

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

Тупкаленко Анатолій Володимирович

### **КВАЛІФІКАЦІЙНА РОБОТА**

### **РОЗРОБКА РЕКОМЕНДАЦІЙ З ВПРОВАДЖЕННЯ КЕЙТЕРИНГОВОГО ОБСЛУГОВУВАННЯ В ГОТЕЛІ**

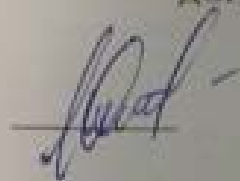
Спеціальність 241 Готельно-ресторанна справа  
Галузь знань 24 Сфера обслуговування

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

Науковий керівник:  
Бережна Юлія Геннадіївна,  
кандидат економічних наук,  
доцент

Голова ЦК харчових технологій,  
готельно-ресторанної справи  
та туризму

ДОПУЩЕНО ДО ЗАХИСТУ<sup>2</sup>



Костянтин ССДИХ

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



Юлія БЕРЕЖНА

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

Здобувач



Анатолій ТУПКАЛЕНКО

Підсумкова оцінка А/55 (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 Тупкаленко Анатолію Володимировичу

1. **Тема роботи:** Розробка рекомендацій з впровадження кейтерингового обслуговування в готелі

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 вивчити теоретичні аспекти кейтерингового обслуговування в готельному бізнесі.

В другому розділі необхідно провести аналіз діяльності готельно-ресторанного комплексу «Сова» щодо можливості впровадження кейтерингу.

В третьому розділі розробити рекомендації з впровадження кейтерингового обслуговування у ГРК «Сова» та оцінити їх економічну ефективність.

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

 Юлія БЕРЕЖНА

«04» листопада 2024 р.

Завдання отримав

Здобувач

 Анатолій ТУПКАЛЕНКО

«04» листопада 2024 р.

## АНОТАЦІЯ

Кваліфікаційна робота: 45 с., 3 рис., 12 табл., 13 джерел.

Об'єкт дослідження – процес організації кейтерингового обслуговування у сфері готельно-ресторанного бізнесу.

Предмет дослідження – організаційно-економічні аспекти впровадження кейтерингових послуг у діяльність готельно-ресторанного комплексу.

Підприємство, на прикладі якого виконано роботу – готельно-ресторанний комплекс «Сова» (Харківська область).

Мета роботи – розробка практичних рекомендацій щодо впровадження кейтерингового обслуговування в готельно-ресторанному комплексі «Сова» з урахуванням його ресурсного потенціалу та потреб цільової аудиторії.

Методи дослідження – аналіз і синтез наукових джерел, порівняльний аналіз, спостереження, анкетування, економічні моделювання організаційної структури кейтерингової послуги.

Практична значимість роботи полягає у наданні конкретних рекомендацій щодо впровадження кейтерингового обслуговування в ГРК «Сова», що сприятиме підвищенню прибутковості та розширенню послуг.

У роботі проаналізовано теоретичні основи кейтерингу, сучасні тенденції його розвитку та особливості діяльності підприємства, обґрунтовано доцільність запровадження послуги з урахуванням наявних ресурсів.

**КЛЮЧОВІ СЛОВА:** кейтеринг, готельно-ресторанний комплекс, виїзне обслуговування, банкет, фуршет, кава-пауза, додаткові послуги, сервіс, прибутковість, логістика, організація обслуговування, клієнтоорієнтованість.

## ABSTRACT

Qualification paper: 45 pages, 3 figures, 12 tables, 13 sources.

Object of research – the process of organizing catering services in the hotel and restaurant business.

Subject of research – organizational and economic aspects of implementing catering services in the activities of a hotel and restaurant complex.

Enterprise used as the case study – Hotel and Restaurant Complex “Sova” (Kharkiv region).

Purpose of the paper – to develop practical recommendations for introducing catering services in the hotel and restaurant complex “Sova” considering its resource potential and target audience needs.

Research methods – analysis and synthesis of scientific sources, comparative analysis, observation, survey, and economic modeling of the organizational structure of catering services.

Practical significance – the paper provides concrete recommendations for implementing catering services in the “Sova” complex, which will enhance profitability and expand the range of services.

The paper analyzes the theoretical foundations of catering, current trends in its development, the specifics of the enterprise's operations, and substantiates the feasibility of introducing catering services based on available resources.

**KEYWORDS:** catering, hotel and restaurant complex, off-site service, banquet, buffet, coffee break, additional services, service quality, profitability, logistics, service organization, client orientation.

## ЗМІСТ

Вступ.....	6
Розділ 1 Теоретичні аспекти кейтерингового обслуговування в готельному бізнесі.....	9
1.1 Сутність кейтерингу як форми ресторанного обслуговування.....	9
1.2 Види кейтерингового обслуговування та особливості їх організації.....	10
1.3 Світовий і вітчизняний досвід впровадження кейтерингових послуг у готелях.....	12
Розділ 2 Аналіз діяльності готельно-ресторанного комплексу щодо можливості впровадження кейтерингу.....	16
2.1 Загальна характеристика готельно-ресторанного комплексу «Сова».....	16
2.2 Аналіз попиту на додаткові послуги у цільовій аудиторії готельно-ресторанного комплексу «Сова».....	20
2.3 Оцінка ресурсів і потужностей готельно-ресторанного комплексу «Сова» для організації кейтерингу.....	23
2.4 Доцільність та потенційні переваги впровадження кейтерингу в умовах готельно-ресторанного комплексу «Сова».....	24
Розділ 3 Розробка рекомендацій з впровадження кейтерингового обслуговування.....	27
3.1 Обґрунтування доцільності кейтерингу в умовах конкретного готелю.....	27
3.2 Організаційно-технологічні аспекти реалізації кейтерингових послуг.....	28
3.3 Маркетингові інструменти просування кейтерингових послуг.....	41
3.4 Оцінка економічної ефективності впровадження послуги.....	43
Висновки.....	48
Список використаних джерел .....	51
Додатки.....	53

## ВСТУП

Сучасна готельно-ресторанна індустрія знаходиться на етапі активного розвитку, особливо в контексті диверсифікації послуг та підвищення їх мобільності. Одним із перспективних напрямів удосконалення готельного сервісу є впровадження кейтерингового обслуговування – організації виїзного харчування, що дозволяє залучати нові сегменти клієнтів, задовольняти індивідуальні потреби споживачів поза межами ресторану, розширювати спектр додаткових послуг, підвищуючи прибутковість і конкурентоспроможність підприємства.

Кейтеринг сьогодні стає ваговою складовою сервісної інфраструктури у світі, і його впровадження в регіональних готельних комплексах України, таких як готельно-ресторанний комплекс «Сова», відкриває нові можливості для ефективного використання ресурсів, залучення корпоративних клієнтів, обслуговування туристичних груп, весільних та ділових заходів на виїзді. У той же час, у практиці вітчизняних закладів готельно-ресторанного господарства поки що недостатньо розроблені ефективні моделі впровадження кейтерингу з урахуванням локальної специфіки.

Питання організації кейтерингового обслуговування активно досліджується в роботах Франсін Халворсена [1], Mattel B [2] та українських науковців І. Назаренко, О. Боднарук [3], Г. П'ятницька, О. Григоренко, [4], Л. Івашина [5], та ін. проте більшість досліджень стосуються великих міст або мережевих підприємств, а не малих або регіональних закладів.

*Актуальність теми* полягає у сприянні розвитку сфери гостинності у сільській місцевості, зростанні рівня зайнятості, активізації туризму та підвищенні якості обслуговування. Запропоноване дослідження має практичну цінність, адже націлене на створення конкретних рекомендацій з упровадження кейтерингової послуги в умовах функціонування готельно-ресторанного комплексу «Сова», що діє в сільському туристичному кластері.

Відмінність цієї роботи полягає в орієнтації на малий готельний бізнес у рекреаційній зоні, де враховується сезонність попиту, специфіка споживчої

аудиторії та обмеженість інфраструктури. Таким чином, виконання даної роботи є актуальним з точки зору розвитку регіонального туризму, підтримки малого підприємництва та впровадження нових моделей сервісу, які здатні стати прикладом для подальшого застосування в інших подібних закладах України.

Мета дослідження: розробити обґрунтовані рекомендації щодо впровадження кейтерингового обслуговування в діяльність готельно-ресторанного комплексу з урахуванням особливостей функціонування малого підприємства в сільській рекреаційній зоні.

Для досягнення поставленої мети в кваліфікаційній роботі було вирішено такі завдання:

- проаналізовано теоретичні основи організації кейтерингового обслуговування у сфері гостинності;
- охарактеризовано сучасні тенденції розвитку кейтерингу в Україні та світі;
- досліджено організаційно-господарську діяльність готельно-ресторанного комплексу «Сова»;
- визначено доцільність та потенційні переваги впровадження кейтерингу в умовах конкретного підприємства;
- розроблено практичні рекомендації щодо організації кейтерингового обслуговування у готельно-ресторанному комплексі «Сова»;
- обґрунтовано економічну та організаційну ефективність впровадження кейтерингу на підприємстві.

Об'єкт дослідження: процес надання додаткових послуг у закладах готельно-ресторанного господарства, зокрема впровадження виїзного обслуговування (кейтерингу).

Предмет дослідження: організаційно-економічні аспекти впровадження кейтерингового обслуговування в діяльність конкретного готельно-ресторанного підприємства.

База дослідження: готельно-ресторанний комплекс «Сова» – приватне підприємство, що функціонує в Харківській області с. Коропове.

Підприємство працює в галузі готельно-ресторанного обслуговування, спеціалізується на наданні послуг розміщення та харчування, орієнтоване на індивідуальних та групових туристів.

У процесі виконання кваліфікаційної роботи були використані такі методи: аналіз і синтез – для вивчення теоретичних положень кейтерингового обслуговування; порівняльний аналіз – для виявлення сучасних підходів до організації кейтерингу; економічний аналіз – для оцінки фінансових можливостей і ефективності впровадження нової послуги; метод експертних оцінок – при формуванні практичних рекомендацій; графічний метод – для наочного подання результатів дослідження.

Запропоновані рекомендації можуть бути використані адміністрацією готельно-ресторанного комплексу «Сова» для впровадження кейтерингового обслуговування як нової послуги. Це сприятиме розширенню ринкової пропозиції, підвищенню доходів підприємства, залученню нових клієнтів і формуванню позитивного іміджу. Результати можуть бути адаптовані для використання в інших малих готельних підприємствах регіону з подібними умовами діяльності.

## РОЗДІЛ 1 ТЕОРЕТИЧНІ АСПЕКТИ КЕЙТЕРИНГОВОГО ОБСЛУГОВУВАННЯ В ГОТЕЛЬНОМУ БІЗНЕСІ

### 1.1 Сутність кейтерингу як форми ресторанного обслуговування

Поняття «кейтеринг» походить від англійського дієслова «cater» та означає «провізія, яку поставляють», «обслуговування споживача». За допомогою кейтерингу можна організувати будь яке свято будь то дитячий день народження, приватна вечірка за містом, фестиваль чи офіційний прийом VIP-персон починаючи з аеропорту або вокзалу закінчуючи місцем проведення основної частини заходу. Отже можна сказати, що кейтерингове обслуговування це ресторан який забезпечує приготування їжі, а її споживання проводиться не в конкретному місці, а в тому що вибере замовник. Кейтерингова компанія може надавати лише доставку їжі, наприклад обіди в офіс, або повносервісне кейтерингове обслуговування.

