Київський національний торговельно-економічний

Кафедра готельно-ресторанного бізнесу

ВИПУСКНИЙ КВАЛІФІКАЦІЙНИЙ ПРОЕКТ

на тему:

Проект готелю 5* на 350 місць у м. Тбілісі

Студентки 2 курсу, 9м групи
спеціальності 241
«Готельно-ресторанна
справа»
спеціалізації «Готельна і
ресторанна справа» Наконечної
Ярослави Андріївни

підпис студента

Науковий керівник
к.е.н., доц. Ткачук
Тетяна Михалівна

підпис керівника

Наукові консультанти:

Ресторани
д.т.н., проф. Гніцевич
Вікторія Альбертівна

підпис консультанта

Архітектура. Дизайн
к.т.н., доц. Романенко
Роман Петрович

підпис консультанта

Керівник освітньо-
професійної програми Босовська Мирослава
д.е.н., проф. Веліксівна

підпис керівника

Київ 2019

ЗМІСТ

ВСТУП 7
РОЗДІЛ 1. КОНЦЕПЦІЯ. ОРГАНІЗАЦІЯ. СЕРВІС 10
1.1 Локація 10
1.2. Функціональні характеристики 14
1.3. Концептуальний стиль та атмосфера 21
1.4. Сервісна концепція 23
1.5. Організаційний дизайн 32
1.6. Ресторани 33
РОЗДІЛ 2. ДИЗАЙН ГОТЕЛЮ 40
2.1. Екстер'єр готелю 40
2.2. Дизайнерське рішення номера готелю (або торговельної зали закладу ресторанного господарства, приймально-вестибюльної групи приміщень) 41
РОЗДІЛ 3. РЕВЕНЬЮ МЕНЕДЖМЕНТ 45
3.1. Цінова політика. Фінансовий результат 45
3.5. Ефективність проекту 55
ВИСНОВКИ ТА ПРОПОЗИЦІЇ 58
СПИСОК ВИКОРИСТАНИХ ДЖЕРЕЛ 61
ДОДАТКИ 65

ВСТУП

В останні роки невід'ємною складовою частиною економічного розвитку будь-якої держави є туризм. Туристична індустрія забезпечує країні високі конкурентоспроможні позиції на міжнародній арені. Становлення туризму як окремої сфери економіки відіграло важливу роль у розвитку країн, зокрема тих, де туризм став однією з основних статей доходів до національного бюджету.

Серед таких країн доцільно виокремити Грузію, у якій зростаюча роль туризму стала важливим фактором розвитку країни, а також економічного піднесення та лідерства в регіоні [57].

Одним з найпривабливіших регіонів Грузії з точки зору туризму є місто Тбілісі. Його привабливість пояснюється особливостями економіко-географічного розташування, розвинутою транспортною мережею, сприятливими природно-кліматичними умовами, наявністю пам'ятників природи, архітектури, історії та культури. Усе вищезазначене створює передумови для проектування нових підприємств сфери готельного бізнесу та їх подальшого активного розвитку на ринку послуг.

Аналіз останніх досліджень і публікацій. Питанням проблем та перспектив розвитку готельного господарства Грузії приділила увагу велика кількість фахівців, а саме: М. Метревелі, М. Л. Ткешелашвілі, Л. Д. Корганашвілі, Прокопенко О.В та інші [54, 58]. Перспективи розвитку міжнародного туризму в Грузії проаналізовано в наукових працях Девадзе А.Х. та Прокопенко О.В. [54].

Становлення та розвиток готельного бізнесу, у т.ч. на міжнародному ринку досліджували науковці Київського Національного торговельно-економічного університету: С. Мельниченко, Т. Кудлай, Босовська М. [27, 58].

Мета випускного кваліфікаційного проекту – проектування об'єкта готельного бізнесу за результатами дослідження маркетингових, економічних, технологічних факторів та з урахуванням ергономічних, технічних, екологічних вимог.

