналу і вдосконаленню технології обслуговування гостей.



Рисунок 2.1 – Профіль якості послуг проєктованого готелю порівняно з еталоном

Джерело: складено автором за [42]

Комплексна оцінка конкурентних переваг послуг проєктованого готелю здійснюється експертним методом у порівнянні з еталоном. За отриманими результатами, комплексний показник конкурентних переваг проєктованого готелю становить 79,4 бала, що за шкалою конкурентоспроможності відповідає високому, тобто високopersпективному, рівню. Для визначення загальної конкурентоспроможності також розраховується показник рівня цін, який визначається як співвідношення фактичної вартості послуг підприємства до середньоринкової вартості аналогічних послуг конкурентів. Вартість послуг проєктованого готелю відповідає середньоринковій і становить 66 балів. Очікування споживачів після впровадження інноваційних послуг перевищують базові і складають 84 бали за відсотком позитивних відповідей респондентів, що також свідчить про високий рівень конкурентоспроможності. Показник популярності або іміджу підприємства, визначений за результатами опитування як відсоток позитивних рекомендацій, складає 81 бал, що підтверджує високий рівень конкурентоспроможності — 83% опитаних рекомендують відвідати цей готель. Для отримання об'єктивної оцінки конкурентоспроможності досліджених підприємств готельного господарства проведено розрахунок комплексного показника конкурентопридатності, результати якого наведені в таблиці 2.3.

Таблиця 2.3 – Результати розрахунку комплексного показника конкурентопридатності готельних послуг

Показник	Коефіцієнт вагомості пі	Еталон	Готель «Рилєєв» категорії 2 зірки	Готель з проєктованою послугою категорії 2 зірки
1	2	3	4	5
Комплексний показник якості	0,25	100,00	75,5	89,88
Комплексний показник конкурентних переваг	0,21	100,00	60,24	79,4
Рівень цін	0,17	100,00	55,0	66,0
Рівень задоволення очікувань споживачів	0,20	100,00	49,0	84,0

Популярність підприємства (імідж)	0,17	100,00	56,0	81,0
Сума	1,00	-	-	-
Автоматичне визначення приведених показників				
Комплексний показник якості	0,25	100,00	75,5	89,88
Комплексний показник конкурентних переваг	0,21	100,00	60,24	79,4
Рівень цін	0,17	100,00	55,0	66,0
Рівень задоволення очікувань споживачів	0,20	100,00	49,0	84,0
Популярність підприємства (імідж)	0,17	100,00	56,0	81,0
Координата Y	c1	0,0000000025	0,0000000214	0,0000000062
	c2	0,0000000021	0,0000000180	0,0000000052
	c3	0,0000000014	0,0000000122	0,0000000036
	c4	0,0000000011	0,0000000098	0,0000000029
	c5	0,0000000008	0,0000000067	0,0000000019
Координата Z	n1	0,250	0,195	0,223
	n2	0,210	0,205	0,212
Відносне значення кожної ознаки в їх сукупності	n3	0,143	0,153	0,173
	n4	0,114	0,137	0,109
	n5	0,078	0,082	0,077
Комплексна оцінка конкуренто придатності				
Комплексний показник якості	k1	25,00	14,70	20,03
Комплексний показник конкурентних переваг	k2	21,00	12,35	16,82
Рівень цін	k	14,28	8,40	11,44
Рівень задоволення очікувань споживачів	k4	11,42	6,72	9,15
Популярність підприємства (імідж)	k5	7,77	4,57	6,22
Комплексний показник конкуренто придатності	-	79,47	46,73	63,67

Джерело: складено автором за [42]

За підсумками проведених розрахунків сформовано профіль якості готельних послуг, що ілюструється на рисунку 2.2. Крім того, на основі цих даних побудовано модель конкурентоспроможності готельних послуг, представлена на рисунку 2.3. Ці візуалізації допомагають краще зрозуміти рівень якості та конкурентні переваги досліджуваного готелю, а також виявити напрямки для подальшого розвитку й удосконалення послуг

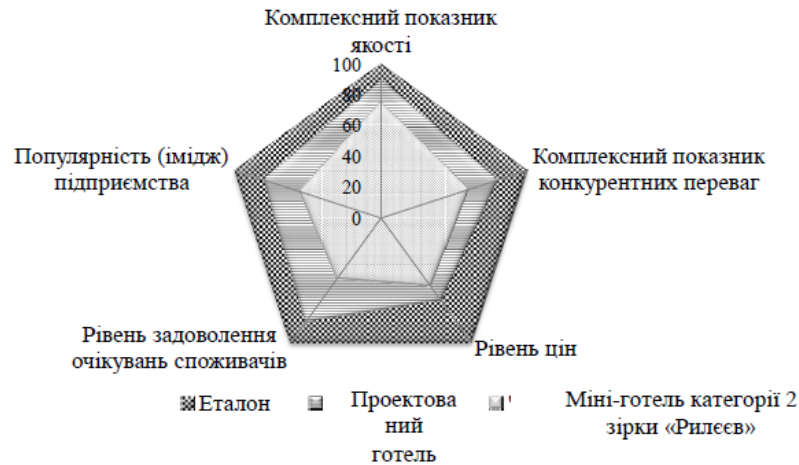


Рисунок 2.2 – Профіль якості готельних послуг

Джерело: складено автором за [42]

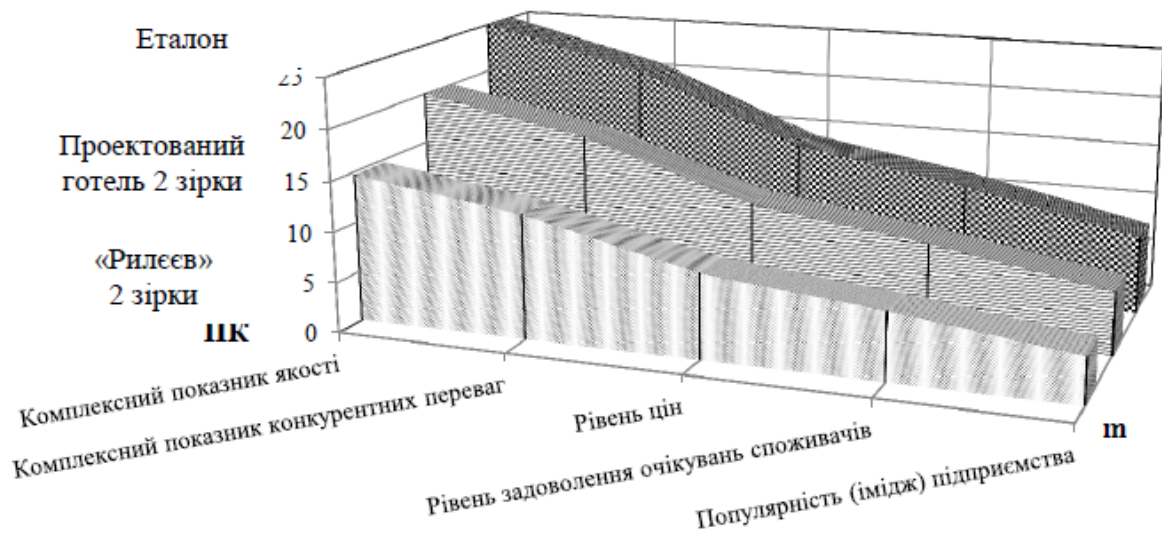


Рисунок 2.3 – Модель конкурентопридатності готельних послуг:

ПК – показник конкурентопридатності; m – вагомість i -го показника конкурентопридатності

Джерело: складено автором за [42]

Аналізуючи наведені дані, можна зробити висновок, що завдяки розширенню асортименту додаткових послуг готелю, зокрема впровадженню спеціалізованого пакету харчування для іноземних гостей, підвищилася конкурентоспроможність готельного продукту. Отримані результати підтверджують доцільність використання розробленої фірмової послуги, яка,

порівняно з послугами конкурентів на ринку, відповідає еталонним вимогам.

Було проведено детальний аналіз інноваційної діяльності міні-готелю «Рилєєв» категорії 2 зірки, що розташований у м. Харкові за адресою пров. Рилєєва, 18 А. Вивчено його номерний фонд, матеріально-технічну базу, а також основні й додаткові послуги. На основі аналітичних досліджень побудовано профіль якості та модель конкурентоспроможності готельних послуг. Отримані дані свідчать про ефективність застосування розробленої унікальної послуги, яка є конкурентоспроможною та відповідає встановленим еталонам якості.