Згідно з думкою І. Смирнова: «кейтеринг – один зі способів сучасної організації підприємств харчування» [4]. Автор вважає, що визначальною особливістю кейтерингових послуг є територіальна віддаленість місця збуту продукції від виробничої бази кейтерингового підприємства.

В. Архіпов висловлював таку думку: «кейтеринг відноситься до виїзного ресторанного обслуговування та може запропонувати страви та напої в будь який час та в будь-якому місці, на яке вкаже клієнт» [6].

Автор Н. П'ятницька зазначає, що: «кейтеринг – це обслуговування з наданням різних сервісних послуг та найчастіше за межами приміщень підприємства харчування» [7].

Головна перевага кейтерингу – це його мобільність, повна свобода вибору місця для проведення заходу. Кейтеринг може задовольнити будь який запит споживача, будь яке місце що вибере замовник, будь який час проведення події, будь який формат проведення запланованого заходу. У період появи кейтерингових послуг, кейтерингові підприємства займались тільки приготуванням та доставкою їжі для виїзних банкетів. Але у

подальшому розвитку, кейтерингові підприємства почали пропонувати більший спектр послуг: оренда меблів для свята, послуги обслуговуючого персоналу, оформлення місця проведення заходу в відповідному стилі, музичне обладнання та фото- і відео зйомка.

На сьогоднішній день кейтерингове обслуговування здійснюється як спеціалізованими компаніями, так і закладами ресторанного господарства. Основна відмінність полягає в тому, що для перших це є основним напрямом діяльності, тоді як для ресторанів – лише додатковим джерелом доходу. Ефективність і рівень послуг у цій сфері значною мірою залежать від професіоналізму персоналу, ретельно сформованого меню, наявності необхідного обладнання та інвентарю, а також здатності організаторів створити привабливу атмосферу [8].

Кейтеринг є сучасною мобільною формою ресторанного обслуговування, яка дозволяє задовольнити потреби клієнтів у будь-якому місці та форматі. Його головна перевага – це гнучкість і адаптивність до запитів споживача. Від звичайної доставки обідів до організації повноцінних заходів «під ключ» кейтеринг демонструє високий потенціал для розвитку.

На основі аналізу наукових джерел можна зробити висновок, що кейтеринг охоплює не лише приготування їжі, а й повноцінний сервіс – від логістики до оформлення простору. Особливістю кейтерингу є просторове розділення виробництва та споживання продукції, а також широкі можливості для диверсифікації послуг, що підвищує його цінність для готельно-ресторанного бізнесу.

## 1.2 Види кейтерингового обслуговування та особливості їх організації

На практиці під кейтерингом розуміють не лише доставку і приготування їжі, але і обслуговування, сервіровку, оформлення і тому подібні послуги. Види кейтерингу:

- приготування їжі в приміщенні;
- приготування їжі поза приміщенням (виїзне ресторанне

обслуговування);

- контракт на постачання (доставка в офіс);
- соціальний кейтеринг;
- роздрібний продаж готової кулінарної продукції;
- VIP-кейтеринг;
- кейтеринг напоїв і коктейлів (виїзний бар).

Отже, кейтеринг – гнучкий та різносторонній вид обслуговування, який достатньо швидко розвивається та удосконалюється в умовах економічного становища України.

Виокремлюють два види кейтерингу за повнотою обслуговування – готовими продуктами харчування та повносервісний:

- кейтерингове обслуговування готовими продуктами харчування – це вид виїзного обслуговування, при якому ресторан за спеціальним замовленням бере на себе зобов'язання з виготовлення та доставки страв, але не бере участі в обслуговуванні безпосередньо на місці. Найчастіше його використовують заклади, які реалізують скомплектовані раціони харчування для доставки на робочі місця;
- повносервісне кейтерингове обслуговування – це вид виїзного обслуговування, при якому ресторан за спеціальним замовленням повністю бере на себе зобов'язання щодо організації замовлення [9].

При прийнятті замовлення сервіс-менеджер узгоджує з замовником час надання послуг, місце проведення заходу і умови, а саме розміщення залу для гостей, наявність туалетів, кімнат для персоналу, приміщення для приготування їжі, кондиціонування, аварійних виходів, можливість куріння. Крім того, менеджер може сам побувати на місці та оцінити ситуацію, що дозволить йому прийняти раціональне рішення. На основі отриманих даних розробляється план розміщення меблів і устаткування, оформлення приміщень, сценарний план заходу тощо. Ефективне управління процесом сприяє своєчасному вирішенню питань і запобігає появі проблем [10].

Кожна кейтерингова компанія має декілька видів меню для різних свят, на основі яких створюють індивідуальне меню для кожного замовлення з

урахуванням особистих побажань та бюджету. При складанні меню враховують специфіку кейтерингового обслуговування, деякі страви готують на кухні і транспортують до місця проведення заходу, за цей час вони можуть втратити як зовнішній вигляд так і смакові якості. Готові страви можуть перевозитись запаковані в харчову плівку порціонно або в термоконтейнерах, мармітах, спеціальних термосах, термоапаратах, що здатні підтримувати температуру продуктів протягом 2-3 годин.

Після доставки готову продукцію розпаковують у відведеному для цього приміщенні та оздоблюють страви. Оскільки деякі страви потрібно готувати на місці завчасно оговорюється можливість обладнання доготівельного приміщення, наявність водопроводу та електромережі.

Готова продукція подається на столи, попередньо розміщені на території проведення заходу, сервіровані та оформлені. Якщо замовлення велика підготовка здійснюється з вечора попереднього дня [11].

Ефективна організація кейтерингового обслуговування потребує ретельного планування, узгодження умов на місці події, належного обладнання та професійного персоналу. Важливу роль відіграє логістика, якісне меню, що зберігає свої властивості під час транспортування, і технічне забезпечення для збереження температурного режиму. Таким чином, кейтеринг є комплексною послугою, яка охоплює як кулінарний, так і сервісний компоненти.

### 1.3 Світовий і вітчизняний досвід впровадження кейтерингових послуг у готелях

Перші згадки про організацію виїзних банкетів датуються ще XVII століттям у Франції, за правління Людовіка XIV. Царський двір дивував гостей витонченими стравами та вишуканою подачею завдяки таланту кухаря Жана-Франсуа Вателья. Проте після смерті Короля-Сонця традиція проведення виїзних частувань тимчасово занепала.

Активний розвиток індустрії кейтерингу розпочався у США на початку

XX століття, під час масштабного будівництва хмарочосів. Саме тоді виникла необхідність забезпечити гарячим харчуванням велику кількість працівників без відриву від виробничого процесу. Згодом така форма організації харчування стала поширеною у великих промислових компаніях і бізнес-центрах США та Європи, як ефективний спосіб оптимізації робочого часу персоналу.. Згодом виїзні форми обслуговування набули популярності й у інших країнах світу.

Сьогодні ж це окрема індустрія, що користується популярністю. Європейський та Американський ринок має розвинуту культуру event-кейтерингу при готелях. У багатьох країнах готелі мають договірні відносини з кейтеринговими агентствами, або ж створюють власні дочірні кейтерингові компанії.

Відомі компанії що мають свої готелі по всьому світі, такі як Marriott, Hilton, Hyatt тощо, часто мають окремі кейтерингові відділи з менеджерами, шеф-кухарями та мобільним обладнанням. Вони надають кейтеринг «під ключ»: від їжі до декору, меблів, музики. Навіть у виїзному форматі зберігається фірмовий стиль готелю.

На світовому ринку кейтерингових послуг лідируючі позиції займають такі компанії, як Compass Group (Велика Британія), яка надає VIP-сервіси, забезпечує харчування в аеропортах, лікарнях, школах та інших закладах соціального спрямування, і Sodexo (Франція) – міжнародна група, що налічує понад 380 тис. працівників і обслуговує понад 33 тис. об'єктів у 80 країнах світу. Sodexo спеціалізується на харчуванні для промислових підприємств, медичних і навчальних закладів, виправних установ, будинків для літніх людей тощо. [12].

В Україні кейтеринг почав розвиватися в 1990-х роках, здебільшого у вигляді спрощених сервісів. Проте вже після економічної кризи 1998 року попит на виїзне обслуговування суттєво зріс. У першій декаді XXI століття ця послуга активно впроваджувалася на території пострадянських країн, перетворившись на перспективний бізнес-напрямок.

На українському ринку кейтеринг за останні роки зарекомендував себе

як прибутковий і динамічно зростаючий сектор ресторанного бізнесу. Кількість кейтерингових операторів зростає щороку. Вітчизняні компанії поділяються на два основні типи: окремі спеціалізовані структури та служби при ресторанах. Більшість мережевих ресторанів вже мають власні кейтерингові підрозділи.

Готелі бізнес класу та 4-5 зірок надають кейтеринг як додаткову послугу для конференцій, бізнес-сніданків, виїзних весіль, фуршетів, кавабрейків, партнерських заходів, фестивалів.

Серед провідних гравців українського ринку слід відзначити такі компанії, як Sodexo Україна, Єврокейтерінг, Диліжанс, Джем кейтеринг, VIP кейтеринг, Confetti events & catering, Гетьман фуршет, Знак якості, Фігаро кейтеринг, Best EVENT Catering, Опіон-кейтеринг, LF Catering, Magic Fountain, Стелс-Україна [13].

Міжнародний досвід свідчить про те, що кейтеринг є невід'ємною частиною готельного сервісу у розвинених країнах. Провідні готельні бренди (Marriott, Hilton, Hyatt) мають власні кейтерингові служби, що забезпечують високоякісне виїзне обслуговування із збереженням фірмового стилю.

В Україні кейтеринг почав активно розвиватися з 1990-х років, і сьогодні демонструє стабільне зростання. Багато готелів преміум-класу надають послуги кейтерингу в рамках заходів для корпоративних клієнтів і туристичних груп. Український ринок представлений як автономними кейтеринговими компаніями, так і підрозділами при ресторанах. Це свідчить про розширення функціональних можливостей готельного сервісу та зростаючий попит на мобільні форми обслуговування у сфері гостинності.

## Висновки за розділом 1

На основі аналізу наукових джерел можна зробити висновок, що кейтеринг охоплює не лише приготування їжі, а й повноцінний сервіс – від логістики до оформлення простору. Особливістю кейтерингу є просторове розділення виробництва та споживання продукції, а також широкі можливості для диверсифікації послуг, що підвищує його цінність для готельно-ресторанного бізнесу.

Ефективна організація кейтерингового обслуговування потребує ретельного планування, узгодження умов на місці події, належного обладнання та професійного персоналу. Важливу роль відіграє логістика, якісне меню, що зберігає свої властивості під час транспортування, і технічне забезпечення для збереження температурного режиму. Таким чином, кейтеринг є комплексною послугою, яка охоплює як кулінарний, так і сервісний компоненти.

В Україні кейтеринг почав активно розвиватися з 1990-х років, і сьогодні демонструє стабільне зростання. Багато готелів преміум-класу надають послуги кейтерингу в рамках заходів для корпоративних клієнтів і туристичних груп. Український ринок представлений як автономними кейтеринговими компаніями, так і підрозділами при ресторанах. Це свідчить про розширення функціональних можливостей готельного сервісу та зростаючий попит на мобільні форми обслуговування у сфері гостинності.