Для досягнення цієї мети у проекті вирішуються наступні завдання:

- провести маркетингові дослідження регіонального ринку послуг готельного господарства в м. Тбілісі і обґрунтувати місце розміщення готелю;
- розробити загальну концепцію готелю 5*, концепцію дизайну, сервісу підприємства, визначити конкурентні переваги;
- розробити перелік основних і додаткових послуг готелю: визначити умови та чинники забезпечення процесу обслуговування;
- розробити експлікацію приміщень готелю;
- обґрунтувати вибір просторового рішення приміщень різного функціонального призначення при готелі; організацію роботи структурних підрозділів, спроектувати процес обслуговування в готелі на основі структурно-технологічних схем;
- обґрунтувати організаційний дизайн проекту;
- структурувати торговельно-виробничий процес закладів ресторанного господарства при готелі;
- розробити пропозиції щодо дизайну готелю;
- розробити прогноз результатів фінансової діяльності закладу виходячи з потреб забезпечення необхідного соціального і виробничого розвитку.

Об’єкт дослідження – процес проектування об’єкта готельного бізнесу.

Предмет дослідження – теоретичні, методичні та прикладні засади проектування об’єкта готельного бізнесу.

Методи дослідження. В випускному кваліфікаційному проекті використані різні способи і прийоми наукових досліджень: статистичні спостереження, аналіз – для проведення маркетингових досліджень регіонального ринку послуг, анкетування – з метою дослідження потреб споживачів готелю, математичні методи, безпосереднього обстеження підприємств готельного господарства, графічного (для візуалізації основних положень досліджень). Для систематизації отриманої інформації використані

методи комп'ютерної обробки здійснені за допомогою пакетів прикладних програм.

Інформаційна база. Основними інформаційними джерелами, що були використані в процесі виконання випускного кваліфікаційного проекту є матеріали наведені в вітчизняній та закордонній літературі, законодавчих та нормативних актах, наукових працях вітчизняних та зарубіжних вчених та мережі Інтернет, статистичні дані, інтернет-сайти готелів. Розрахунки проведені на основі навчального посібника «HoReCa: готелі» за редакцією А.А. Мазаракі, доктора економічних наук, професора, академіка НАПН України, заслуженого діяча науки і технік [50].

Практичне значення одержані результати виступають в ролі пропозицій щодо проектування підприємства готельного господарства відповідно до вимог індустрії гостинності, активізації розвитку готельного бізнесу, розширення готельних послуг і підвищення їх якості в умовах глобалізації і прискореного розвитку туристичного бізнесу.

Публікації. Основні положення випускного кваліфікаційного проекту опубліковано у збірнику наукових статей (Додаток А).

Структура роботи. Випускний кваліфікаційний проект складається зі вступу, трьох розділів, висновків та пропозицій, списку використаних джерел та додатків. Загальний обсяг роботи становить ___ с, на яких представлено __ таблиць та __ рисунків.

РОЗДІЛ 1. КОНЦЕПЦІЯ. ОРГАНІЗАЦІЯ. СЕРВІС

1.1 Локація

Одним з найпривабливіших регіонів Грузії з точки зору туризму є м. Тбілісі. Місто займає площу 726 км², у ньому проживає 1 172 700 мешканців [66]. Його привабливість пояснюється особливостями економіко-географічного розташування, розвинутою транспортною мережею, благодатними природно-кліматичними умовами, наявністю пам’ятників природи, архітектури, історії та культури. Все це відтворює передумови для формування й розвитку в соціально-економічному комплексі високорентабельної туристичної інфраструктури.

Тбілісі за кількістю культурних і архітектурних пам'яток належить до найбагатших міст світу. У місті є багато пам'яток архітектури та цікавих місць, таких як зоопарк, парк атракціонів на горі Мтацмінда, ботанічний сад, підвісна дорога, що виходить з нового сучасного парку Ріці, мости Миру, Сухий, Метехи, Бараташвілі. Міст Миру з'єднує два береги річки Кура, частини одного Тбілісі: стару і нову і є символ його сучасності.