РОЗДІЛ 3

РОЗРОБКА ІННОВАЦІЙНОЇ ПОСЛУГИ ЕТНО-РАЦІОНУ «СЛОБІДСЬКІ НАЇДКИ» ДЛЯ ІНОЗЕМНИХ ТУРИСТІВ У МІНІ-ГОТЕЛІ «РИЛЄЄВ» 2 ЗІРКИ

3.1 Підстави для реалізації нової кулінарної послуги «Слобідські наїдки» в готельному сервісі для іноземців

Сучасні туристи стали більш вимогливими як до матеріальних аспектів подорожі, так і до власних вражень і потреб. Вони прагнуть отримати максимум сервісу та насичених емоцій, вкладаючи при цьому мінімум коштів. Туристи краще орієнтуються у можливостях відпочинку та очікують за свої гроші якісного обслуговування, комфорту і цікавих програм.

У структурі попиту спостерігається зміщення пріоритетів із традиційних «стандартних» турів, наприклад пляжного відпочинку, на користь екскурсійних і спеціалізованих програм. Особливо популярними стають екстремальні подорожі, такі як польоти на повітряній кулі, виживання у джунглях, експедиції в Арктику, на Камчатку і навіть космічні польоти. Зростає інтерес до подієвого туризму — поїздок на пивні фестивалі, концерти відомих музичних гуртів, футбольні або тенісні матчі, що є особливо актуальним для України.

Звичні комплексні обіди для іноземних туристичних груп вже не викликають захоплення. Сучасні вимоги ринку диктують необхідність розширення асортименту пропозицій, які відповідали б високим очікуванням клієнтів і підкреслювали престиж туристичних компаній. Останні маркетингові дослідження підтверджують, що іноземні туристи, перебуваючи за кордоном, більше цікавляться знайомством із місцевою кухнею, а не просто отриманням звичного харчового раціону.

З економічної та нутриціологічної точок зору найбільш оптимальним є створення етно-раціону «Слобідські наїдки» для іноземних туристів на базі готельно-ресторанного комплексу категорії 2 зірки. Модель процесу обслуговування представлена у таблиці 3.1.

Таблиця 3.1 – Моделювання процесу обслуговування етно-раціону «Слобідські наїдки» (шведський стіл)

Етапи	Завдання до виконання			
<i>Загальна підготовка до обслуговування</i>				
1.	Прийняття замовлення на обслуговування туристів від турагенств			
2.	Визначення кількості гостей	Формування меню		Розрахунок вартості приготування блюд
3.	Визначення кількості столів для гостей	Визначення кількості і типу столової білизни	Визначення підрахунок кількості і типу посуду	Визначення кількості офіціантів
4.	Формування схеми розміщення гостей	Визначення типу сервірування столу	Складання графіку обов'язків офіціантів	
5.	Формування секторів обслуговування шведського столу		Призначення офіціантів до конкретних місць для гостей	
6.	Отримання білизни		Отримання посуду та столових приборів	
<i>Робота персоналу</i>				
7.	Підготовка білизни		Сервірування столів	Підготовка закусок та алкоголю до подачі
8.	Подача закусок і алкоголю		Заміна брудного посуду та приборів	Підготовка до подачі гарячих страв
9.	Подача гарячих страв	Подача води та соку	Підготовка до подачі солодких страв та гарячих напоїв	Заміна брудного посуду та приборів
10.	Подача гарячих напоїв		Подача солодких страв	
11.	Прибирання використаного посуду			

Джерело: власна розробка за [18]

Етно-раціон «Слобідські наїдки» організовується за принципом самообслуговування за типом «шведського столу», що передбачає наступну послідовність дій. Спершу відвідувачі при вході до обідньої зали пред'являють адміністратору талон про оплату вартості харчування. Для зручності туристичних груп доцільно використовувати абонементи або попередню безготівкову оплату, після чого кожному туристу видають талон-пропуск. Біля каси розміщується меню із асортиментом закусок, страв і напоїв. Відвідувач, пред'явивши чек або талон контролеру, отримує тарілку та столовий набір і рухається вздовж лінії роздачі, вибираючи бажані страви. Після цього він сідає за будь-який обідній стіл і може

повторно взяти улюблені страви, використовуючи нові тарілки та прибори або залишаючи використані на столі чи спеціальному пункті.

Велика увага приділяється дизайну етно-раціону та оформленню страв, що є особливо важливим для іноземних туристів. Тому пропонується створити особливе оформлення приміщень (див. рисунок В.3, додаток В) та розмістити плакати з історичними довідками про Слобожанщину. Зокрема, відвідувачів ознайомлять з такими фактами:

1. Ранньою добою Слобожанщина була частиною території сіверян, з IX століття увійшла до складу Київської Русі, а в XI столітті – до Чернігівського, Переяславського та Новгород-Сіверського князівств. Після татаро-монгольської навали у XIII столітті землі перейшли до Золотої Орди, а з 1362 року – до Великого князівства Литовського.

2. З XVI століття більшість земель Слобожанщини стали частиною Московського князівства за підсумками московсько-литовської війни 1500–1503 років. Територія була майже знелюдненою та називалась Диким Полем, через яке татари здійснювали набіги. Важливими шляхами були Муравський, Ізюмський та Калміуський.

3. Назва «Слобожанщина» виникла у XVII–XVIII століттях, коли ця територія почала активно заселятися. Вихідці з Лівобережної і Правобережної України, а також втікачі від кріпацтва отримували пільги та оселялися на «слободах» — поселеннях, заснованих на цій території. Після повстання Богдана Хмельницького на Слобожанщину переселилася значна кількість козаків і селян, а руйнування Запорозької Січі викликало нову хвилю поселень.

3.2 Розрахунок інноваційної послуги у ГРК категорії 2 зірки

Процес обслуговування етно-раціону для груп іноземних туристів у готельно-ресторанному комплексі категорії 2 зірки починається з розробки виробничої програми шведського столу. Цю виробничу програму детально представлено в таблиці 3.2.

Таблиця 3.2 – Виробнича програма етно-раціону «Слобідські наїдки» (шведський стіл) на групу іноземних туристів у 35 осіб

№	Меню обіду	Вихід порції, г.	Кількість страв
1	2	3	4
<i>Сніданок (7.00-10.00)</i>			
Фірмові страви			
3*	Салат «Слобожанська симфонія»	150	7
41*	Салат «Малишевський привіт»	100	8
44*	Закуска «Гострий слобідський акцент»	100	7
Холодні закуски			
25*	Паштет «Пікантний акорд»	150	6
12*	Яйце «Слобожанська родзинка»	100	7
27*	Закуска «Верещаківський смак»	150	7
18*	Закуска «Майстерня гурмана»	100	7
19*	Салат «Давній рецепт»	100	6
17*	Салат «Харківська легенда»	165/30	7
26*	Салат «Ніжний подих»	150	7
Другі страви			
75*	Крокети моркв'яні з родзинками — «Солодка морквяна гармонія»	100	13
77*	Млинці яєчні зі сметаною — «Золотисті слобожанські млинці»	100/10	12
1.327**	Квасоля з томатом та цибулею — «Тепла слобожанська страва»	150	12
Кондитерські, борошняні та булочні вироби			
	Пампушки зі сметаною	100	7
	Солодкі вареники з ягодами	100	6
	Медові пряники «Слобідські»	150	7
	Пиріжки з яблуками та корицею	100	9
Гарячі напої			
948*	Слобожанський трав'яний чай	100	6
950*	Квасний узвар	100	6
944*	Медовий напій із липового цвіту	200	7
945*	Імбирний чай із лимоном	200	7
1.426**	Горіховий відвар	200	7
962*	Трав'яний чай із м'яти та меліси	200	8
963*	Класична українська кава	200	8
Холодні напої			