## РОЗДІЛ 2 АНАЛІЗ ДІЯЛЬНОСТІ ГОТЕЛЬНО-РЕСТОРАННОГО КОМПЛЕКСУ ЩОДО МОЖЛИВОСТІ ВПРОВАДЖЕННЯ КЕЙТЕРИНГУ

### 2.1 Загальна характеристика готельно-ресторанного комплексу «Сова»

Готельно-ресторанний комплекс «Сова» знаходиться за адресою Харківська обл., Чугуївський район, с. Коропове, поворот одразу за мостом праворуч із траси Харків-Зміїв-Балаклія. Дістатися з Харкова можна приблизно за годину.

Основною метою діяльності готельно-ресторанний комплекс «Сова» є заселення, обслуговування, забезпечення відпочинку і харчування відвідувачів з цілю отримання прибутку. Схему організаційної структури управління готельно-ресторанним комплексом представлено на рисунку 2.1.

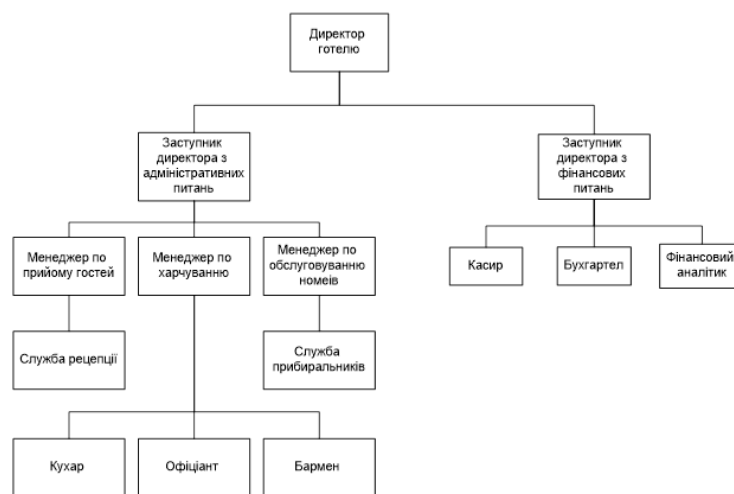


Рисунок 2.1 – Організаційна структура управління готельно-ресторанним комплексом «Сова»

У готельно-ресторанному комплексі «Сова» працюють основні служби, що забезпечують діяльність закладу, а саме:

- реєстрація та адміністрація, що здійснює бронювання та реєстрацію гостей, надання інформації, вирішення проблем клієнтів та займаються розрахунками наданих послуг;
- служба обслуговування номерів: колектив покоївок відповідає за

прибирання номерів та підтримку готельних стандартів чистоти, а також прання та прасування;

- служба технічного обслуговування відповідає за обслуговування обладнання, меблів, інженерних мереж (електро-, водопостачання тощо);
- служба надання послуг харчування відповідає за приготування їжі, організацію харчування гостей, організацію та проведення банкетів,

Готель розташований в парку Гомільшанських лісів, та займає площу 1 га. Територія доглянута, засаджена квітами та деревами. На території знаходиться парковка, лазня, дитячий майданчик, ресторан з літньою терасою, декілька будинків для проживання гостей в стилі українських мазанок та власний невеликий пляж зі спуском до води, комфортними лежачками, кабінками для перевдягання та туалетом, пляж розміщений на річці Сіверський Донець. Фото території готельно-ресторанного комплексу «Сова» наведені на рисунках 2.2, 2.3.



Рисунок 2.2 – Ресторан



Рисунок 2.3 – Хатка-мазанка

Гості можуть забронювати номер по телефону, вебсайту готелю або через популярні онлайн-сервіси бронювання. Резервування можна здійснити заздалегідь, також є можливість поселення, за наявності вільних номерів, в день приїзду.

Номери в готелі декількох категорій: стандарт, покращені та люкс. Загалом готель може прийняти до 20 осіб. В кожній хатинці є свій санвузол з теплою підлогою. В кожному номері є сейф, холодильник та телевізор,

безкоштовний Wi-fi працює на всій території комплексу. У вартість номера включено сніданок.

На території готелю є ресторан української кухні. Окрім основного залу, що розташований в будівлі є декілька літніх терас в оточені чудової природи. Зала ресторану, розрахована на 50 посадкових місць, вражає гармонійним поєднанням традиційного українського стилю та сучасного комфорту. Інтер'єр витриманий у теплих природних тонах, з використанням дерева, льону, глини та ковки. Столи сервіруються вишитими серветками, а на стінах – художні панно з народними мотивами. У центрі залу – декоративна піч, що надає приміщенню особливого затишку, немов у справжній українській хаті. Завдяки м'якому освітленню, живим квітам і музичному супроводу (інструментальні версії українських мелодій), у залі панує душевна, привітна атмосфера.

Ресторан працює за формою обслуговування «à la carte», що передбачає обслуговування за індивідуальними замовленнями з меню. Для святкових заходів також передбачена форма банкетного обслуговування, яка включає попереднє узгодження страв, декорування залу відповідно до події, обслуговування офіціантами у кілька подач. За потреби проводиться обслуговування типу «фуршет».

Меню ресторану ґрунтується на рецептах традиційної української кухні з сучасною авторською інтерпретацією. Гостям пропонується різноманіття холодних та гарячих закусок, перших і других страв, випічки, десертів та напоїв.

Серед фірмових страв української кухні:

Борщ полтавський з пампушками – наваристий, з ніжним шматочком свинини, заправлений сметаною та зеленню;

Вареники з картоплею та шкварками – домашнього приготування, з підрум'яненою цибулею;

Голубці в томатному соусі – тушковані у печі, з рисово-м'ясною начинкою;

Крученики з чорносливом – соковиті рулетики зі свинини, приправлені

спеціями та запечені в глечиках;

Салат «Український» з домашньою ковбасою, квашеним огірком, зеленню та яйцем;

Картопля по-селянськи з часниковим соусом – запашна та хрумка, подається з керамічної миски;

Деруни зі сметаною та грибною підливою – золотисті, з хрусткою скоринкою;

Сирники з родзинками – подаються з ягідним соусом і медом;

Медовик за бабусиним рецептом – ніжний, з насиченим кремом і медовими коржами;

Узвар із сухофруктів та домашній квас – як традиційні напої.

Ресторан при готельно-ресторанному комплексі «Сова» – це не лише місце для харчування, а справжній культурний осередок, де кожен гість має змогу зануритися в автентичну українську гастрономічну атмосферу. Турботливе обслуговування, душевна музика та страви, приготовані з любов'ю, створюють відчуття дому навіть для найвибагливішого мандрівника.

Таким чином, готельно-ресторанний комплекс «Сова» вирізняється цілісною концепцією, що базується на гармонійному поєднанні автентичності, комфорту та функціональності. Його сильними сторонами є унікальне розташування, високий рівень сервісу, культурна та гастрономічна ідентичність, що створює значний потенціал для розвитку туристичних і кейтерингових послуг, розширення клієнтської бази та підвищення рентабельності

## 2.2 Аналіз попиту на додаткові послуги у цільовій аудиторії готельно-ресторанного комплексу «Сова»

Готельно-ресторанний комплекс «Сова», розташований у мальовничому куточку Харківщини є не лише зручною локацією для відпочинку серед природи, а й унікальним осередком затишку, гастрономічної культури та регіональної гостинності. Оточений сосновим лісом та близький до національного природного парку «Гомільшанські ліси», готель приваблює туристів, відпочивальників, родини з дітьми, ділових гостей і закохані пари, які прагнуть відірватися від міської метушні.

Однак сучасний готель – це вже не лише номер і сніданок. Гість XXI століття шукає більше: враження, комфорт, емоції, гнучкість і сервіс «під себе». Саме тому аналіз попиту на додаткові послуги серед цільової аудиторії є не просто формальністю, а стратегічно важливим кроком у розвитку готельного підприємства.

Цільову аудиторію готелю «Сова» умовно можна поділити на кілька сегментів:

- сімейні туристи, які прагнуть спокійного відпочинку на природі;
- молоді пари, які шукають романтичну атмосферу;
- корпоративні клієнти, що проводять тренінги, зустрічі, виїзні наради;
- учасники святкових подій – весіль, ювілеїв, банкетів.

Для кожної з цих категорій характерний свій набір очікуваних послуг. Результати соціального опитування серед гостей, а також аналіз відгуків і бронювань демонструють підвищений інтерес до таких сервісів, як: пізнавальні та гастрономічні тури, виїзне обслуговування (кейтеринг), релакс-послуги (сауна, масаж, фіто-бочка), тематичне оформлення номерів до особливих дат, пакетні пропозиції для закоханих та молодят, а також послуги з організації заходів «під ключ».

Особливим попитом користуються виїзні пікніки та сніданки на природі, які поєднують комфорт ресторанного харчування з мальовничими краєвидами лісу чи берега річки Сіверський Донець. Багато гостей також

позитивно відгукуються про можливість замовлення святкового столу в номер, організації фотозони або запрошення музикантів, що надає святу індивідуальності.

Ще один вектор попиту – дитячі розваги та анімація. Сім'ї з дітьми зацікавлені у наявності ігрових зон, безпечного меню, прогулянкових маршрутів і міні-заходів на вихідні. Відповідно, доцільним є створення дитячих пакетів вихідного дня з інтерактивами та кулінарними майстер-класами.

Водночас, гості бізнес-сегменту очікують на зали для переговорів, кавабрейки, мультимедійне обладнання, швидкий Wi-Fi, трансфер до міста або вокзалу, що може стати перспективним напрямом розвитку додаткових послуг у готелі.

В ході дослідження було проведено анкетування гостей готельно-ресторанного комплексу «Сова» щодо попиту на додаткові послуги (дод. А, табл. 1). Результати дозволяють зробити низку важливих висновків щодо структури цільової аудиторії та попиту на додаткові послуги:

Основну частину гостей становлять сімейні туристи та учасники святкових подій, які сумарно складають понад 80% від загальної кількості опитаних. Також спостерігається вагомий сегмент туристів та ділових мандрівників, що свідчить про багатoproфільний характер клієнтської бази. Це відкриває широкі можливості для сегментованого просування додаткових послуг.

Найбільший інтерес викликають кейтерингові послуги – 62,5% респондентів відзначили готовність ними скористатися. Це підтверджує високий попит на виїзне ресторанне обслуговування в умовах природи або на окремих локаціях. Також суттєвим попитом користуються сауна/баня (40%), сніданки у номер (37,5%), виїзні пікніки (45%) та дитяча анімація (27,5%), що підтверджує актуальність формування спеціальних пакетів для сімейного відпочинку та романтичних подорожей.

Варто відзначити, що 75% респондентів вважають наявність кейтерингових послуг важливою або дуже важливою, а 50% опитаних готові

витрачати на додаткові послуги від 500 до 800 грн на добу, що є економічно обґрунтованим рівнем для впровадження розширеного спектра послуг.