Багато в місті музеїв та театрів: Оперний театр, драматичний театр імені Шота Руставелі, Національна галерея Грузії («Блакитна галерея»), головний кінотеатр «Руставелі», грузинський національний музей, театр імені Грибоєдова, театр маріонеток Ризо Габріадзе. Не менш красиві і цікаві будівлі: Воронцовський палац, Академія наук, колишня будівля парламенту Грузії, а також Президентський палац.

Цікавими є Музей грузинського мистецтва із Золотим фондом, Палац намісника, Музей народної архітектури поблизу Черепашого озера, Музей історії Грузії, Музей шовку.

Історичний центр столиці - Старе місто - забудоване 2-3-поверховими цегляними і кам'яними будинками, більшість із яких мають історичну цінність.

Тбілісі населяє велика кількість віруючих різноманітних конфесій. Тому в місті багато храмів: Собор Цминда Самеба, вірменські церкви Сурб Геворг і Эчміадзин, жіночий монастир Самтавро та ін.

У місті сформована транспортна розв'язка, завдяки цьому можна дістатися практично в будь-яку частину столиці. За 20 км від Тбілісі розташована давня столиця країни - Мцхета із відомим монастирем Джаврі ("Хрест") - символом становлення християнства у Грузії.

З кожним роком кількість туристів, які відвідують Грузію, у тому числі – місто Тбілісі - збільшується. В 2018 році Грузію відвідали 8,7 млн іноземних громадян, що на 14,9% більше, ніж у 2017 році [66].

У 2018 році найбільша кількість туристів була з Азербайджану, Росії, Вірменії. Зросла кількість туристів з Узбекистану на 125,7%, Таїланду - на 97,5%, Казахстану – на 89,1%, Туркменістану - на 52,1%, Китаю - на 30,6%, Об'єднаних Арабських Еміратів - на 26,3% (рис. 1.1).

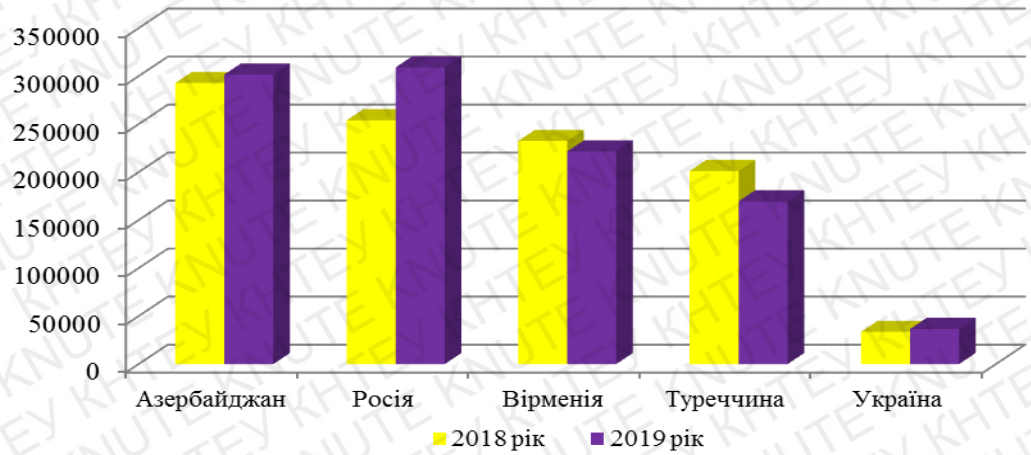

Рис. 1.1 Динаміка лідерів серед міжнародних туристів Грузії за січень-березень 2018-2019 рр.

Джерело: побудовано авторами на основі [66].

Відвідали країну також представники Туреччини, Ірану, Ізраїлю, Індії, Білорусії, США, Німеччини і інших країн.

У 2018 році збереглась позитивна тенденція зростання потоку іноземних громадян з країн Євросоюзу, зокрема, з Естонії, Словаччини, Румунії, Нідерландів, Латвії, Чехії, Польщі, Франції, Італії, Великобританії, а також з

Південної Кореї. На початку 2019 року на 30% збільшилась кількість туристів з України.