№	Меню обіду	Вихід порції, г.	Кількість страв
1	2	3	4
1019*	Компот із сухофруктів	150	12
1020*	Слобожанський морс із журавлини	150	12
1021*	Освіжаючий огірковий квас	150	10
	Яблучний сидр домашнього приготування	200	15
	Медово-лимонний холодний напій	200	15
Хліб			
	Житній хліб	60	35
	Пшеничний хліб	60	35
<i>Ланч (12.00-15.00)</i>			
Фірмові страви			
60*	Курячий гуляш по-слобідськи	300/40/10	10
62*	Пироги з картоплею та грибами	500	5
Холодні закуски			
24*	Салат із оселедця з картоплею та цибулею	100	13
29*	М'ясна нарізка зі смаженими ковбасками і бужениною	150	14
19*	Овочеve асорті з маринованих огірків, помідорів і квашеної капусти	100	13
Перші страви			
66*	Борщ зі свіжою зеленню	240/75/35	3
65*	Курячий суп з домашньою локшиною	240/100/60	4
59*	Суп-пюре з печених овочів	300/50	3
1.114**	Розсольник з перловкою і солоними огірками	500	4
1.110**	Уха з риби місцевих водойм	500	3
Другі страви			
1.233**	Котлети по-київськи	125	10
1.237**	Свинина по-домашньому з печеними овочами	107	10
1.279**	Риба, запечена з травами	275	10
1.258**	Гречана каша з грибним соусом	113	15
Гарніри			
1.339**	Картопляне пюре з вершковим маслом	150	15
1.328**	Гречана каша	150	10
1.334**	Овочеve рагу	150	12
1.336**	Капусняк (квашена капуста тушкована з овочами)	150	18
Кондитерські, борошняні та булочні вироби			
	Ватрушка з сиром	150	10
	Пиріжки з вишнею	100	10
	Пампушки з часником	150	5
	Медівник	100	10
	Калачі	100	20
Соуси та заправки			
41*	Горіховий соус	20	15
	Кріпово-йогуртова заправка	50	15
	Майонез	25	5
	Кетчуп	25	20
	Гірчиця	10	15
Холодні напої			
1009*	Квас домашній	200	12

№	Меню обіду	Вихід порції, г.	Кількість страв
1	2	3	4
1010*	Морс журавлинний	200	12
1.425**	Холодний трав'яний чай	200	12
Безалкогольні напої			
	Компот із сезонних фруктів та ягід	200	6
	Медовий напій із лимоном і імбирем	200	6
	Трав'яний настій (відвар з м'яти, ромашки або липи)	200	6
Пиво			
	Світле лагер	500	13
	Пшеничне пиво (вайцен)	500	10
	Темне пиво (стаут або портер)	500	12
Хліб			
	Чорний житній хліб	50	35
	Білий пшеничний хліб	100	35
<i>Обід-вечера (17.00-21.00)</i>			
Фірмові страви			
3*	Котлета по-київськи	150	4
41*	Борщ український	100	5
44*	Деруни зі сметаною	100	4
62*	Квасоля по-стрілецьки	500	2
Холодні закуски			
47*	Овочеve асорті	100	3
43*	Оселедець під шубою	180/20	2
51*	Сирна тарілка	90/7	3
48*	Мариновані гриби	55	2
49*	В'ялена ковбаса домашня	150	4
18*	Закуска з буряка з часником і горіхами	130	3
29*	Рулетики з лаваша з сиром і зеленню	150	3
Другі страви			
162*	Тушкована яловичина з овочами	300/40	6
5.7.14**	Запечена риба по-слобожанськи	125/20	8
79*	Печеня зі свинини з картоплею	155/20	4
77*	Курка в грибному соусі	100/10	4
121*	Смажена щука з лимоном	260	6
122*	Гуляш зі свинини	100/100/50	7
Гарніри			
1.327**	Картопляне пюре з вершковим маслом	150	4
67*	Рис з овочами (морква, горошок, перець)	130/2	7
74*	Гречана каша з грибами	310	7
75*	Тушковані овочі (кабачки, баклажани, помідори)	100	5
Солодкі страви, фрукти			
167*	Медівник	175	4
168*	Вареники з вишнею або сиром із солодким соусом	100	5
166*	Пиріжки з яблуками і корицею	150	5
178*	Морозиво з горішками	110	21
Кондитерські, борошняні та булочні вироби			
	Пиріжки з капустою	150	2

№	Меню обіду	Вихід порції, г.	Кількість страв
1	2	3	4
	Вареники з картоплею	150	3
	Медівник (медовий торт)	100	4
	Млинці зі сметаною	100	3
	Булочки з маком	150	2
	Пампушки з часниковим соусом	100	1
	Печиво «Київське»	100	2
	Калачі (традиційні українські круглі булочки)	100	3
Цукерки			
	Цукерки «Гречані»	100	20
Соуси та заправки			
41*	Соус на основі сметани з кропом і часником	20	35
	Медово-гірчичний соус	50	35
	Соус з червоного буряка з часником і оцтом	25	35
	Соус зі свіжої зелені (петрушка, базилік) з оливковою олією та лимонним соком	25	35
	Гірчично-часниковий соус на основі майонезу	10	35
Гарячі напої			
944*	Традиційний український трав'яний чай (з липи, м'яти, ромашки)	200	2
945*	Класична чорна кава	200	3
1.426**	Зелений чай	200	3
948*	Кава по-турецьки	100	5
1.431**	Глінтвейн (пряний гарячий винний напій)	100	2
950*	Чай з шипшини	100	4
953*	Медовий чай із лимоном	200	2
956*	Какао з вершками	130	4
962*	Імбирний чай із медом	200	5
963*	Кава з вершками і спеціями (наприклад, з корицею або кардамоном)	200	5
Холодні напої			
1009*	Морс із журавлини	200	3
1010*	Компот із сухофруктів	200	2
1019*	Квас домашній	150	3
1020*	Узвар (відвар із сушених фруктів)	150	3
1021*	Охолоджений трав'яний чай (м'ята, липа)	150	2
1.425**	Лимонад з натурального лимона	200	4
1026*	Сік яблучний натуральний	150	3
1027*	Минеральна вода з лимоном	150	3
Безалкогольні напої			
	Компот із сезонних фруктів	200	6
	Морс із чорної смородини	200	6
	Трав'яний чай (з ромашки, м'яти або липи)	200	6
	Узвар із сушених яблук і груш	200	8
	Охолоджений ягідний кисіль	200	10
Хліб			
	Чорний житній хліб	50	35
	Білий Пшеничний хліб	100	35
Вина, спиртні напої			
	Українське червоне сухе вино	150	10

№	Меню обіду	Вихід порції, г.	Кількість страв
1	2	3	4
	Українське біле сухе вино	150	5
	Медовуха (традиційний український напій на основі меду)	150	12
	Горілка класична	150	18
	Настоянка з трав (наприклад, з м'яти або календули)	100	5
	Сливовица (сливова горілка)	100	5
	Самогон (домашній міцний алкоголь)	50	20
	Кагор (солодке десертне вино)	50	30
	Лікер на основі журавлини	50	20

Інноваційна послуга включає сніданок, ланч і обід-вечерю, оформлені за традиціями харчування Слобідського краю, при цьому з урахуванням європейських звичаїв споживання їжі. Після розробки меню метрдотель складає та оформляє замовлення-рахунок, який виписується у п'яти примірниках і затверджується керівником підприємства. Потім документ передається касирові, який приймає оплату за замовлення на підставі прибуткового касового ордера, завіряє замовлення-рахунок своїм підписом та ставить печатку «сплачено». Перший примірник замовлення-рахунку передається замовнику, другий залишається у касира і надалі передається до бухгалтерії разом із касовим звітом. Третій, четвертий і п'ятий примірники спрямовуються відповідно до бригадира офіціантів, який організовує обслуговування банкету, на кухню та до буфету. Після виконання замовлення четвертий і п'ятий примірники також передаються до бухгалтерії.

3.3 Стратегія реалізації інноваційної послуги

Для розрахунку потреби в посуді та приборах для подачі страв, наведених у таблиці 3.4, береться до уваги максимальна година завантаження залу — з 18:00 до 19:00.

Таблиця 3.4 – Потреба в посуді і приборах для обслуговування етно-раціону на 35 осіб

Посуд і прибори	Норма на 1 гостя	Розрахункова кількість
Тарілка закусочна	1	35
Тарілка пиріжкова	1	35
Столовий набір: ніж, ложка, виделка	1	35
Закусочний набір: ніж, виделка	1	35
Десертний набір: ніж, виделка, ложка	1	35
Фужер	1	35
Рюмка	1	35
Бокал	1	35
Чашка чайна	1	30
Чашка кавова	1	30
Блюдце	1	35
Ложка чайна	1	35
Цукорниця	5	7

Джерело: складено автором за [22,24,27]

При підготовці до обслуговування іноземних туристів етно-раціоном «Смак Слобожанщини» за системою шведського столу використовують білу столову білизну, яку вибирають з урахуванням стилістики інтер'єру залу. Розмір скатертини розраховується з урахуванням спуску по 0,3 м з кожного торця. Для посадки гостей застосовують 4-місні столи, довжина яких становить 1,2 м, а ширина скатертини — 0,9 м. Розрахунок проведено для покриття десяти таких столів, отже потрібно 10 скатертин розміром: довжина — 1,8 м ($1,2 + 0,3 \times 2$), ширина — 1,5 м ($0,9 + 0,3 \times 2$).