Щодо рівня задоволеності вже наданими додатковими послугами, 68,7% респондентів висловили повну або переважну задоволеність, що свідчить про позитивну репутацію комплексу, але також вказує на потенціал для вдосконалення.

Таким чином, результати опитування підтверджують, що готельно-ресторанний комплекс «Сова» має реальні передумови для розширення спектра додаткових послуг, особливо кейтерингу, релакс-послуг, сімейних пакетів та івент-сервісу. Впровадження цих напрямів не лише задовольнить поточні очікування клієнтів, а й дозволить сформувати конкурентну перевагу, підвищити середній чек, продовжити тривалість перебування гостей і забезпечити стабільність доходу впродовж усього року.

На основі цього аналізу можна стверджувати, що готельно-ресторанний комплекс «Сова» має значний нереалізований потенціал у напрямку надання додаткових послуг. Реалізація попиту на ці послуги не лише сприятиме підвищенню рівня задоволеності клієнтів, а й дозволить формувати індивідуальні пакети пропозицій, підвищувати середній чек і забезпечити сезонну рівновагу прибутковості.

Отже, впровадження та активне просування додаткових послуг, орієнтованих на реальні запити цільової аудиторії, – це не просто бажаний крок, а необхідна складова успішного розвитку готельно-ресторанного комплексу «Сова» як гнучкого, клієнтоорієнтованого і конкурентоспроможного закладу готельного бізнесу в умовах сучасного ринку.

## 2.3 Оцінка ресурсів і потужностей готельно-ресторанного комплексу «Сова» для організації кейтерингу

Успішне впровадження кейтерингового обслуговування в практику діяльності будь-якого закладу потребує комплексної оцінки його матеріально-технічної бази, кадрових можливостей, логістичного забезпечення та організаційного потенціалу. Готельно-ресторанний комплекс «Сова», розташований у рекреаційній зоні Харківської області, має низку конкурентних переваг, які формують сприятливі передумови для розвитку виїзного обслуговування гостей.

Насамперед, слід відзначити високий рівень оснащення ресторанного підрозділу, що виступає ключовою структурною одиницею у наданні кейтерингових послуг. Кухня ресторану обладнана сучасним тепловим, холодильним та механічним обладнанням, яке дозволяє здійснювати приготування страв у великих обсягах відповідно до санітарно-гігієнічних вимог. Наявність професійної техніки (пароконвектоматів, вакуумних пакувальників, термосів, мармітів, термоконтейнерів) забезпечує збереження органолептичних властивостей страв під час транспортування та подачі.

Кадровий потенціал комплексу також відповідає потребам кейтерингової діяльності. Штат кухарів має належну кваліфікацію, досвід у приготуванні страв української кухні, а обслуговуючий персонал володіє навичками етикету та сервісу. За умови додаткового навчання персонал здатен оперативно адаптуватися до специфіки виїзного обслуговування, яке передбачає гнучкість, швидкість реакції та вміння діяти нестандартно.

Територіальна інфраструктура комплексу включає власну транспортну одиницю, що може бути адаптована для доставки продукції, або ж гнучко вирішується шляхом оренди транспорту. Крім того, наявність зовнішніх локацій (тераси, пляж, садова зона) дозволяє не лише обслуговувати виїзні події за межами готелю, але й проводити події під відкритим небом на власній території у форматі open-air, що особливо популярно в теплий період року.

Таким чином, інфраструктура, персонал, технічне оснащення та гнучка організаційна модель готельно-ресторанного комплексу «Сова» створюють сприятливі умови для впровадження та розвитку кейтерингового обслуговування, що дозволить закладу не лише диверсифікувати джерела доходу, а й розширити клієнтську базу, зміцнивши свої позиції на ринку регіональної гостинності.

#### 2.4 Доцільність та потенційні переваги впровадження кейтерингу в умовах готельно-ресторанного комплексу «Сова»

Впровадження кейтерингового обслуговування в умовах готельно-ресторанного комплексу «Сова» є доцільним кроком з точки зору розширення спектра послуг, підвищення прибутковості підприємства, а також задоволення сучасних потреб споживачів у мобільному та якісному сервісі.

Зважаючи на те, що готельно-ресторанний комплекс «Сова» функціонує у мальовничій рекреаційній зоні – це робить його привабливим місцем для туристів, сімейного відпочинку, святкувань, весіль, ділових заходів і корпоративів. Водночас розташування за межами міста обмежує можливості традиційного ресторанного обслуговування на місці для тих клієнтів, які прагнуть організувати подію на природі, у приватному будинку, конференц-залі чи у спеціальній локації. Саме кейтеринг дозволяє перенести якісний ресторанний сервіс за межі закладу, зберігаючи рівень кухні, обслуговування та атмосфери. Наприклад, туристична група, що проживає у готелі, може замовити пікнік з обслуговуванням на березі річки, а місцеві жителі – організувати банкет у власному дворі чи садибі з професійним обслуговуванням від готельно-ресторанного комплексу «Сова».

Аналізуючи опитування потенційних відвідувачів готельно-ресторанного комплексу щодо доцільності надання кейтерингових послуг у готелі «Сова» (дод. А, табл. 2) більшість опитаних (90%) виявляють зацікавленість у кейтерингових послугах, з перевагою виїзних банкетів і фуршетів. Популярними подіями для замовлення послуги є дні народження,

весілля та корпоративи. Основна частина гостей готова витратити на кейтеринг від 300 до 800 грн на особу, а також готова бронювати послугу онлайн, що свідчить про зручність та актуальність цифрових каналів комунікації. Отримані дані підтверджують доцільність впровадження кейтерингу як перспективної послуги в готельно-ресторанному комплексі «Сова».

Перевагою впровадження кейтерингу також є можливість оптимізації використання ресурсів: кухонного обладнання, персоналу, продуктів і транспорту. В періоди низької наповненості готелю або у міжсезоння кейтерингові замовлення можуть забезпечити стабільне навантаження для виробничих потужностей, зберігаючи прибутковість підприємства. Окрім того, кейтеринг відкриває нові канали просування бренду: логотип компанії на посуді, серветках, уніформі персоналу на виїзних заходах сприяє пізнаваності та залученню нових клієнтів. Наприклад, після участі у виїзному весіллі чи фестивалі учасники можуть зацікавитися послугами самого готелю та забронювати в ньому номер.

З огляду на конкуренцію у сфері ресторанного господарства, кейтеринг може стати конкурентною перевагою, особливо для невеликих закладів у регіоні. Оскільки далеко не всі готелі та ресторани в сільських чи приміських зонах пропонують подібний сервіс, «Сова» може зайняти нішу у сфері обслуговування подій у виїзному форматі, запропонувавши унікальні пакети послуг: тематичні фуршети, бізнес-ланчі на конференціях, VIP-пікніки з шеф-кухарем або романтичні вечери на відкритому повітрі.

Таким чином, кейтеринг є не лише доцільним, а й стратегічно вигідним напрямком розвитку готельно-ресторанного комплексу «Сова», який сприятиме підвищенню рівня обслуговування, розширенню клієнтської бази, збільшенню прибутку та формуванню позитивного іміджу підприємства на регіональному ринку туристичних і ресторанних послуг.

## Висновки за розділом 2

Готельно-ресторанний комплекс «Сова» вирізняється цілісною концепцією, що базується на гармонійному поєднанні автентичності, комфорту та функціональності. Його сильними сторонами є унікальне розташування, високий рівень сервісу, культурна та гастрономічна ідентичність, що створює значний потенціал для розвитку туристичних і кейтерингових послуг, розширення клієнтської бази та підвищення рентабельності

Впровадження та активне просування додаткових послуг, орієнтованих на реальні запити цільової аудиторії, – це не просто бажаний крок, а необхідна складова успішного розвитку готельно-ресторанного комплексу «Сова» як гнучкого, клієнтоорієнтованого і конкурентоспроможного закладу готельного бізнесу в умовах сучасного ринку.

Інфраструктура, персонал, технічне оснащення та гнучка організаційна модель готельно-ресторанного комплексу «Сова» створюють сприятливі умови для впровадження та розвитку кейтерингового обслуговування, що дозволить закладу не лише диверсифікувати джерела доходу, а й розширити клієнтську базу, зміцнивши свої позиції на ринку регіональної гостинності.

Кейтеринг є не лише доцільним, а й стратегічно вигідним напрямком розвитку готельно-ресторанного комплексу «Сова», який сприятиме підвищенню рівня обслуговування, розширенню клієнтської бази, збільшенню прибутку та формуванню позитивного іміджу підприємства на регіональному ринку туристичних і ресторанних послуг.

## РОЗДІЛ 3 РОЗРОБКА РЕКОМЕНДАЦІЙ З ВПРОВАДЖЕННЯ КЕЙТЕРИНГОВОГО ОБСЛУГОВУВАННЯ

### 3.1 Обґрунтування доцільності кейтерингу в умовах конкретного готелю

У сучасних умовах розвитку готельно-ресторанного бізнесу та зростаючої конкуренції, особливо в умовах нестабільного економічного середовища, питання диверсифікації послуг стає особливо актуальним. Одним із перспективних напрямів є впровадження кейтерингових послуг, що дозволяє закладам харчування та гостинності не лише розширити спектр обслуговування, але й забезпечити додаткове джерело доходу.

Готельно-ресторанний комплекс «Сова», розташований у мальовничій місцевості Харківської області, має усі передумови для впровадження кейтерингового обслуговування. По-перше, ресторан комплексу має достатню площу та виробничі потужності для приготування страв, що можуть бути адаптовані для формату кейтерингу. По-друге, територія закладу дозволяє організовувати виїзні заходи на відкритому повітрі без потреби закриття ресторану для внутрішніх гостей. Це є суттєвою перевагою в умовах сезонного попиту, коли основна завантаженість припадає на вихідні та святкові дні.

Дослідження ринку кейтерингу в Україні свідчить про позитивну динаміку розвитку цього напрямку, особливо у великих містах, зокрема в Харкові. При цьому наявна ніша в сфері корпоративного харчування та офісних обідів залишається недостатньо заповненою, що створює можливості для нових гравців на ринку.

Інфраструктурні, кадрові та організаційні ресурси комплексу «Сова» дозволяють впровадити кейтеринг як у форматі обслуговування на території закладу, так і за його межами. У готелі працює команда з понад 28 осіб, що є достатньою базою для старту. Додаткову підтримку в пікові періоди можна забезпечити за рахунок сезонного персоналу. Водночас кухонне обладнання

ресторану придатне для приготування страв у великому обсязі, а придбання термоконтейнерів та мобільних елементів сервірування дозволить зберегти якість страв при транспортуванні.

Водночас необхідно врахувати й можливі ризики, зокрема організаційні труднощі логістики, збереження якості страв поза межами ресторану та відповідність санітарним вимогам. Проте при належному плануванні та підготовці, ризики є мінімізованими.

Готельно-ресторанний комплекс «Сова» має усі необхідні ресурси та передумови для успішного впровадження кейтерингового обслуговування. Це дозволить не лише розширити спектр послуг і підвищити конкурентоспроможність, але й створити додаткове джерело прибутку. За умови грамотної організації логістики та контролю якості, кейтеринг стане ефективним напрямом розвитку закладу.