На міжнародний аеропорт Тбілісі, який знаходиться в 15 кілометрах від центру столиці, доводиться 82,1% від загального числа перевезених пасажирів (рис. 1.2).

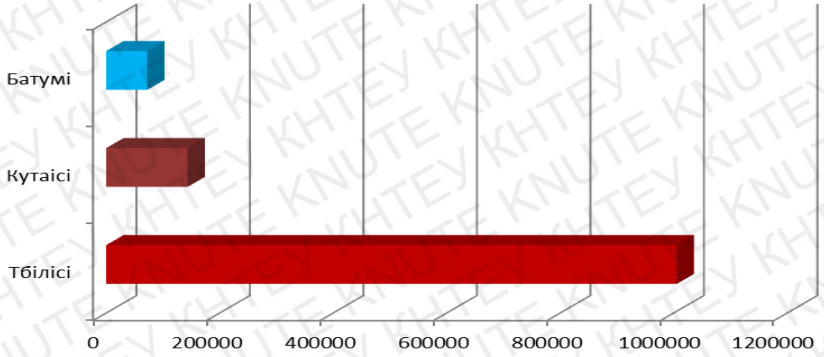

Рис. 1.2. Кількість пасажирів, які скористались послугами аеропортів Грузії

Джерело: [61]

В аеропортах Местіа та Амбролаурі кількість пасажирів була невелика і становила відповідно 2343 та 324 чол.

Більшість туристів відвідують м. Тбілісі з діловою та професійною метою (61%), близько 12% - відвідування друзів і родичів, 21% - відпочинку та рекреації. Інші 6% приїжджали з ціллю здійснення покупок або транзиту (рис. 1.3).

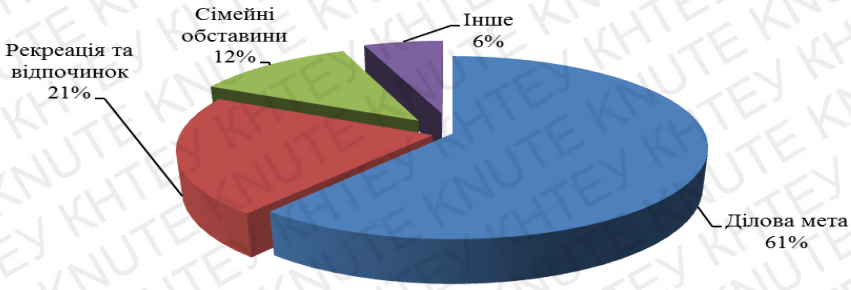

Рис. 1.3 Розподіл туристів за метою відвідування, 2018 рік

Джерело: [61]

За віковою категорією більшість туристів, які відвідують м. Тбілісі - це споживачі від 31 до 50 років. Їх частка становить 46%. Тому, проектуючи

підприємство готельного господарства, необхідно враховувати потреби даних споживачів. З огляду на все вищезазначене, місто Тбілісі є перспективним для розвитку готельного господарства, а особливо для проектування готелю категорії 5*. Характеристика готелів 5* у м. Тбілісі представлена в таблиці 1.1.