Кількість серветок визначають, виходячи з нормативу на одного гостя з додаванням 10% резерву. Для проєктованого ресторану необхідно 40 льняних серветок та дві пачки паперових. Рушників беруть по 2 одиниці на кожного офіціанта ($2 \text{ офіціанти} \times 2 = 4 \text{ рушники}$), а для полірування посуду – по одному

рушнику на офіціанта, отже, потрібно 2 рушники.

Площа залу для обслуговування споживачів під час обіду «Смак Слобожанщини» (рисунок А.6, додаток А) розраховується за формулою 3.1.

$$S = N * S1, (3.1)$$

де N – кількість учасників банкету; S1 – норма площі на 1 гостя..

Таблиця 3.7 – Необхідне обладнання, меблів, білизни, посуду при підготовці етно-раціону для іноземних на 35 персон

Обладнання	Кількість, од.
Термобаки для сухого льоду ємністю 1м ³	1
Гастроємності	У кількості найменувань страв
Теплова шафа	1
Конвектомат	1
Столи розкладні	10
Стільці	120
Посуд та набори	120+20 (запас)
Транспортні засоби	ЗІЛ «Бичок»

Джерело: розроблено автором за [27,42]

Для ресторану при готелі «Рилєєв» площа залу, необхідна для обслуговування етно-раціону за системою шведського столу, протягом робочого часу з 7:00 до 22:00, залежно від прибуття 35 іноземних туристів, становить 63 м² (35 гостей × 1,8 м² на одного гостя). Кількість офіціантів, які залучаються до обслуговування, визначається за формулою $A = N / N_1$, де A — кількість офіціантів, N — число гостей (35 осіб), N₁ — норма обслуговування (18–20 гостей на одного офіціанта). Відповідно, для 35 гостей потрібно 2 офіціанти.

Для організації роботи персоналу складаються графіки виходу, враховуючи режим роботи ресторану та завантаженість залу. У проєктованому закладі ресторанного господарства застосовуються комбінований, двобригадний та ступінчастий графіки. При двобригадному режимі штат офіціантів і барменів поділяють на дві рівноцінні бригади, які працюють позмінно.

Було змодельовано процес обслуговування етно-раціону «Смак Слобожанщини» за системою шведського столу для 35 іноземних туристів. Розроблено сценарій надання інноваційної послуги, розраховано її собівартість, а

також запропоновано матеріально-технічну базу для впровадження в готельно-ресторанному комплексі категорії 2*. Здійснено всі необхідні розрахунки щодо площі, чисельності персоналу та сформовано програму етно-раціону для обслуговування групи з 35 гостей.

ВИСНОВКИ

В результаті інформаційно-аналітичного дослідження були виявлені теоретичні основи організації обслуговування іноземних туристів у закладах готельно-ресторанного господарства. В сучасних бізнесових умовах одним із ключових інструментів підвищення конкурентоспроможності в цій сфері є впровадження інноваційних підходів, зокрема у таких напрямках, як обслуговування, адміністрування, робота з персоналом та формування меню. Було визначено основні рівні інноваційного циклу для підприємств готельно-ресторанного господарства: продуктові, технологічні, маркетингові, управлінські та організаційні.

Загальна характеристика організації харчування іноземних туристів у закладах ресторанного господарства при готелях була окреслена, а також досліджені функції готельно-ресторанного господарства у процесі обслуговування іноземних туристів.

На прикладі міні-готелю «Рилєєв» категорії 2 зірки, розташованого у м. Харків, пров. Рилєєва 18А, проведено аналіз його номерного фонду, матеріально-технічної бази готелю і ресторану, основних і додаткових послуг. За підсумками аналітичних досліджень побудовано профіль якості готельних послуг та модель конкурентоспроможності. Отримані дані підтверджують доцільність застосування розробленої фірмової послуги готелю, яка відповідає еталонним вимогам і має конкурентні переваги у порівнянні з аналогічними послугами конкурентів.

Розраховано показники конкурентоспроможності готельних послуг до та після впровадження нової послуги у проєктованому підприємстві, а також створено відповідну модель конкурентопридатності. Розроблено стратегію надання інноваційної фірмової послуги етно-раціону на базі готельно-ресторанного комплексу категорії 2*. Здійснено необхідні розрахунки площі, чисельності обслуговуючого персоналу, а також складено програму етно-раціону для 35 осіб.

Проведено моделювання процесу обслуговування етно-раціону «Смак Слобожанщини» за системою шведського столу для іноземних туристів:

розроблено сценарій надання послуги, розраховано собівартість організації обслуговування, а також запропоновано матеріально-технічну базу для впровадження цієї інноваційної послуги у готельно-ресторанному комплексі категорії 2*. В результаті виконано всі необхідні розрахунки та підготовлено програму етно-раціону для обслуговування групи з 35 гостей.

СПИСОК ВИКОРИСТАНИХ ДЖЕРЕЛ

1. Азарова А. О. Оцінка ефективності інвестиційних проектів / А. О. Азарова, Д. М. Бершов // Фінанси України. 2014. № 9. С. 52-53.
2. Архіпов В. В. Організація ресторанного господарства : навч. посіб. / В. В. Архіпов. Київ : Центр учбової літератури; Фірма «Інкос», 2007. 280 с.
3. Будинки і споруди. Готелі : ДБН В.2.2.-20:2008. [Чинний від 01.04.2009 р.] Вид. офіц. Київ : Мінрегіонбуд України, 2009.
4. Будинки і споруди. Культурно-видовищні та дозвіллієві заклади : ДБН В.2.2-16-2005. [Чинний від 01.04.2006 р.] Вид. офіц. Київ : Держбуд України, 2005. (Державні будівельні норми України).
5. Будинки і споруди. Підприємства харчування (Заклади ресторанного господарства) : ДБН 2.2-25:2009. [Чинний від 01.09.2010 р.] Київ : Мінрегіонбуд України, 2010. (Державні будівельні норми України).
6. Будівельні норми і правила. Громадські будинки та споруди : СНІП 2.08.02. [Чинний від 01.01.1990 р.]. Київ : ГП ЦПП, 1999.
7. Казак Н. П. Технологія приготування страв зарубіжної кухні : навч. посібник / Н. П. Казак, Н. В. Горелікова. Київ : Центр учбової літератури, 2012. 296 с.
8. Виробничі будівлі: СНіП 2.09.02-85. [Чинний зі змінами від 2005-04-01]. Київ: 2005.
9. Калюжна С. В. Проектування і обладнання підприємств готельно-ресторанного господарства : навч. посібник / С. В. Калюжна, І. О. Юрченко. Київ : Центр учбової літератури, 2014. 320 с.
10. Головка О. М. Організація готельного господарства : навч. пос. / О. М. Головка. Київ : Кондор, 2012 р. 338 с.
11. Головне управління статистики у Харківській області [Електронний ресурс] // Статистична інформація Режим доступу : <http://kh.ukrstat.gov.ua/index.php/stat-informatsiya>. Станом на 05.10.2018.
12. Готель «Reikartz» [Електронний ресурс] // Офіц. веб-сайт. Режим доступу : <https://reikartz.com/ru/hotels/kharkov>.

13. Громадські будинки і споруди. Готелі : ДБН В.2.2-20-2008. [Чинний від 23.07.2008 р.]. Київ : Мінрегіонбуд України, 2008. 54 с.

14. Економіка [Електронний ресурс] // Сильні та слабкі сторони Харківської області. Режим доступу : Режим доступу : http://www.sq.com.ua/rus/news/ekonomika/06.03.2015/silnye_i_slabye_storony_harkovskoj_oblasti_swat_analiz. Станом на 18.05.2025. Назва з екрану.

15. Електробезпека в готелях [Електронний ресурс] // Бібліотека українських підручників. Режим доступу : <http://westudents.com.ua>.

16. Жидецький В. Ц. Основи охорони праці / В. Ц. Жидецький, В. С. Джигирей, О. В. Мельников Львів: Афіша, 2000. 348 с.

17. Заклади ресторанного господарства. Класифікація : ДСТУ 4281:2004. [Чинний від 2004-07-01]. Київ : Держспоживстандарт України, 2004. 18 с.