### 3.2 Організаційно-технологічні аспекти реалізації кейтерингових послуг

Реалізація кейтерингових послуг у готельно-ресторанному комплексі «Сова» потребує чітко вибудованої організаційно-технологічної структури, яка забезпечить ефективне функціонування послуги як на території закладу, так і за його межами. Успішне впровадження можливе лише за умови дотримання технологічних норм, чіткої логістики, професійного обслуговування та наявності відповідного матеріально-технічного оснащення.

Види кейтерингового обслуговування, що може надати готельно-ресторанного комплексу «Сова». У межах комплексу доцільно впровадити наступні види кейтерингу:

Повносервісний кейтеринг – це комплексне обслуговування заходу «під ключ», що включає приготування та подачу страв, оформлення локації, оренду та доставку меблів, посуду, обслуговування офіціантами, прибирання після події тощо. Такий формат найчастіше застосовується для весіль,

банкетів, корпоративів, презентацій і передбачає повну організацію заходу за участю кейтерингової компанії.

Кейтеринг на території комплексу – це формат обслуговування, коли захід проводиться на власному майданчику готельно-ресторанного комплексу, але з використанням кейтерингових технологій. У такому випадку перевагами є більший контроль процесу, зниженню витрат на логістику, а також можливості поєднати послуги ресторану, кухні та додаткового сервісу в межах одного об'єкта.

Офісний кейтеринг (доставка обідів) – це послуга доставки готових обідів або перекусів у офіси чи робочі приміщення. Такий формат зручний для організацій, які прагнуть забезпечити своїх працівників повноцінним харчуванням без потреби залишати робоче місце. Найчастіше включає гарячі страви, салати, напої та десерти, а також може передбачати щоденне або попереднє замовлення з меню.

VIP-кейтеринг – це елітний формат обслуговування заходів, що передбачає ексклюзивне меню, індивідуальний підхід до кожного гостя, високий рівень сервісу, преміальні продукти, дизайнерське оформлення страв і простору, а також залучення персонального шеф-кухаря або сомельє. Цей тип кейтерингу застосовується на заходах найвищого рівня: для дипломатичних прийомів, показів, приватних вечерь тощо.

Процес реалізації кейтерингового обслуговування включає кілька основних етапів:

- Прийом замовлення та погодження деталей – вибір типу послуги, дати, кількості осіб, меню, форми подачі (фуршет, банкет тощо).
- Планування заходу – розрахунок необхідних ресурсів (інвентар, транспорт, персонал), погодження локації.
- Підготовка та приготування страв – на основній кухні ресторану, з дотриманням норм безпеки та санітарії.
- Транспортування – у термоконтейнерах, із забезпеченням температурного режиму.
- Організація локації заходу – доставка меблів, декору, сервірування.

– Обслуговування події – подача страв, робота персоналу.

Завершення заходу – прибирання, вивезення сміття, зворотне транспортування інвентарю.

Кожна кейтерингова компанія зазвичай пропонує декілька видів меню, адаптованих до різних форматів заходів. Це можуть бути класичне банкетне меню, фуршетне меню, меню для кава-брейку, барбекю, коктейльні столи, дитяче або вегетаріанське меню тощо. Така диференціація дозволяє задовольнити потреби різних категорій клієнтів та забезпечити належний рівень сервісу відповідно до специфіки події.

Меню формується з урахуванням кількох ключових чинників: типу заходу, кількості учасників, бюджету, тривалості події, а також особливих побажань щодо дієтичних обмежень чи національних кухонь. Професійна кейтерингова служба також пропонує сезонні оновлення меню, що дозволяє використовувати свіжі локальні продукти та створювати нові гастрономічні концепції.

Таким чином, гнучкість у формуванні меню є однією з конкурентних переваг кейтерингових компаній, яка дозволяє їм ефективно працювати з різними цільовими аудиторіями та підвищувати рівень задоволеності клієнтів.

Меню для весілля є одним із найпопулярніших і найбільш відповідальних форматів кейтерингового обслуговування, адже саме під час весільної церемонії велике значення мають як якість страв, так і їх подача. У випадку виїзного весілля особливої уваги потребує логістика та збереження температурного режиму продуктів, що також враховується під час розробки меню. Деякі кейтерингові компанії пропонує спеціальні варіанти подачі – у форматі шведського столу, фуршету або навіть гастро-шоу. Приклад меню для весільного столу наведений в таблиці 3.1

Таблиця 3.1 – Меню для банкету весілля

Назва страви	Вихід, г	Ціна
1	2	3
<b><i>Холодні страви та закуски</i></b>		
Міні-рол із лососем у шпинатному млинці	140	240.00
Профітроль із мусом з копченого лосося та свіжим огірком	120	195.00
Брускета з іспанським хамоном та грушою	75	225.00
Кростіні з хамоном, грушею та сиром Брі	80	240.00
Кіш-лорен з цибулею порей і беконом (у тарталетці)	120	210.00
Канapé з яловичиною "Су-Від" та соусом деміглас	40	255.00
Валован з шампінйонами та вершковим сиром	40	195.00
Шпажка з сиром Ементаль та виноградом	35	150.00
Асорті м'ясне (ковбаса с/к, балик с/к, бекон, помідор черрі, зелень)	150/50	360.00
Сирна конкеса: сир Голландський, сир Едам, сир Маасдам, сир Адигейський, сир Чечіл, помідорчик чері, м'ята, мед	150/20/20	330.00
Салат з телятини "Су-Вид" з огірком та морквою	180	330.00
Ломі семон (Лосось с/с, помідор, цибуля червона, цибуля зелена, перець чилі, лайм)	175	315.00
Салат "Грецький": помідор, огірок, сир Фета, оливки, маслини, оливкова олія	230	255.00
<b><i>Гарячі страви</i></b>		
Філейки курячі з персиковим соусом	150	330.00
Медальйони зі свинячої корейки в імбирній глазури	170	390.00
Рулетики курячі з копченим окістом	150	345.00
Шапочки печериць, фаршировані курячим м'ясом та запечені під сиром	210	240.00
<b><i>Гарніри</i></b>		
Картопля по-селянськи	180	154.00
Овочі BBQ (цукіні, помідори, баклажани, болгарський перець, гриби печериці)	220	225.00
<b><i>Соуси</i></b>		
Соус тартар	50	185.00
Соус ягідний до м'яса	50	215.00
<b><i>Солодкі страви</i></b>		
Шоколадний чізкейк	120	255.00
Макаруни	60	90.00
Пана Кота з топінгом (шоколадний)	130	240.00
Фруктові шпажки або фруктова композиція у вазах	250	225.00
<b><i>Напої</i></b>		
Лимонад Мохіто власного приготування	300	120.00
Лимонад Лісові ягоди власного приготування	300	120.00
Мінеральна вода	500	75.00

Бізнес-зустріч чи конференція, візит іноземної делегації чи рада директорів – діловий етикет немислимий без гарної кава-паузи. Невелика (30–45 хвилин) перерва протягом засідання, презентації чи семінару дозволить учасникам заходу перепочити та обговорити з колегами останні новини з професійної сфери. Для того, щоб зустріч пройшла успішно та принесла задоволення учасникам, замовте на неї виїзну кава-паузу.

На перший погляд, організація кава-паузи потрібна лише для задоволення учасників. Насправді ж, така перерва має глибокий практичний зміст. Почнемо з того, що на конференціях та бізнес-зустрічах обговорюються складні та значні питання, тому робити перерви час від часу просто необхідно, адже людині складно утримувати увагу на одному предметі довгий час. Завдяки паузам, учасники набагато краще зможуть сфокусуватися, засвоїти матеріал і ухвалять хороші рішення.

Формат кава-паузи передбачає легкі закуски: бутерброди з різними начинками, канапе, воловани або тарталетки. Доречні будуть сирне або м'ясне асорті, гарячі закуски (в холодну пору року), а також різноманітна випічка: міні-пиріжки, розтягаї, хачапури та багато іншого. Приклад меню для кава-паузи наведений в таблиці 3.2.

Кейтеринг стає все більш затребуваною послугою - набагато простіше і вигідніше замовити фуршет або банкет у компанії, що має гарну репутацію, ніж готувати самотійно на велику кількість людей. Якщо зважити на Ваш час та зусилля, необхідні для організації свята – підготовка такого заходу виявиться дуже затратною. А після цілого дня, або навіть кількох, проведених у закупівлі та приготуванні святкових страв, Вам навряд чи захочеться стати аніматором, щоб розважити своїх гостей.

Таблиця 3.2 – Меню для кави-паузи

Назва страви	Вихід, г	Ціна
1	2	3
<i><b>Холодні страви та закуски</b></i>		
Канапе з вершковим кремом, свіжим огірком та імбиром.	35	60.00
Канапе з сиром, салямі та оливкою	35	70.00

Канапе з грінок з пармською шинкою та конфетюрними томатами	35	85.00
<b><i>Солодкі страви</i></b>		
Маффін із чорного шоколаду	50	70.00
Мафін з білого шоколаду	50	70.00
Торт йогуртовий	75	90.00
<b><i>Напої</i></b>		
Чай Грінфілд пакетований в асортименті	200	30.00
Кава натуральна з вершками	75/25	50.00
Сік Сандора в асортименті	200	45.00
Вода мінеральна	250	40.00

У той же час, можливість замовити організацію вашої урочистості у професіоналів дозволить Вам розважатися повною мірою разом із запрошеними друзями. Ви можете замовити фуршет додому чи на природу – досвідчені фахівці допоможуть Вам у будь-якому випадку.

Особливістю виїзного фуршету є гарне оформлення страв та столів. Формат фуршету передбачає, що всі страви можна легко взяти в руки та з'їсти без ножа та вилки. Тому при підборі частування для фуршету найчастіше вибирають невеликі зручні варіанти, такі як: канапе, тарталетки, провітролі та інше. Приклад меню для банкету-фуршет наведений в таблиці 3.3.

Кейтеренгові послуги, що надає організація: організація місця проведення заходу, виготовлення та доставка кулінарної продукції, обслуговування офіціантами, організація культурного дозвілля, прибирання приміщення після свята.

Таблиця 3.3 – Меню банкету-фуршет

Назва страви	Вихід, г	Ціна
<b><i>Холодні страви та закуски</i></b>		
Канапе зі слабосоленим лососем, вершковим маслом та каперсом.	35	100.00
Канапе з копченою грудинкою, помідорами чері та скибкою манго	35	90.00
Волован з індичкою та шинкою	35	90.00
Монако: куряче філе, помідори, болгарський перець, гриби печериці, майонез, оливки	75	120.00
Салат "Сніданок по-грецьки": молода картопля, сир Фета, цукіні, маслини, пучок чебрецю	75	110.00

<i>Гарячі закуски</i>		
Міні-шашличок з курки з базиліком та лаймом	120	150.00
Кальмар у тісті з оливковим майонезом та розмарином	75	145.00
Мідії з лаймом	75	165.00
Тушкована цвітна капуста, капуста брокколі, "бебі" морква у вершковому соусі	150	120.00
Гратен з картоплі під сирно-вершковим соусом	150	105.00

Підготовка кейтерингового обслуговування розпочинається з укладення договору із замовником, під час якого детально обговорюються ключові аспекти заходу — концепція свята, формат подачі страв, меню, кількість гостей, специфіка обслуговування та особливі побажання клієнтів. Це дозволяє чітко визначити очікування та створити індивідуальний підхід до організації події.