Таблиця 1.1

Характеристика готелів 5* у м. Тбілісі

№ з/п	Назва закладу розміщення	Адреса	Ціна за номер, грн	К-сть номерів	Інфраструктурна характеристика об'єкту
1	Ambassadori Tbilisi Hotel	Shavteli Street N17	4049	121	Ресторан, Wi-Fi, сауна, сніданок входить у вартість номера, парковка, сімейні номера
2	Stamba Hotel	14 Merab Kostava Street	8919	42	Ресторан, трансфер, дитячі телеканали, книги, музика, фільми; казіно Aviator Еко-стиль в дизайні
3	IOTA Hotel Tbilisi	10 Lermontov Street	3080	90	Wi-Fi, Luca Polare и The Hanger Bar & Grill в 10 хв. від готелю; номера для маломобільної групи населення
4	Radisson Blu Iveria Hotel	Rose Revolution Square 1	4229	249	Григоріанський стиль, Ресторан італійської кухні, Wi-Fi,
5	The Biltmore Hotel Tbilisi	29 Rustaveli Avenue	6295	214	Номера для маломобільної групи населення, сімейні номера, сніданок, фітнес-центр, Wi-Fi, спа-цент,сауна
6	Hotels & Preference Hualing Tbilisi	Jozef Pilsudski Avenue	3872	246	Цілодобовий Room servis, ресторан Be CHIC (місцева кухня), ресторан Ensemble (кухня Азії), лаундж-бар Be COSY, спорт-бар Legends, 7 залів для проведення нарад, банкетний зал (S= 800 м^2, місткість 600 чоловік), оздоровчий центр (S= 3500м^2)
7	Tbilisi Marriott Hotel	Rustaveli Avenue 13	7967	127	Ресторане Parnas, лаундж-бар, лаундж Majestic Класичний стиль в дизайні Фітнес-цент,сауна

Джерело: [61]

Здійснивши аналіз конкурентів готелю 5*, який планується побудувати в м. Тбілісі визначено, що основним конкурентом є готель Stamba Hotel. Цей готель спроектовано в популярному дизайнерському еко-стилі, при оздобленні використано натуральне дерево та каміння, багато зелені. Основними

недоліками даного підприємства є зависока ціна за номер, невеликі розміри номерів, обмежена кількість додаткових послуг, особливо для споживачів з дітьми (тільки дитячі телеканали та книги). В готелі відсутні спа-послуги та басейн. При заселенні видається тільки один ключ від номеру, а користування ліфтом можливе тільки при сенсорному використанні ключа. Деякі номери спроектовані біля технічних приміщень та мають низьку шумоізоляцію. Відвідування ресторану при готелі мають низькі показники, оскільки цінова політика не відповідає якості страв і в штаті не має адміністратора залу, що погіршує сервіс обслуговування.

1.2. Функціональні характеристики

Основними функціональними приміщеннями готелю є: блок приймально-вестибюльної групи; блок приміщень житлової групи; блок приміщень харчування (ресторани, бари); блок приміщень побутового обслуговування і торгівлі; блок культурно-дозвілєвої групи; блок фізкультурно-оздоровчих приміщень; блок адміністрації; блок господарських та виробничо-побутових приміщень [50].

Площі функціональних приміщень проектованого готелю 5* «Barvy» у місті Тбілісі розраховано відповідно до ДБН В.2.2.-20:2008 «Будинки і споруди. Готелі».

Блок приміщень вестибюльної групи є основною сполучною ланкою всіх груп приміщень готелю. У готелі використано повздовжне планування, яке характеризується двостороннім розміщенням функціональних зон відносно головного входу та значною віддаленістю вертикальних комунікацій [50].

Склад та площа приміщень приймально-вестибюльної групи проектованого готелю представлена у таблиці 1.2.

Таблиця 1.2

Склад та площа приміщень приймально-вестибюльної групи

Приміщення	Площа приміщень, м^2
Вестибюль	330
Бюро прийому і реєстрації	14
Бюро бронювання	10

Продовження таблиці 1.2

Приміщення	Площа приміщень, м^2
Пункт оперативного та факсимільного зв'язку	8
Кімната чергового персоналу	8
Медпункт із санвузлом	26
Службовий санітарно-технічний блок	10
Сейфова	8
Кімната чергового адміністратора	16
Швейцарська і приміщення носильників	10
Камера зберігання	12
Приміщення охорони	24
Приміщення посильних	12
Відділення зв'язку	24
Пункт обміну валюти (відділення банку)	12
Гардероб	10
Приміщення для багажних візків	12
Комора прибирального інвентарю	9
Санвузол для відвідувачів	16
Всього	**571**

У вестибюлі передбачаються такі основні зони: інтенсивного пішохідного руху, екстенсивного пішохідного руху, рекреаційна і допоміжна.