18. Збірник рецептур страв та кулінарних виробів для закладів ресторанного господарства : офіц. вид. Вид. 7-ме, допов. і перероб. Київ : А.С.К., 2008. 640 с.

19. Інженерне обладнання будинків і споруд. Зовнішні мережі та споруди. Газопостачання. : ДБН В.2.5-20-2001. [Чинний від 01.08.2001 р.]. Київ : Держбуд України, 2001. 5 с.

20. Інженерне обладнання будинків і споруд. Природне і штучне освітлення : ДБН В.2.5.-28-2006. [Чинний від 01.10.2006 р.] Вид. офіц. Київ : Мінбуд України, 2006. 96 с.

21. Інженерне обладнання будинків і споруд. Проектування електрообладнання об'єктів цивільного призначення : ДБН В.2.5-23-2003. [Чинний від 01.06.2004 р.]. Київ : Держбуд України, 2004. 133 с.

22. Карсекін В. І. Основи проектування підприємств громадського харчування: підр. / Карсекін В. І. Київ : Вища школа, 1986. 208 с.

23. Кузнецова Н. М. Основи економіки готельного та ресторанного господарства : навч. посіб. / Н. М. Кузнецова. Київ : Інститут туризму, 1997. 421с.

24. Мазаракі А. А. Проектування закладів ресторанного господарства: А.А. Мазаракі. Київ : КНТЕУ, 2008. 307 с.

25. Мальська М. П. Організація готельного обслуговування: підручник / Мальська М. П., Пандяк І. Г., Занько Ю. С. Київ : Знання, 2011. 366 с.

26. Мельник Т. М. Управління якістю обслуговування в готелях економ-класу / Т. М. Мельник // Індустрія гостинності і туризму: досвід, проблеми, перспективи : матеріали Всеукраїнської науково-практичної конференції, 25–26 березня 2021 р. Львів : ЛДУФК, 2021. С. 152–155.

27. Скляр В. І. Сучасні підходи до організації обслуговування іноземних туристів у готельно-ресторанних комплексах / В. І. Скляр // Індустрія гостинності: теорія, досвід, інновації : збірник наукових праць. Київ : КНТЕУ, 2021. Вип. 13. С. 112–118.

28. Москальова В. М. Охорона праці: Підручник / В. М. Москальова. Київ : ВД «Професіонал», 2005. 672с.

29. Павлюк І. Я. Проектування підприємств ресторанного господарства : навчальний посібник / І. Я. Павлюк, Н. О. Макарова. Київ : Центр учбової літератури, 2011. 304 с.

30. Організація обслуговування в закладах ресторанного господарства: Підручник.: [для вищ. навч. закл.] / за ред. Н.О. П'ятницької . Київ : Центр учбової літератури, 2011. 584 с.

31. Основні статистичні дані про діяльність готелів і ресторанів України [Електронний ресурс]. Режим доступу : <http://www.sta.gov.ua>.

32. Охорона праці і техніка безпеки в готелях [Електронний ресурс] // Навчальні матеріали он-лайн. – Режим доступу : <http://pidruchniki.com>.

33. Офіційний сайт Харківської міської ради, міського голови, виконавчого комітету [Електронний ресурс] // Про Харків. Історичний нарис. Режим доступу : <http://www.city.kharkov.ua/uk/o-xarkove/istoriya/istoricheskiy-ocherk.html>.

34. Офіційний сайт Харківської міської ради, міського голови, виконавчого комітету [Електронний ресурс] // Київський район. Режим доступу : <http://www.city.kharkov.ua/ru/gorodskaya-vlast/ispolnitelnyie-organyi/rajonnyie-administraczii/kievskij-rajon/o-rajone.html>.

35. Підприємства громадського харчування. Норми проектування : СНіП II Л.8-71. [Чинний від 01-01-1990]. Київ : Державний комітет ради міністрів СРСР, 1991. 43 с.

36. Підприємства побутового обслуговування : ДБН В.2.2-11-2002. [Чинний

від 01.05.2002 р.] Київ : Держбуд України, 2002. 15 с.

37. Пожежна безпека. Терміни та визначення основних понять : ДСТУ ISO 2272:2007. [Чинний від 2007-07-01)]. Київ : Держспоживстандарт України, 2007. 112 с.

38. Пожежна безпека, охорона праці і техніка безпеки в підприємствах готельного господарства [Електронний ресурс] // Навчальні матеріали онлайн. Режим доступу : <http://pidruchniki.com>.

39. Послуги туристичні. Засоби розміщення. Загальні вимоги : ДСТУ 4268:2003. [Чинний від 01.07.20042004 р.]. Вид. офіц. Київ : Держспоживстандарт України, 2003. 8 с.

40. Послуги туристичні. Класифікація готелів : ДСТУ 4269:2003. [Чинний від 23.12.2003 р.]. Вид. офіц. Київ : ДП НДІ «Система», 2003. 30 с.

ДОДАТКИ

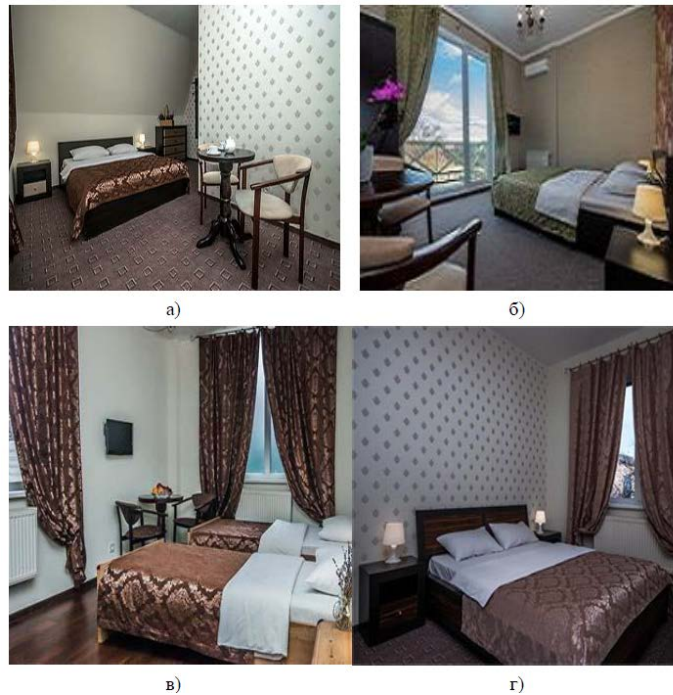


Рисунок А.1 – Дизайн номерів стандарт міні-готелю «Рилєєв» 2 зірки:
а – стандарт двомісний; б – покращений стандарт; в – стандарт-твін; г – комфорт

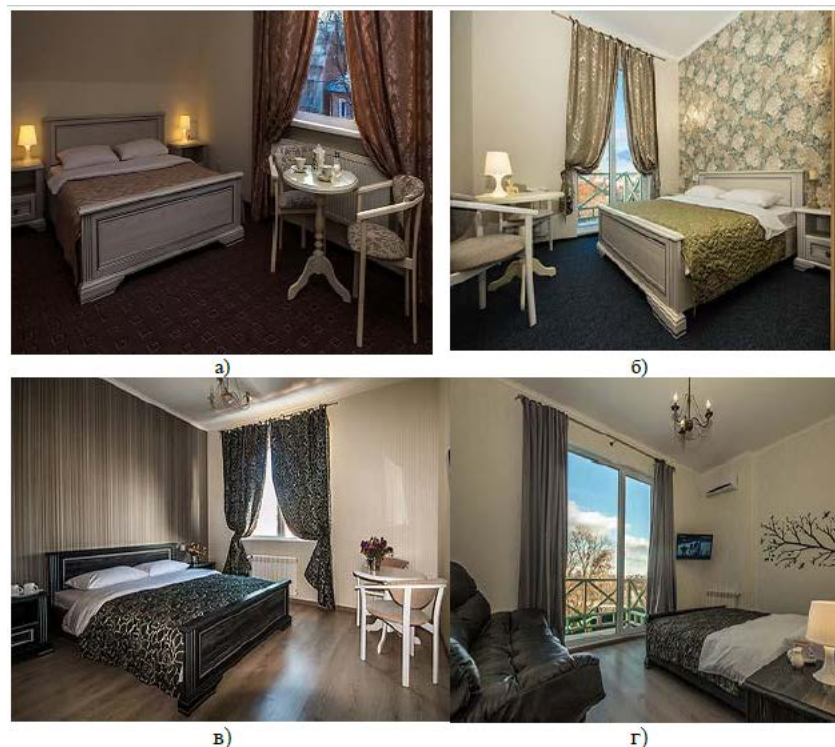


Рисунок А.2 – Дизайн номерів напівлюкс та апартамент міні-готелю «Рилєєв» 2 зірки:

а – де-люкс; б – двокімнатний напівлюкс; в – напівлюкс з ванною; г – напівлюкс;



Рисунок А.3 – Дизайн ресторану міні-готелю «Рилєєв» 2 зірки



Рисунок А.4 – Дизайн комплексного сніданку і тераси ресторану міні-готелю «Рилєєв» 2 зірки



Рисунок А. 5 – Дизайн дворику і тераси для засмаги та відпочинку міні-готелю «Рилєєв» 2 зірки



Рисунок А.6 – Приклади стилізованого оформлення місця обслуговування

Таблиця А.1 – Узагальнена оцінка якості готельних послуг за групами показників якості

Показник якості послуги	P^{em}	P_i	k_i	k_{im_i}
1	2	3	4	5
Стан матеріально-технічної бази	4,0	3,5	0,875	3,49
Технології обслуговування	4,0	3,35	0,838	3,3
Компетентність персоналу	4,0	3,6	0,9	3,89
Асортимент і якість додаткових послуг	4,0	3,875	0,969	3,76
Відсутність недоліків та безпечність послуг	4,0	3,5	0,875	3,7
Внутрішні стандарти якості	4,0	3,85	0,963	3,23

Джерело: складено автором за [39]

ДОДАТОК Б



Рисунок Б.1 – Дизайн закритої зали для обслуговування іноземних туристів за етно-раціоном «Слобідські наїдки» (за типом шведський стіл)



Рисунок Б.2 – Дизайн відкритої зали для обслуговування іноземних туристів за етно-раціоном «Слобідські наїдки» (за типом шведський стіл)

Джерело: [32]

Таблиця Б.1 – Потреба посуду і приборів для подачі страв

Страви і напої	Замовлено порцій	Посуд і прибори	Місткість посуду, порцій	Кількість одиниць
1	2	3	4	5
Холодні закуски				
Салат «Гармонія слобідського смаку»	7	Лоток Ложка салатна	1 1	7 7
Салат «Малишевський»	8	Блюдо кругле Ложка салатна	1 1	8 8
Закуска «Українська гостра»	7	Лоток Ложка салатна	1 1	7 7
Паштет «Гострий»	6	Велике кругле блюдо Ложка салатна	1 1	6 6
Яйце «Новинка»	7	Велике кругле блюдо Щіпки	1 1	7 7
«Закуска по-верещаківські»	7	Салатник квадратний Лопатка	1 1	7 7
Закуска «Любительська»	7	Салатник квадратний Щіпки	1 1	7 7
Салат «Старовинний»	6	Велике кругле блюдо Щіпки	1 1	6 6
Салат «Харків»	7	Блюдо овальне Лопатка	1 1	7 7
Салат «Ніжність»	7	Салатник квадратний Ложка салатна	1 1	7 7
Холодець домашній	13	Салатник квадратний Ложка салатна	1 1	13 13
Рулет закусочний з м'ясними продуктами	14	Блюдо овальне Ложка салатна	2 2	7 7
Салат «Старовинний»	13	Салатник квадратний Ложка салатна	1 1	13 13
Салат «Гармонія слобідського смаку»	4	Лоток Ложка салатна	1 1	4 4
Салат «Малишевський»	5	Блюдо кругле Ложка салатна	1 1	5 5
Закуска «Українська гостра»	4	Лоток Ложка салатна	1 1	4 4
Закуска «Гостра»	3	Лоток Ложка салатна	1 1	3 3
Помідори, фаршировані зеленню	2	Велике кругле блюдо Щіпки	1 1	2 2
Салат «Сюрприз»	3	Салатник квадратний Лопатка	1 1	7 7
Салат-коктейль «Новинка»	2	Салатник квадратний Ложка салатна	1 1	2 2
Салат з буряка з горіхами	4	Салатник квадратний Ложка салатна	1 1	4 4
Закуска апетитна	3	Лоток Ложка салатна	1 1	3 3
Рулет закусочний з м'ясними продуктами	3	Блюдо овальне Ложка салатна	2 2	7 7
Перші страви				
Суп «Геркулес» з м'ясом	5	Супниця столова Роздаткова ложка	5 5	1 1
Суп «Український» з кнелями та млинцями	3	Супниця столова Роздаткова ложка	3 3	1 1
Юшка «Старовинна» з куркою та кулеб'якою	4	Супниця столова Роздаткова ложка	4 4	1 1
Суп «Лісовий» із потрухом	3	Супниця столова Роздаткова ложка	3 3	1 1
Борщ Дніпровський	4	Супниця столова Роздаткова ложка	4 4	1 1
Борщ з баклажанами	3	Супниця столова Роздаткова ложка	3 3	1 1

Другі страви				
Крокети моркв'яні з родзинками	18	Блюдо овальне	5	4
		Ложка роздавальна	5	4
Млинці яєчні зі сметаною	20	Блюдо овальне	4	5
		Виделка столова	4	5
Квасоля з томатом та цибулею	16	Блюдо овальне	4	4
		Ложка роздавальна	4	4
Судак з кисло-солодким соусом	10	Блюдо овальне	5	2
		Ложка роздавальна	5	2
Короп фарширований	10	Блюдо овальне	5	2
		Ложка роздавальна	5	2
Печеня по-домашньому	10	Горщик фаянсовий	1	10
Биточки по-вінницьки	15	Блюдо овальне	5	3
		Ложка роздавальна	5	3
Картопля смажена у фритюрі	15	Блюдо овальне	5	3
		Ложка роздавальна	5	3
Пюре з картоплі	10	Блюдо овальне	5	2
		Ложка роздавальна	5	2
Капуста тушкована	12	Блюдо овальне	4	3
		Ложка роздавальна	4	3
Картопля тушкована	18	Блюдо овальне	5	4
		Ложка роздавальна	5	4
Вареники «Чаклуни»	12	Макітра фаянсова	3	4
		Ложка роздавальна	3	4
Риба варена у «конвертах»	16	Блюдо овальне	4	4
		Ложка роздавальна	4	4
Сирники з яблуками	8	Блюдо овальне	4	2
		Виделка столова	4	2
Котлети «Фантазія»	12	Блюдо овальне	6	2
		Ложка роздавальна	6	2
Печеня по-харківські	14	Горщик фаянсовий	1	14

Картопля «Бочечек» фарширована зеленню та грибами	7	Блюдо овальне	4	2
		Виделка столова	4	2
Картопля, фарширована з салом	7	Блюдо овальне	4	2
		Ложка роздавальна	4	2
Солодкі страви				
Десерт з яблук	4	Ваза	4	1
Крем ягідний	5	Креманка	1	5
		Десертна ложка	1	5
Фруктовий фраппе	5	Креманка	1	5
		Десертна ложка	1	5
Морозиво з курагою	21	Креманка	1	21
		Десертна ложка	1	21
Гарячі напої				
Чай з лимоном	9	Скляний чайник	9	1
		Чашка чайна	1	9
		Блюдце	1	9
		Ложка чайна	1	9
		Цукорниця	0,1	1
Чай з молоком	10	Скляний чайник	10	1
		Чашка чайна	1	10
		Блюдце	1	10
		Ложка чайна	1	10
		Цукорниця	0,1	1
Чай по-сіверськи	10	Скляний чайник	10	1
		Чашка чайна	1	10
		Блюдце	1	10
		Ложка чайна	1	10
		Цукорниця	0,1	1
Кава чорна натуральна	11	Чашка кавова	1	11
		Блюдце	1	11
		Ложка	1	11
		Цукорниця	0,1	1
Кава чорна з вершками	6	Чашка кавова	1	6
		Блюдце	1	6
		Ложка	1	6
		Цукорниця	0,1	1

Кава «Сюрприз»	2	Чашка кавова Блюдце Ложка Цукорниця	1 1 1 0,1	2 2 2 1
Кава чорна з вершками	4	Чашка кавова Блюдце Ложка Цукорниця	1 1 1 0,1	4 4 4 1
Кава на молоці по-варшавському	2	Чашка кавова Блюдце Ложка Цукорниця	1 1 1 0,1	2 2 2 1