Одним із важливих етапів є вибір і огляд локації: ще до заходу необхідно здійснити виїзд на місце події для аналізу умов доступу (стан дороги, можливість під'їзду транспорту), визначення зон розміщення банкетних столів, кухонного обладнання, а також зон декору, фотозони чи сцени. Важливо заздалегідь продумати логістику пересування персоналу, маршрути подачі страв, наявність підключення до електропостачання, води та можливість захисту від погодніх умов.

Наступним кроком є розробка сценарій підготовки та організації заходу, в ньому зазначається операція, час її виконання та персонал що має цим займатись. Сценарій підготовки та проведення банкету наведений в таблиці 3.4.

Таблиця 3.4 – Сценарій підготовки та проведення банкету

Час	Операції	Виконавці
Вечір попереднього дня		
16:00	Завезення меблів, посуду, білизни на місце проведення заходу	Водії
16:10-17:45	Розвантажування, перенесення в приміщення, монтаж сцени, звукового та світлового обладнання	Вантажники
17:45-18:20	Розставлення меблів за планом	Вантажники та офіціанти

18:20-21:00	Прасування скатертин, драпірування столів, приміщення "юпок", прикрашання	Офіціанти та дизайнер
День проведення заходу		
13:00	Пріхід персоналу	Офіціанти, менеджер, кухарі, бармен
13:10-13:30	Підготовка персоналу до роботи, переодягання	Офіціанти, кухарі, бармен
13:30-14:30	Закінчення драпірування столів. Завезення та приймання закусок та холодних страв, напоїв	Офіціанти, вантажники, кухарі, бармен
14:30-18:30	Оформлення страв, сервування столів	Офіціанти, кухарі
19:00-19:30	Початок свята. Зустріч гостей	Офіціанти, гіді
19:30-22:00	Розважальна програма	Артисти
19:30-21:00	Обслуговування гостей під час розважальної програми. Завезення гарячих страв. Порціонування гарячих страв	Офіціанти, кухарі
21:00-21:20	Сервування столів, подання гарячих страв	Офіціанти
21:20-22:00	Обслуговування гостей, порціонування десерту	Офіціанти, кухарі
22:00-22:20	Сервування столів, вивіз тортів, подавання десерту	Офіціанти
22:30-24:00	Танці	Діджей
24:00-01:30	Кінець свята. Прибирання та сортування посуду, складання меблів, завантаження на спеціальний транспорт, транспортування до закладу, прибирання приміщень	Офіціанти, прибиральники, вантажники, водії

Далі наведено приклад організації банкету для весілля на 50 осіб, що проходить на території комплексу у форматі кейтерингового обслуговування та повносервісний кейтеринг поза територією готельно-ресторанного комплексу.

До організаційної моделі кейтерингового підрозділу входять такі співробітники:

Проект менеджер (менеджер з кейтерингових послуг) – фахівець, відповідальний за планування, організацію та контроль усіх етапів підготовки та проведення кейтерингового заходу. Він координує дії всіх підрозділів (кухні, обслуговування, логістики, декору), забезпечує

дотримання бюджету та строків, спілкується з клієнтами, узгоджує сценарій події, меню, кількість персоналу та інші організаційні питання.

Логіст – спеціаліст, який організовує процес транспортування. Він планує маршрути, розраховує час доставки, погоджує склад і обсяг вантажу, взаємодіє з водіями, вантажниками та координує повернення обладнання після події.

Кухар – спеціаліст з приготування страв, які відповідають заздалегідь узгодженому меню та технологічним картам. Він готує страви у спеціально облаштованих цехах або безпосередньо на місці проведення заходу (у разі виїзного формату).

Офіціант та персонал обслуговування – працівник, який виконує безпосереднє обслуговування гостей під час заходу: подає страви та напої, підтримує порядок на столах, взаємодіє з гостями відповідно до етикету обслуговування. Офіціанти повинні бути ввічливими, уважними та мати досвід роботи з обслуговування банкетів, фуршетів або кава-брейків.

Декоратор (за потреби) – відповідає за оформлення простору, у якому проводиться захід. До його обов'язків входить оформлення столів, банкетних зон, фотозон, іноді — оформлення посуду та подачі страв.

Водій – працівник, відповідальний за транспортування продуктів, готових страв, обладнання, меблів та інвентарю з бази кейтерингової компанії або кухні до місця проведення заходу. Він повинен забезпечити своєчасну доставку вантажу у відповідності до затвердженого логістичного плану.

Вантажник – працівник, який здійснює завантаження, транспортування на місце події та розвантаження обладнання, інвентарю, меблів, посуду та продуктів. Він виконує фізичні роботи, пов'язані з підготовкою логістичної частини обслуговування заходу, забезпечує дбайливе поводження з матеріальними цінностями та допомагає в оперативному розгортанні об'єкта для обслуговування клієнтів.

До персоналу висувається перелік вимог, а саме: наявність досвіду роботи на заходах; комунікабельність і вміння швидко реагувати на

непередбачувані ситуації; знання правил сервірування та етикету; уміння працювати в умовах обмеженого простору або погоди (для outdoor-заходів).

Для якісного обслуговування банкету на 50 осіб рекомендується залучити щонайменше 4–5 кухарів (включаючи шеф-кухаря) для підготовки та оформлення страв, а також 3 офіціантів для професійної подачі та обслуговування гостей. Такий розрахунок відповідає нормативам ресторанного сервісу та забезпечує належний рівень кейтерингового обслуговування. Кількість персоналу та його заробітна плата для організації кейтерингу наведена в таблиці 3.5.

Таблиця 3.5 – Персонал для організації повносервісного кейтерингового обслуговування

Персонал	Кількість	Оплата праці за зміну, грн	Загальна сума, грн.
Проект менеджер	1	3000	3000
Старший кухар	1	2500	2500
Кухар на кухні	2	800	1600
Кухар на виїзді	2	1200	2400
Офіціант	3	1000	3000
Мийник	2	800	1600
Водій	2	1200	2400
Вантажник	2	1000	2000
Всього	15	-	18 500

Для запуску кейтерингових послуг готельно-ресторанний комплекс «Сова» потребує деяких покупок, що враховують особливості підготовки та обслуговування. Потрібно розрахувати кількість меблів, інвентарю, білизни та посуду для організації банкету на 50 осіб. Довжина столів вираховується з урахуванням 70 см на одну людину, посадка по обидва боки стола, окремий стіл для молодят, окремий стіл для страв з кухні перед сервіруванням. Кількість стільців повинна бути з запасом на випадок несподіваних гостей, пошкодження або потреби у перестановці. Столового посуду повинно бути з запасом 10-15%. Оскільки захід буде проходити на відкритому повітрі потрібно підготувати шатер для захисту від непогоди. Для персоналу також

потрібен шатер та столи для оформлення страв, якщо захід проходитиме за межами готелю. Назва обладнання та їх кількість наведені в таблиці 3.6.

Таблиця 3.6 – Розрахунок транспорту, меблів та інвентарю для кейтерингу

Обладнання	Кількість шт.	Ціна за одиницю, грн.	Загальний підсумок, грн.	Оренда за одиницю, грн	Загальна оренда, грн
1	2	3	4	5	6
Вантажний мікроавтобус	2	2100/доба	4200	2100/доба	4200
Пасажирський мікроавтобус	1	4200/доба	4200	4200/доба	4200
Стіл для кейтерингу PARTY 182	15	8168	122 168	200	3000
Чохол для столу кейтеринговий	15	2370	35 550	150	2250
Стілець розкладний коорпан komodo	60	900	54 000	50	3000
Мангал валіза	1	1200	1200	200	200
Вугілля деревне	2	80	160	-	-
Дизель-генератори	1	24900	24900	3500	3500
Прожектор LED 70w 6500K IP65 4200LM LEMANSO "Нептун"	9	300	2700	50	450
Шатер 4 x 8 Heavy	2	6400/доба	12800	6400	12800
Садовий павільйон шатро	2	4000	8000	-	-
Портативна мийка з баком для води СНН-7702	1	4300	4300	-	-
Бак з питною водою (50 л)	1	540	540	-	-
Урни для сміття	5	300	1500	-	-
Кейтеринговий візок	5	6500	32500	800	4000
Кейтеринговий візок	5	6500	32500	800	4000
Термоконтейнери	8	1816	14528	250	2000
Термобокси	6	2750	16500	400	2400
Гастроємності GN 1/1	12	800	9600	120	1440
Гастроємності GN ½	8	500	4000	75	600
Чафіндіш SARO ANOUK	3	2880	8640	300	900
Тарілки закусочні	60	60	3600	9	591
Тарілки десертні	60	39	2340	6	360

Комплект ніж, виделка, десертна ложка	60	100	6000	15	900
Салатниці	12	107	1284	16	192
Металеві блюда для закусок	40	105	4200	16	640
Графіни	12	160	1720	45	540
Соусники металеві	10	160	1600	24	240
Разом			374 330		48 403

Загальна вартість оновлення основного капіталу становить 374 330 грн. обладнання потрібне для приготування, зберігання та перевезення страв, та обслуговування заходу для задоволення вимог споживачів. В разі розширення кейтерингових послуг потрібно буде збільшити різновидів та кількість обладнання.

Для весільного банкету візьмемо меню з таблиці 3.1, потрібно розрахувати кількість страв для 50 осіб. Для цього скористаємось нормами споживання страв на людину що наведені в таблиці 3.7.

Таблиця 3.7 – Середнє споживання страв на особу на класичному банкеті

Група страв	Вихід на 1 особу, г	Вихід на 50 осіб, кг	Запас в 5-10%, кг
Холодні закуски	250	12,5	0,6-1,25
Салати	150	7,5	0,37-0,75
Гарячі страви	200	10	0,5-1
Гарніри	150	7,5	0,37-0,75
Десерт	120	6	0,3-0,6
Фрукти	120	6	0,3-0,6
Напої	300	15	0,75-1,5
Разом	1290	-	-

Таблиця 3.8 – Меню банкет весільний на 50 осіб

Назва страви	Кількість порцій, шт.	Сума, грн
1	2	3
<b>Холодні страви та закуски</b>		
Міні-рол із лососем у шпинатному млинці	25	6 000.00
Профітроль із мусом з копченого лосося та свіжим огірком	25	4 875.00
Брускета з іспанським хамоном та грушою	25	5 625.00
Кростіні з хамоном, грушею та сиром Брі	25	6 000.00
Кіш-лорен з цибулею порей і беконом (у таргалетці)	25	5 250.00
Канапе з яловичиною "Су-Від" та соусом деміглас	25	6 375.00
Валован з шампінйонами та вершковим сиром	25	4 875.00
Шпажка з сиром Ементаль та виноградом	25	3 750.00
Асорті м'ясне (ковбаса с/к, балик с/к, бекон, помідор Черрі, зелень)	4	1440.00
Сирна конкеса: сир Голландський, сир Едам, сир Маасдам, сир Адигейський, сир Чечіл, помідорчик чері, м'ята, мед	3	990.00
Салат з телятини "Су-Вид" з огірком та морквою	6	1 980.00
Ломі семон (Лосось с/с, помідор, цибуля червона, цибуля зелена, перець чилі, лайм)	6	1 890.00
Салат "Грецький": помідор, огірок, сир Фета, оливки, маслини, оливкова олія	6	1530.00
<b>Гарячі страви</b>		
Філейки курячі з персиковим соусом	10	3 300.00
Медальйони зі свинячої корейки в імбирній глазури	8	3 120.00
Рулетики курячі з копченим окістом	13	4 485.00
Шапочки печериць, фаршировані курячим м'ясом та запечені під сиром	15	3 600.00
<b>Гарнір</b>		
Картопля по-селянськи	15	2 475.00
Овочі ВВQ (цукіні, помідори, баклажани, болгарський перець, гриби печериці)	6	1 350.00
<b>Соуси</b>		
Соус тартар	4	850.00
Соус ягідний до м'яса	4	750.00
<b>Солодкі страви</b>		
Шоколадний чізкейк	10	2 550.00
Макаруни асорті (полуниця, фісташка, карамель)	10	900.00
Пана Кота з топінгом (шоколадний)	10	2 400.00
Фруктові шпажки або фруктова композиція у вазах	2	1 600.00
<b>Напої</b>		
Лимонад Мохіто власного приготування	6	720.00

Лимонад Лісові ягоди власного приготування	6	720.00
Мінеральна вода	8	600.00

У кейтерингу часто також залишають резерв 5–10% на непередбачуване збільшення порцій або гостей. Ціна страв складає 1600 грн на одну особу, собівартість страв складає 960 грн на одну особу.