До приміщень **житлової групи** належать: номери всіх типів і категорій, коридори, холи, вітальні, приміщення побутового обслуговування на поверсі. Типи номерів, їх співвідношення і площі наведено в таблиці 1.3

Таблиця 1.3

Розрахунок номерного фонду готелю 5* «Barvy» у м. Тбілісі

№ п/п	Категорія номеру	Характеристика номера					Кількість номерів даної категорії, шт	Кількість місць в готелі, шт.	Загальна площа
		Кількість кімнат	Кількість місць	Житлова площа, м^2	Площа сан. вузлів, м^2	Загальна площа номеру (min), м^2			
1	**2**	**3**	**4**	**5**	**6**	**7**	**8**	**9**	**10**
1	Президентський апартамент	5	2	70	10	80	1	2	80
2	Апартамент	4	2	60	8,7	68,7	3	6	206,1
3	Люкс	3	2	40	5,2	45,2	6	12	271,2
4	Студіо	1	2	25	3	28	60	120	1680
5	Номер І категорії	1	1	14	3	17	50	50	850
6	Номер І категорії	1	2	16	3	19	80	160	1520
	Всього						200	350	4607,3

У готелі 5* «Barvy» наявність віталень обов'язкова. Перелік обладнання та меблів в готелі 5* «Barvy» наведено в додатку Б.

Приміщення поповерхового обслуговування будуть розміщені блоками на кожному житловому поверсі готелю у кількості один блок (табл.1.4).

Таблиця .1.4

Склад та площа приміщень поповерхового обслуговування проектованого готелю 5* «Barvy» у м. Тбілісі

№	Назва приміщення	Площа, м^2
1	Хол	160,0
2	Кімната чергового персоналу з вбудованими шафами для чистої білизни	12,0
3	Приміщення старшої покоївки	12,0
4	Комора брудної білизни	6,0
5	Комора прибирального інвентрю	4,0
6	Площадка розбирання брудної білизни при білизнопроводі	4,0
7	Кімната побутового обслуговування	8,0
8	Приміщення для візків покоївок	12,0
9	Приміщення чищення взуття	6,0
10	Санвузол персоналу	4,0
	Всього	**228**

У складі готелю «Barvy» на 200 номерів у м. Тбілісі передбачено приміщення побутового обслуговування і торгівлі (табл. 1.5)

Таблиця 1.5

Склад і площі приміщень побутового обслуговування споживачів проектованого готелю 5* «Barvy» у м. Тбілісі

Приміщення	Площа приміщень, м^2
Салон краси (перукарня вищої категорії, салон з косметичним кабінетом, приміщення для масажу, манікюру, педікюру)	38
Каса квитків на транспорт	6
Каса театральна та на інші культурні і спортивні заходи	6
Комплексний приймальний пункт (дрібний ремонт одягу, хімчистка, прання, прасування)	12
Торгівельні кіоски, в т.ч. аптечний	12
Магазин одягу та магазин сувенірів	16
Всього	**90**

Приміщення побутового обслуговування і торгівлі проектуватимуться відокремленими і розміщуватимуться на першому поверсі готелю, при вестибюлі.

До складу **приміщень культурно-дозвіллєвого обслуговування** належить: універсальні зали, конференц-зали, дитячі кімнати (табл. 1.6). До послуг гостей облаштовані робочі зони і можливість скористатись сканером, комп'ютером, факсом, копіювальною технікою тощо.

Таблиця 1.6

Приміщення культурно-дозіллєвого призначення проектованого готелю 5* «Barvy» у м. Тбілісі

Приміщення	**Площа приміщення, м^2**
Бізнес центр	30
Дитяча кімната	30
Конференц-зал на 50 місць з кімнатою для кави-брейк	60
Універсальна зала	150
Всього	**270**

Конференц-зала обладнана приладдям для синхронного перекладу на іноземні мови, а також при ній розташовано приміщення для проведення секційних засідань.