Кава по-віденськи	4	Чашка кавова Блюдце Ложка Цукорниця	1 1 1 0,1	4 4 4 1
Какао з морозивом	13	Чашка кавова Блюдце Ложка	1 1 1	13 13 13
Гарячий шоколад	13	Чашка кавова Блюдце Ложка	1 1 1	13 13 13
Хліб:				
Житній (50 г)	105	Хлібниця	10	12
Пшеничний (100 г)	105	Хлібниця	10	12
Кондитерські вироби				
Тістечко «Tigamisu»	10	Блюдо овальне Лопатка роздавальна	10 1	6 1
Торт «Прага»	14	Блюдо велике овальне Лопатка роздавальна	10 1	2 1
Шоколадні мафіни	7	Блюдо овальне Лопатка роздавальна	10 1	1 1
Чиз-кейк	11	Блюдо овальне Лопатка роздавальна	10 1	1 1
Цукерки в асортименті	20	Блюдо овальне	10	2
Тістечко «Tigamisu»	2	Блюдо овальне Лопатка роздавальна	10 1	1 1
Тістечко «День і Ніч»	10	Блюдо овальне Лопатка роздавальна	10 1	1 1
Торт «Медовик»	12	Блюдо овальне Лопатка роздавальна	10 1	2 1
Булочка з корицею	9	Блюдо овальне Лопатка роздавальна	10 1	1 1
Булочка з маком	9	Блюдо овальне Лопатка роздавальна	10 1	1 1
Холодні, безалкогольні напої, пиво				
Коктейль молочно-шоколадний	15	Бокал для коктейлю Трубочка коктейльна	1 1	12 12
Коктейль молочно-кавовий	15	Бокал для коктейлю Трубочка коктейльна	1 1	12 12
Коктейль молочно-ягідний	12	Бокал для коктейлю Трубочка коктейльна	1 1	10 10
Апельсиновий сік «Наш сік»	23	Бокал для соку Трубочка коктейльна	1 1	15 15
Виноградний сік «Наш сік»	25	Бокал для соку Трубочка коктейльна	1 1	15 15
Напій з журавлини	15	Фужер для води	1	15
Напій яблучний	14	Фужер для води	1	14
Напій «Бджілка»	16	Фужер для води	1	16

Таблиця Б.2 – Розрахунок-замовлення в сервізну для обслуговування етно-раціону на 35 осіб

Час готовності - 07.00

Посуд і прибори	Кількість одиниць
1	2
Фарфоровий посуд:	
Тарілка закусочна	35
Тарілка пиріжкова	35
Блюдо овальне	72
Блюдо овальне велике	2
Блюдо кругле	21
Блюдо кругле велике	13
Лоток	28
Салатник квадратний	60
Ваза	1
Супниця столова	6
Маслянка	1
Соусниця	4
Фаянсовий посуд:	
Горщик фаянсовий	24
Макітра фаянсова	4
Креманка	31
Хлібниця	24
Цукорниця	7
Скляний посуд:	
Скляний чайник	3
Фужер для води	116
Рюмки	35
Бокал	35
Бокал для коктейлю	40
Трубочка коктейльна	40
Бокал для соку	33
Трубочка коктейльна	33
Столові прибори:	
Столовий набір (виделка,ніж,ложка)	35
Закусочний набір (виделка,ніж)	35
Десертний набір (виделка,ніж,ложка)	35
Лопатка	9
Ложка салатна	91
Ложка десертна	31
Щипці	9
Роздаткова ложка глибока	6

Джерело: складено автором за [22,24,27]

Таблиця Б.3 – Розрахунок замовлення на виробництво сніданок етно-раціону

Час готовності - холодних закусок - на 7.00, на 9.00, других гарячих страв – на 7.00, гарячих напоїв – на 7.00, кондитерські вироби – на 7.00

Страви	Кількість порцій		Кількість	Посуд
	Замовлено	В посуді		
Холодні закуски на 7.00				
Салат «Гармонія слобідського смаку»	3	1 1	3 3	Лоток Ложка салатна
Салат «Малишевський»	4	1 1	3 3	Блюдо кругле Ложка салатна
Закуска «Українська гостра»	3	1 1	3 3	Лоток Ложка салатна
Паштет «Гострий»	3	1 1	3 3	Велике кругле блюдо Ложка салатна
Яйце «Новинка»	3	1 1	3 3	Велике кругле блюдо Щипці
«Закуска по-верещаківські»	3	1 1	3 3	Салатник квадратний Лопатка
Закуска «Любительська»	3	1 1	3 3	Салатник квадратний Щипці
Салат «Старовинний»	3	1 1	3 3	Велике кругле блюдо Щипці
Салат «Харків»	3	1 1	3 3	Блюдо овальне Лопатка
Салат «Ніжність»	3	1 1	3 3	Салатник квадратний Ложка салатна
Другі страви на 7.00				
Крокети моркв'яні з родзинками	6	5 5	2 2	Блюдо овальне Ложка роздавальна
Млинці яєчні зі сметаною	6	4 4	2 2	Блюдо овальне Виделка столова
Квасоля з томатом та цибулею	6	4 4	2 2	Блюдо овальне Ложка роздавальна
Холодні закуски на 9.00				
Салат «Гармонія слобідського смаку»	4	1 1	4 4	Лоток Ложка салатна
Салат «Малишевський»	4	1 1	4 4	Блюдо кругле Ложка салатна
Закуска «Українська гостра»	4	1 1	4 4	Лоток Ложка салатна

Паштет «Гострий»	3	1 1	3 3	Велике кругле блюдо Ложка салатна
Яйце «Новинка»	4	1 1	4 4	Велике кругле блюдо Щипці
«Закуска по-верещаківські»	4	1 1	4 4	Салатник квадратний Лопатка
Закуска «Любительська»	4	1 1	4 4	Салатник квадратний Щипці
Салат «Старовинний»	3	1 1	3 2	Велике кругле блюдо Щипці
Салат «Харків»	4	1 1	4 4	Блюдо овальне Лопатка
Салат «Ніжність»	4	1 1	4 4	Салатник квадратний Ложка салатна

Кондитерські вироби				
Булочка з корицею	7	1 1	10 1	Блюдо овальне Лопатка роздавальна
Булочка з маком	6	1 1	10 1	Блюдо овальне Лопатка роздавальна
Тістечко «День і Ніч»	7	1 1	10 1	Блюдо овальне Лопатка роздавальна
Торт «Медовик»	9	1 1	10 1	Блюдо овальне Лопатка роздавальна
Гарячі напої на 7.00				
Чай з лимоном	7	9 1 1 1 0,1	1 9 9 9 1	Скляний чайник Чашка чайна Блюдце Ложка чайна Цукорниця
Чай з молоком	7	10 1 1 1 0,1	1 10 10 10 1	Скляний чайник Чашка чайна Блюдце Ложка чайна Цукорниця
Чай по-сіверськи	7	10 1 1 1 0,1	1 10 10 10 1	Скляний чайник Чашка чайна Блюдце Ложка чайна Цукорниця
Кава чорна натуральна	6	1 1 1 0,1	6 6 6 1	Чашка кавова Блюдце Ложка Цукорниця
Кава чорна з вершками	6	1 1 1 0,1	6 6 6 1	Чашка кавова Блюдце Ложка Цукорниця
Какао з морозивом	8	1 1 1 0,1	8 8 8 1	Чашка кавова Блюдце Ложка Цукорниця
Гарячий шоколад	8	1 1 1 0,1	8 8 8 1	Чашка кавова Блюдце Ложка Цукорниця
Холодні напої на 7.00				
Коктейль молочно-шоколадний	12	1 1	12 12	Бокал для коктейлю Трубочка коктейльна
Коктейль молочно-кавовий	12	1 1	12 12	Бокал для коктейлю Трубочка коктейльна
Коктейль молочно-ягідний	10	1 1	10 10	Бокал для коктейлю Трубочка коктейльна
Апельсиновий сік «Наш сік»	15	1 1	15 15	Бокал для соку Трубочка коктейльна
Виноградний сік «Наш сік»	15	1 1	15 15	Бокал для соку Трубочка коктейльна
Хліб:				
Житній (100 г)	35	10	4	Хлібниця
Пшеничний (50 г)	35	10	4	Хлібниця

Джерело: складено автором за [22, 24, 27]

Таблиця Б.4 – Розрахунок-замовлення в сервіс-бар до обслуговування ланчу і обіду-ужину етно-раціону