Організаційно-технологічна модель впровадження кейтерингових послуг у готельно-ресторанному комплексі «Сова» свідчить про високий потенціал ефективної реалізації цього напрямку діяльності. Комплекс має необхідну матеріально-технічну базу, досвідчений персонал, можливості гнучкого планування логістики та достатню територію для організації заходів різного формату. Визначені етапи технологічного процесу, розподіл обов'язків серед персоналу та вимоги до оснащення дозволяють сформувати чітку систему обслуговування кейтерингових заходів. Наявність внутрішніх ресурсів забезпечує економію на стартових витратах, а грамотна організація – якісний рівень сервісу, що відповідає очікуванням сучасних клієнтів. Таким чином, реалізація кейтерингу в умовах комплексу «Сова» є не лише доцільною, а й технологічно обґрунтованою.

### 3.3 Маркетингові інструменти просування кейтерингових послуг

Ефективне просування кейтерингових послуг є ключовою умовою для їхнього комерційного успіху. У готельно-ресторанному комплексі «Сова», що розташований у рекреаційно привабливій зоні Харківської області, доцільно використовувати поєднання традиційних та цифрових маркетингових інструментів, адаптованих до цільової аудиторії — як локальної, так і туристичної.

#### 1. Визначення цільової аудиторії.

Основні споживачі кейтерингових послуг у сегменті комплексу «Сова»:

- Місцеві жителі та бізнес (офіси, малі підприємства);
- Молоді пари, що планують весілля;
- Корпоративні клієнти (для організації фуршетів, тренінгів, святкувань);

- Туристи та відвідувачі, які бажають організувати подію в рекреаційній зоні;
- Державні установи та громадські організації (наради, офіційні прийоми).

## 2. Інструменти просування.2.1. Цифровий маркетинг (Digital marketing).

- Соціальні мережі (SMM). Активне ведення сторінок у Facebook, Instagram та TikTok з прикладами оформлення подій, меню, відео з кейтерингів, відгуками клієнтів. Формування іміджу бренду як сучасного, мобільного та якісного сервісу.
- Контекстна реклама (Google Ads, Meta Ads). Таргетовані кампанії на запити «кейтеринг Харків», «виїзне обслуговування весілля», «кейтеринг на природу» тощо. Геотаргетинг на прилеглі населені пункти.
- SEO-просування вебсайту. Оптимізація сторінки ресторану/готелю під кейтерингові запити. Розміщення кейсів, фото, відео, калькулятора вартості замовлення тощо.
- Реєстрація в маркетплейсах та агрегаторах. Залучення трафіку через платформи типу Google Business, TripAdvisor, RestOn, Zruchno.Travel, Wedding.ua, Event.ua.

## 2.2. Традиційні канали.

- Поліграфія. Виготовлення буклетів, флаєрів і каталогів меню для розповсюдження в ресторані, готелі, туристичних локаціях та серед партнерів.
- Партнерські програми. Співпраця з івент-агентствами, ведучими, весільними координаторами, фотографами. Cross-promotion: комплекс «Сова» — кейтеринг + локація.
- Участь у виставках і ярмарках. Презентація кейтерингових послуг на місцевих подіях, бізнес-форумах, фестивалях, виставках туристичних і гастрономічних послуг.

## 2.3. PR та іміджеві просування.

- Робота з відгуками та репутацією. Заохочення клієнтів залишати оцінки на Google, Booking, Facebook. Робота з негативними відгуками, формування довіри.
- Публікації у ЗМІ та блогах. Прес-релізи про запуск кейтерингу, інтерв'ю з шеф-кухарем, історії успішних подій (кейси) — для місцевих медіа, тревел-блогів, профільних порталів.
- Реферальна програма. Система бонусів за рекомендацію кейтерингу іншим клієнтам.

### 3. Стимулювання збуту.

- Акції та спеціальні пропозиції. Знижки на перше замовлення, пакети «все включено» для корпоративів, весіль, подарункові сертифікати.
- Сезонні пропозиції. Літні пікніки, зимові кава-брейки, святкові пропозиції (Новий рік, 14 лютого, День Незалежності).
- Брендуння кейтерингових елементів. Посуд, серветки, упаковка з логотипом комплексу – підвищення впізнаваності.

Для успішного виведення кейтерингових послуг готельно-ресторанного комплексу «Сова» на ринок необхідно впровадити комплексну маркетингову стратегію, що охоплює як цифрові, так і традиційні канали просування. Визначення цільової аудиторії, активне використання соціальних мереж, пошукове просування, участь у тематичних маркетплейсах та агрегаторах, партнерські програми та акції дозволяють не лише привернути увагу потенційних клієнтів, але й сформувати стійкий попит на послугу. Ефективне просування сприятиме зростанню впізнаваності бренду, формуванню лояльної клієнтської бази та забезпеченню сталого розвитку кейтерингового напрямку в умовах високої конкуренції на ринку.

### 3.4 Оцінка економічної ефективності впровадження послуги

Для прийняття обґрунтованого рішення щодо впровадження кейтерингових послуг у готельно-ресторанному комплексі «Сова» необхідно провести попередню оцінку їх економічної ефективності. Така оцінка

дозволяє визначити можливу прибутковість нового напрямку, проаналізувати рівень витрат, строк окупності інвестицій та доцільність їх реалізації у поточних ринкових умовах.

Організація кейтерингу на території готельно-ресторанного комплексу «Сова». Місце проведення зелена зона, меблі надаються в оренду. Є доступ до комунікацій. Можливий невеликий дощ – потрібні шатер. Компанія бере на себе харчування та послугу Cork fee, алкоголь замовника. Ціна кейтерингу на території готелю складає близько 2377 грн. за людину. Розрахунки ціни наведені в таблиці 3.9.

Таблиця 3.9 – Бюджет банкету на території готелю на 50 осіб

Послуги	Ціна	Дохід
Оренда локації	3000	3000
Харчування	80 000	32 000
Персонал	13 300	0
Оренда меблі	8 250	8 250
Оренда шатер	12 800	12 800
Cork fee	1500	0
Разом	118 850	56 050

Організація кейтерингу на галявині біля річки в 50 км від готелю. Організація кейтеринга під ключ. Ціна кейтерингу за межами готелю складає 3 118 грн за людину. Розрахунки ціни наведені в таблиці 3.10.

Таблиця 3.10 – Бюджет банкету за межами готелю на 50 осіб

Послуги	Ціна	Дохід
Оренда локації	0	0
Харчування	80 000	32 000
Персонал	18 500	0
Оренда транспорту, меблів, посуду	48 403	40 003
Cork fee	1500	0
Прибирання	7 500	0
Разом	155 903	72 003

Інвестиції для купівлі інвентарю та обладнання складають 374 330 грн, оренда транспорту не входить, а більшість обладнання є на стаціонарній кухні. Визначимо амортизаційні відрахування внаслідок використання обладнання в

контексті реалізації даного проекту кейтерингового обслуговування на підприємстві «Сова», що наведені в таблиці 3.11.

Таблиця 3.11 – Амортизаційні відрахування

Показник	1 рік	2 рік	3 рік	4 рік
Основні засоби	374 330	280 747,5	187 165	93 582,5
Амортизація	93 582,5	93 582,5	93 582,5	93 582,5
Залишкова вартість обладнання	280 747,5	187 165	93 582,5	0

Визначимо фінансові результати внаслідок впровадження кейтерингового обслуговування в організацію готельно-ресторанний комплекс «Сова». Для прикладу візьмемо весільний банкет на 50 осіб за межами готелю, що наведений вище. Результати наведені в таблиці 3.12.

Таблиця 3.12 – Фінансові результати кейтерингової діяльності

Показники	Обслуговування поза готелем, грн..	Обслуговування на території готелю, грн..
Інвестиції	374 330	374 330
Оплата праці	18 500	13 300
Амортизація	93 582,5	93 582,5
Ціна кейтерингу	155 903	118 850
Дохід з кейтерингу до оподаткування	72 400	56 050
Податок на прибуток 18%	13 400	10 089
Чистий прибуток	61 000	45 961

Отже, якщо готельно-ресторанний комплекс «Сова» організує вісім подібних банкетних заходів, кожен з яких приносить чистий дохід у розмірі близько 50 тис. грн, то повне повернення початкових інвестицій відбудеться вже після восьмого кейтерингового обслуговування.

Проведені економічні розрахунки свідчать про високу ефективність впровадження кейтерингових послуг. За умови відносно невеликих стартових вкладень, заклад отримує можливість не лише забезпечити стабільний

додатковий прибуток, а й підвищити рівень зайнятості персоналу, розширити клієнтську базу та суттєво зміцнити свої конкурентні позиції на ринку.

Таким чином, кейтерингове обслуговування постає як перспективний напрямок розвитку готельно-ресторанного комплексу, що поєднує економічну доцільність з підвищенням загального рівня сервісу.

### Висновки за розділом 3

Готельно-ресторанний комплекс «Сова» має усі необхідні ресурси та передумови для успішного впровадження кейтерингового обслуговування. Це дозволить не лише розширити спектр послуг і підвищити конкурентоспроможність, але й створити додаткове джерело прибутку. За умови грамотної організації логістики та контролю якості, кейтеринг стане ефективним напрямом розвитку закладу.

Організаційно-технологічна модель впровадження кейтерингових послуг у готельно-ресторанному комплексі «Сова» свідчить про високий потенціал ефективної реалізації цього напрямку діяльності. Комплекс має необхідну матеріально-технічну базу, досвідчений персонал, можливості гнучкого планування логістики та достатню територію для організації заходів різного формату. Визначені етапи технологічного процесу, розподіл обов'язків серед персоналу та вимоги до оснащення дозволяють сформувати чітку систему обслуговування кейтерингових заходів. Наявність внутрішніх ресурсів забезпечує економію на стартових витратах, а грамотна організація – якісний рівень сервісу, що відповідає очікуванням сучасних клієнтів. Таким чином, реалізація кейтерингу в умовах комплексу «Сова» є не лише доцільною, а й технологічно обґрунтованою.