Бізнес-центр з телефаксом, комп'ютерною технікою та приєднанням до інтернету.

Універсальні зали призначені для проведення культурних заходів, конгресів, конференцій, що можуть одночасно прийняти значну кількість відвідувачів. Такі зали доповнюються фойє, що виконують функції очікування відвідувачів, а також низку додаткових функцій: організація виставок, ярмарків, танцювальної зали.

В універсальних залах організовуються розсувні перегородки, за допомогою яких внутрішній простір зали поділяється на окремі приміщення.

Загальними вимогами до послуг спортивно-рекреаційного характеру є наявність залу або багатофункціонального приміщення для проведення спортивних ігор, тренувань, організація басейну з можливістю тренувального і

оздоровчого плавання, приміщення сауни, де можна зняти фізичне навантаження і напругу. Загальними вимогами є і створення озелененої території при готельних господарствах і майданах для спортивно-оздоровчих занять на повітрі. Основні та **допоміжні приміщення фізкультурно-оздоровчого призначення** в готелі наведені в таблиці 1.7.

Таблиця 1.7

Склад і площа приміщень фізкультурно-оздоровчого призначення проектованого готелю 5* «Barvy» у м. Тбілісі

Приміщення	Площа приміщення, м^2
1. Спортивний зал	108 (9м*12м)
2. Приміщення при спортзалі:	
- -Снарядна	12
- -Кімната інструктора	8
- -Роздільні роздягальні з душовими і санвузлами	36
- -Кімната медсестри	8
- -Господарська комора	4
3. Зал тренажерів	64
4. Приміщення при залі тренажерів	
- Зберігання і ремонт тренажерів	12
- Кімната інструктора	8
- Роздільні роздягальні з душовими і санвузлами	36
-Господарська комора	6
5. Плавальний басейн	140
6. Приміщення при басейні	
- Роздільні роздягальні з душовими і санвузлами	40
- Кімната відпочинку	8
- -Кімната медсестри	12
- Комора водного інвентаря	4
- Господарська комора	4
Сауна	30
Кабінет масажу	15
Солярій	20
Всього	**575**

Адміністративні приміщення готелю розташовуватимуться на першому та другому поверхах готелю 5* «Barvy» на 200 номерів у м. Тбілісі. Адміністративні приміщення проектують, виходячи з нормативу 6 м^2 на одного працівника для робочого місця, обладнаного комп'ютером, та 4 м^2 – для робочого місця, не обладнаного комп'ютером. До приміщень адміністрації

належать побутові приміщення персоналу готельного господарства - гардероби для домашнього одягу і спецодягу, туалетні кімнати, душові. Побутові приміщення і службові проходи відокремлюються від приміщень для обслуговування мешканців готелю і забезпечуються окремим зовнішнім входом (табл. 1.8).

Таблиця 1.8

Склад і площа адміністративних приміщень готелю 5* «Barvy»

Приміщення	Площа приміщення, м^2
Кабінет директора	16
Кімната відпочинку	12
Приймальня	12
Кабінет заступника директора	14
Кабінет головного інженера	12
Кабінет служби ресторанного господарства	18
Кабінет служби охорони	12
Кабінет інженерно-технічної служби	20
Кабінет фінансово-економічної служби	24
Кабінет служби приймання та розміщення	12
Кабінет служби готельного господарства	12
Кабінет служби інформаційних технологій	18
Юридичний відділ	12
Відділ маркетингу	18
Відділ кадрів	18
Архів	8
Всього	**238**

Всі адміністративні приміщення поєднуються в групи за функціональними ознаками [50]:

- приміщення дирекції (кабінет директора, заст. директора, приймальня);
- приміщення інженерно-технічного персоналу (кабінет головного інженера і конторських приміщень інженерно-технічного персоналу);
- приміщення планово-економічного відділу (кабінет головного економіста і конторських приміщень);
- приміщення бухгалтерії і каси (кабінет головного бухгалтера, конторські приміщення бухгалтерії, приміщення каси, прийомне приміщення перед касою);

- приміщення відділу кадрів (кімнати начальника відділу та інспекторів).