Час готовності – 12.00, 17.00

<i>Напій</i>	<i>Одиниця виміру</i>	<i>Місткість, л</i>	<i>Кількість одиниць</i>
Балтика	Пляшка	0,5 л	13
Stella Artois free alcohol	Пляшка	0,5 л	10
Перша приватна броварня «Медове»	Пляшка	0,5 л	12
Перлина степу	Пляшка	0,75 л	2
San Valentin	Пляшка	0,75 л	1
Moscato Giallo	Пляшка	0,75л	2
«Rosa re Manfredi» Basilicata Rosato	Пляшка	0,75л	3

Каберне	Пляшка	0,5 л	1
Posada del Rey	Пляшка	0,5 л	1
Горілка «Хортиця Vip Club Platinum»	Пляшка	0,5 л	2
Горілка «Nemiroff "Медовая с перцем"»	Пляшка	0,5 л	3
Горілка «Мороша»	Пляшка	1,0 л	1
Апельсиновий сік «Наш сік»	Тетрапак	1,0 л	2
Виноградний сік «Наш сік»	Тетрапак	1,0 л	2

Джерело: складено автором за [22,24,27]

Таблиця Б.5 – Розрахунок-замовлення в кофейний буфет до обслуговування етно-раціону

Час готовності – 17.00

<i>Товар</i>	<i>Одиниця виміру</i>	<i>Маса, мл</i>	<i>Кількість порцій</i>
Чай	Скляний чайник	200	29
	Чашка чайна , блюдце		29
	Ложка чайна		29
	Цукорниця		3
Кава	Чашка кавова	100	19
	Блюдце		19
	Ложка		19
	Цукорниця		2
Какао з морозивом	Чашка кавова	200	13
	Блюдце		13
	Ложка		13
	Цукорниця		2
Гарячий шоколад	Чашка кавова	200	13
	Блюдце		13
	Ложка		13
	Цукорниця		2

Джерело: складено автором за [22,24,27]

Таблиця Б.6 – Розрахунок-замовлення в буфет-хліборізку до обслуговування етно-раціону Час готовності – 7.00, 12.00, 17.00

Товар	Маса порції	Посуд	Кількість порцій		Кількість посуду
			Замовлено	В посуді	
Хліб білий	0.50	Хлібниця	105	10	11
Хліб пшеничний	0.100	Хлібниця	105	10	11

Джерело: складено автором за [22, 24, 27]

Таблиця Б.7 – Розрахунок-замовлення в комору для білизни для обслуговування етно-раціону

Час готовності – 7.00, 12.00, 17.00

<i>Столова білизна</i>	<i>Розміри, см</i>	<i>Кількість одиниць</i>
Скатертину біла банкетна	250×220	5
Серветки білі	50×50	35
Ручники	40×80	2
Рушники	100×40	2
Куртки		2

Джерело: складено автором за [22, 24, 27]



Рисунок Б.4 – Подача холодних страв та напоїв

Джерело: [2, 9, 25]



Рисунок Б.5 – Подача гарячих страв

Джерело: [25]

Таблиця Б.8 – Варіанти сніданків для мешканців готелю 2*

Варіант №1			
Назва страви	Кількість відвідувачів	Коефіцієнт споживання	Кількість страв
Сир твердий	16	1	16
Масло вершкове	16	1	16
Ячня з беконом	16	1	16
Тости	16	1	16
Апельсиновий фреш	16	1	16
Чай Альтхаус чорний	16	1	16
Варіант №2			
Назва страви	Кількість відвідувачів	Коефіцієнт споживання	Кількість страв
Джем вишневий	20	1	48
Сиркова маса з горіхами	20	1	48
Каша вівсяна з фруктами	20	1	48
Тости	20	1	48
Апельсиновий фреш	20	1	48
Кава чорна	20	1	48

Джерело: розроблено автором за [29,30]

Таблиця Б.9 – План-меню ресторану міні-готелю 2*

Номер за збірником рецептур	Страви та вироби	Вихід, г	Кількість порцій
1	2	3	4
Фірмові страви			
Т.Т.К.	Салат «Український»	150	6
Т.Т.К.	Вареники з картопляним фаршем зі шкварками	200/25	15
Т.Т.К.	Крем «У Пана»	100	10
Холодні закуски		166	
1.62*	Короп із медом	150	10
1.237*	Щука фарширована	150	15
1.63*	Рулєт рибний заливний (судак)	150	10
1.65*	Закуска «Загадка» (Ставрида в олії)	150	5
1.66*	Закуска із тріскової печінки із сиром	150	5
1.60*	Оселедець під шубою	150	6

Продовження таблиці Б.9

1	2	3	4
1.72*	Рудет зі свинини з морквою	150	4
1.77*	Ковбаса зі свинини смажена	150	5
1.32*	Закуска з печінки яловичини з морквою	150	5
1.29*	Салат м'ясний зі свіжими огірками	150	10
1.45*	Баклажани гострі	150	5
1.56*	Помідори, фаршировані грибним салатом	100	10
1.6*	Салат «Хмельницький»	150	5
1.11*	Салат із білокачанної капусти та яблук	150	5
Гарячі закуски		37	
1.268*	Крученики волинські	140	10
Т.Т.К	Жульєн з куркою	90	15
1.469*	Млинці на кислому молоці зі сметаною	150/20	12
Перші страви		110	
1.99/1.100*	Борщ український з пампушками	300/100	40
1.121*	Розсольник по-домашньому	300	35
1.148*	Куліш	300	35
Другі страви		101	
1.234*	Судак, тушкований в сметані зі смаженою картоплею	75/75/150	2
1.235*	Короп, тушкований із цибулею та помідорами, з відварною картоплею	75/50/150	3
1.238/1.328*	Трубочки рибні (сом), з картопляним пюре, масло вершкове	110/150/6	3
1.239/1.379/1.342*	Ковбаски рибні (минтай) Українські з соусом майонез та вареним рисом	100/20/150	1
1.242/1.379/1.324*	Тріска, запечена під соусом майонезом з відварною картоплею	100/75/150	3
1.244/1.375/1.338*	Карасі, запечені під сметанним соусом зі смаженою картоплею	75/75/150	3
1.253/1.328*	Свинина смажена, шпигована часником і цибулею з картопляним пюре	85/150	6
1.257/1.344*	Битки київські (свинина) з вареною картоплею та тушованою капустою, масло вершкове	75/150/5	4
1.277*	Баранина, тушована з картоплею та стручковою квасолею	75/250	5
1.279*	Печеня по домашньому (яловичина)	75/200	5
636/798**	Голубці з яловичини і рисом, та соусом сметанним	302/125	12
655/683/784**	Курка смажена з соусом томатним з грибами й припущеним рисом	125/100/150	10
1.316*	Курчата, тушовані з грибами та картоплею	100/150	9
1.319*	Качка по-селянськи з гречаною кашею	100/230	10

Продовження таблиці Б.9

1	2	3	4
***	Битки рублені з птиці з картопляним пюре	100/150	7
1.319*	Качка по-селянськи з гречаною кашею	100/230	10
***	Битки рублені з птиці з картопляним пюре	100/150	7
Солодкі страви		55	
934/834**	Морозиво «Планета»	180/40	20
1.397*	Кисіль з ягід	100	20
941**	Вершки збиті шоколадні	100	10
1.401*	Десерт з фруктів	100	5
Гарячі напої			
946**	Чай чорний	200/22,5/9	30
947**	Чай зелений	200	50
948**	Кава чорна	100	40
957**	Кава чорна з морозивом	150	15
Кондитерські вироби			
	Пирожное «Бисквитное со сливочным кремом»,	75	17
	«Трубочка» с заварним кремом	100	15
	«Песочное», глазированное помадой, пирожное	100	12
	«Корзиночка» с кремом из сливок и вареньем	75	15
	«Слойка» с кремом	75	20

* - [1-1]; ** - [1-2]; *** - страви для дієтичного харчування;

Карта вин

№ з/п	Найменування	Ємкість пляшки, л	Кількість, л	Кількість пляшок
1	2	3	5	6
	Водка			
1	Хортиця	1,0	2,0	2
2	Преміум	1,0	2,0	2
3	Руский Стандарт	1,0	2,0	2
4	Столичная (Кристал)	1,0	1	1
5	Абсолют (Absolut)	1,0	1	1
	Вина креплені			
6	Мадера	0,75	1,5	2
7	Портвейн	0,75	1,5	2
8	Кадарка	0,75	1,5	2
	Вина столові			
9	Шардоне	0,75	1,5	2
	Вина столові червоні			
10	Каберне	0,75	1,5	2