Для успішного виведення кейтерингових послуг готельно-ресторанного комплексу «Сова» на ринок необхідно впровадити комплексну маркетингову стратегію, що охоплює як цифрові, так і традиційні канали просування. Визначення цільової аудиторії, активне використання соціальних мереж, пошукове просування, участь у тематичних маркетплейсах та агрегаторах,

партнерські програми та акції дозволяють не лише привернути увагу потенційних клієнтів, але й сформувати стійкий попит на послугу. Ефективне просування сприятиме зростанню впізнаваності бренду, формуванню лояльної клієнтської бази та забезпеченню сталого розвитку кейтерингового напрямку в умовах високої конкуренції на ринку.

Проведені економічні розрахунки свідчать про високу ефективність впровадження кейтерингових послуг. За умови відносно невеликих стартових вкладень, заклад отримує можливість не лише забезпечити стабільний додатковий прибуток, а й підвищити рівень зайнятості персоналу, розширити клієнтську базу та суттєво зміцнити свої конкурентні позиції на ринку.

Таким чином, кейтерингове обслуговування постає як перспективний напрямок розвитку готельно-ресторанного комплексу, що поєднує економічну доцільність з підвищенням загального рівня сервісу.

## ВИСНОВКИ

На основі аналізу наукових джерел можна зробити висновок, що кейтеринг охоплює не лише приготування їжі, а й повноцінний сервіс – від логістики до оформлення простору. Особливістю кейтерингу є просторове розділення виробництва та споживання продукції, а також широкі можливості для диверсифікації послуг, що підвищує його цінність для готельно-ресторанного бізнесу.

Ефективна організація кейтерингового обслуговування потребує ретельного планування, узгодження умов на місці події, належного обладнання та професійного персоналу. Важливу роль відіграє логістика, якісне меню, що зберігає свої властивості під час транспортування, і технічне забезпечення для збереження температурного режиму. Таким чином, кейтеринг є комплексною послугою, яка охоплює як кулінарний, так і сервісний компоненти.

В Україні кейтеринг почав активно розвиватися з 1990-х років, і сьогодні демонструє стабільне зростання. Багато готелів преміум-класу надають послуги кейтерингу в рамках заходів для корпоративних клієнтів і туристичних груп. Український ринок представлений як автономними кейтеринговими компаніями, так і підрозділами при ресторанах. Це свідчить про розширення функціональних можливостей готельного сервісу та зростаючий попит на мобільні форми обслуговування у сфері гостинності.

Готельно-ресторанний комплекс «Сова» вирізняється цілісною концепцією, що базується на гармонійному поєднанні автентичності, комфорту та функціональності. Його сильними сторонами є унікальне розташування, високий рівень сервісу, культурна та гастрономічна ідентичність, що створює значний потенціал для розвитку туристичних і кейтерингових послуг, розширення клієнтської бази та підвищення рентабельності.

На основі аналізу попиту на додаткові послуги у цільовій аудиторії готельно-ресторанного комплексу «Сова» можна стверджувати, що заклад

має значний нереалізований потенціал у напрямку надання додаткових сервісів. Впровадження та активне просування додаткових послуг, орієнтованих на реальні запити цільової аудиторії, – це не просто бажаний крок, а необхідна складова успішного розвитку готельно-ресторанного комплексу, як гнучкого, клієнтоорієнтованого і конкурентоспроможного закладу готельного бізнесу в умовах сучасного ринку.

Інфраструктура, персонал, технічне оснащення та гнучка організаційна модель готельно-ресторанного комплексу «Сова» створюють сприятливі умови для впровадження та розвитку кейтерингового обслуговування, що дозволить закладу не лише диверсифікувати джерела доходу, а й розширити клієнтську базу, зміцнивши свої позиції на ринку регіональної гостинності.

Оскільки далеко не всі готелі та ресторани в сільських чи приміських зонах пропонують кейтеринг-сервіс, «Сова» може зайняти нішу у сфері обслуговування подій у виїзному форматі, запропонувавши унікальні пакети послуг: тематичні фуршети, бізнес-ланчі на конференціях, VIP-пікніки з шеф-кухарем або романтичні вечери на відкритому повітрі. Таким чином, кейтеринг є не лише доцільним, а й стратегічно вигідним напрямком розвитку готельно-ресторанного комплексу «Сова», який сприятиме підвищенню рівня обслуговування, розширенню клієнтської бази, збільшенню прибутку та формуванню позитивного іміджу підприємства на регіональному ринку туристичних і ресторанных послуг.

Проведене економічне обґрунтування показало, що організація повноцінного банкету здатна приносити чистий дохід у розмірі близько 50 тис. грн за один захід. За таких умов початкові інвестиції можуть бути повернуті вже після восьми подібних кейтерингових заходів. У той же час, при організації фуршетів або кава-пауз, рівень прибутку буде нижчим, однак вони також залишаються економічно доцільними завдяки меншій вартості підготовки та можливості обслуговування більшої кількості подій протягом короткого періоду.

Таким чином, кейтеринг є не лише доцільним, а й стратегічно вигідним напрямком розвитку готельно-ресторанного комплексу «Сова», який

сприятиме підвищенню рівня обслуговування, розширенню клієнтської бази, збільшенню прибутку та формуванню позитивного іміджу підприємства на регіональному ринку туристичних і ресторанних послуг.

## СПИСОК ВИКОРИСТАНИХ ДЖЕРЕЛ

1. Халворсен, Ф. Основы кейтеринга: как организовать выезднообслуживание. М.: Издательский дом «Ресторанные ведомости», 2005. 303 с.
2. Mattel B., Catering. A Guide to Managing a Successful Business Operation. 2nd Edition, 2015. 304 p.
3. Назаренко І. А., Боднарук О. А. Організація обслуговування в закладах ресторанного господарства: навч. посіб. Кривий Ріг : ДонНУЕТ, 2020. 128 с.
4. П'ятницька Г. Глобальні тренди розвитку кейтерингу / Г. П'ятницька, О. Григоренко // Зовнішня торгівля: економіка, фінанси, право. 2019. №3. С. 51-68.
5. Івашина Л. Л. Перспективи та проблеми кейтерингу в Україні / Л. Л. Івашина // Глобальні та національні проблеми економіки. 2017. Вип. 17. С. 314-317.
4. Прилепа Н. В. Особливості розвитку кейтерингу як інноваційної форми ресторанного бізнесу / Н. В. Прилепа, О. А. Миколюк // Вісник Хмельницького національного університету. 2014. № 5. Т. 2. С. 91-94.
5. Пінчук А. С. Реклама як основний засіб просування кейтерингових послуг / А. С. Пінчук, А. В. Бойко // Інфраструктура ринку. 2018. Вип. 25. С. 397-401.
6. Архіпов В. В. Організація ресторанного господарства : навч. посіб. / В. В. Архіпов. Київ: ЦУЛ, 2016. 280 с.
7. Організація обслуговування у закладах ресторанного господарства : підручник / за ред. Н. О. П'ятницької. 2-ге вид. перероб. і доп. Київ : ЦУЛ, 2016. 584 с.
8. Прилепа Н. В. Особливості кейтерингу як нового напрямку ресторанного бізнесу в Україні // Вісник Хмельницького університету. Економічні науки №2 . Том 2. 2017. С. 287-289.
9. Новічкова Т. П., Лебеденко Т. Є., Асауленко Н. В. Сервісні послуги:

кейтерингове обслуговування в організації ресторанного господарства як напрям підвищення конкурентоспроможності в умовах кризи. Наукові перспективи. 2021. Вип. 3, Т. 9. С. 306-318.

10. HoReCa : навч. посіб. : у 3 т. Т. 3. Кейтеринг / [А.А. Мазаракі, С.Л. Шаповал, С.В. Мельниченко та ін.] ; за ред. А.А. Мазаракі. Київ : Київ. нац. торг.-екон. ун-т, 2017. 448 с.

11. Литвиненко Т.К. Новітні технології обслуговування у сфері ресторанного бізнесу / Т.К. Литвиненко. Київ : КНТЕУ, 2018. 215 с.

12. Вісник студентського наукового товариства «ВАТРА» Вінницького торговельно-економічного інституту КНТЕУ. Вінниця: Редакційно-видавничий відділ ВТЕІ КНТЕУ, 2021. Вип.127. 256 С

13. Тарасюк Г. М., Чагайда А. О. Тенденції розвитку кейтерингу в умовах інноваційних змін індустрії харчування / Вісник Хмельницького національного університету. Економічні науки. Хмельницький. 2020, №1(278). С.170-177.

## **ДОДАТКИ**

Таблиця А.1 – Результати опитування гостей щодо попиту на додаткові послуги у готелі «Сова»

Питання	Варіанти відповідей	Частота відповідей	% від загальної кількості
Яка мета вашого перебування в готелі?	Відпочинок	35	43,7
	Ділова поїздка	15	18,7
	Святкування	30	37,5
	Туризм	20	25
Якими додатковими послугами ви б хотіли скористатися під час проживання?	Кейтеринг	50	62,5
	Трансфер	28	35
	Сауна/баня	32	40
	Прокат велосипедів	18	22,5
	Екскурсії	25	31,2
	Дитяча анімація	22	27,5
	Сніданок у номер	30	37,5
	Виїзні пікніки	36	45
Наскільки для вас важливим є наявність кейтерингових послуг?	Дуже важливо	40	50
	Скоріше важливо	20	25
	Байдуже	8	10
	Не цікавить	2	2,5
Яку суму ви готові витратити на додаткові послуги за добу?	до 500 грн	10	12,5
	500-800 грн	30	37,5
	800-1000 грн	20	25
	понад 1000 грн	10	12,5
Наскільки ви задоволені наявними додатковими послугами у готелі?	Повністю задоволений	25	31,2
	Скоріше задоволений	30	37,5
	Не зовсім	10	12,5
	Незадоволений	5	6,2

Таблиця А.2 – Результати опитування потенційних відвідувачів щодо доцільності надання кейтерингових послуг у готелі «Сова»

Питання	Варіанти відповідей	Частота відповідей	% від загальної кількості
Наскільки вам цікаві кейтерингові послуги у готелі?	Дуже цікаві	42	70
	Скоріше цікаві	12	20
	Байдуже	4	7
	Нецікаві	2	3
Який формат кейтерингу вам був би найбільш зручним?	Виїзний банкет	25	41,7
	Фуршет	18	30
	Кава-брейк	10	16,6
	Сімейний пікнік	20	33,3
Які події ви готові святкувати за допомогою кейтерингу?	Весілля	30	50
	День народження	35	58,3
	Корпоратив	22	36,6
	Інше (весняні виїзди, зустріч випускників тощо)	8	13,3
Скільки ви готові витратити на кейтеринг (з розрахунку на людину)?	До 500 грн	12	20
	500-800 грн	30	50
	800-1000 грн	14	23,3
	Понад 1000 грн	4	6,7
Чи зручно вам було б замовити кейтеринг через сайт або телефон?	Так, дуже зручно	47	78,3
	Так, але бажано з підтвердженням менеджера	10	16,7
	Ні, я вважаю за краще замовляти особисто	3	5