Приміщення господарського і складського призначення виконують функції матеріального забезпечення організації праці всіх приміщень і служб готельного господарства, а також необхідних ремонтних робіт. Побутові приміщення та службові проходи відокремлені від приміщень для обслуговування споживачів готельних послуг.

До приміщень господарського і складського призначення належать приміщення і підприємства побутового обслуговування, група приміщень матеріального забезпечення і ремонтних робіт, група приміщень інженерного устаткування. Розміщатимуться господарські приміщення на першому поверсі готелю, що проектується (табл. 1.9).

Таблиця 1.9

Склад і площа господарсько-виробничої та побутової групи приміщень

№	Приміщення	Площа приміщення, м^2
1	**2**	**3**
1	Приміщення чергового технічного працівника	8
2	Центральна білизняна, у тому числі:	
2.1	Відділення чистої білизни	26
2.2	Відділення брудної білизни	15
2.3	Приміщення розбирання брудної білизни	10
3	Служба клініку території, у тому числі:	
3.1	Побутові приміщення	6
3.2	Склад садового інвентарю і техніки	6
4	Майстерні, у тому числі:	
4.1	електротехнічна	8
4.2	Слюсарна	8
4.3	Столярна	12
4.4	Малярна	8
5	Складські приміщення, у тому числі:	
5.1	Резервний склад білизни	10
5.2	Матеріально-технічні склади	22
5.3	Склад видаткових матеріалів	14
5.4	Склад меблів	22
5.5	Склади технічних служб	10
5.6	Склад лакофарб них матеріалів	10
5.7	Склад пиломатеріалів	12
6	Побутові приміщення виробничого персоналу	
6.1	Санвузли (чоловічі та жіночі)	22
6.2	Душові (чоловічі та жіночі)	20

Продовження таблиці 1.9

1	2	3
7	Пральня	28
8	Господарські приміщення	25
	Усього, м^2	**302**

1.3. Концептуальний стиль та атмосфера

Концептуальні рішення готелю передбачають не тільки проживання та відпочинок відповідно до вимог п’ятизіркових готелів, але й отримання яскравих та позитивних емоцій. Весь інтер’єр готелю витримано в одному стилі, а номери вражають оригінальним яскравим дизайном.

Враховуючи тренди готельного бізнесу та дослідження експертів Sherwin-Williams and Pantone Color Institute готель спроектовано в яскравих кольорах. Втім, яскраву палітру доповнять і нейтральні тони. Колір в інтер'єрі готелю 5* «Barvy» не просто вписано в дизайнерську концепцію, а є її основою. Кожен номер оформлений неповторною картиною чи принтом. Дизайн готелю «Barvy» буде оформлено в стилі поп-арт [60].

Стіни та підлога номерів оформлено в світлих тонах для того, щоб підкреслити кольорову гаму картин та меблів. В номерах буде використано репродукції картин Ендрю Ворхола або Роя Ліхтенштейна, а також репродукції або фрагменти плакатів та яскраві скульптури. Картини в стилі поп-арт створюють за допомогою друку на полотні, фотодруку або ж малюють їх маслом. Відмітна риса картин поп-арту - яскраві кольори.

Меблі в номерах та холі готелю передбачено встановити незвичних форм та насичених кольорів. Це будуть дизайнерські стільці незвичайної форми, великі кольорові м'які дивани, маленькі, але яскраві пуфи.

Сформовано основну концепцію діяльності - організація проживання гостей з можливістю максимально комфортних умов для роботи, повноцінного відпочинку та оздоровлення в готелі 5* «Barvy» у м. Тбілісі, Грузія (табл. 1.10).

Таблиця 1.10

Концептуальне рішення готелю 5* «Barvy», м. Тбілісі

Ознаки концепції	Характеристика ознак					
Характеристика місця розташування						
Країна (місце) розташування	Грузія					
Адміністративний вид території	місто Тбілісі					
Адреса розташування готелю	вул. Kursebi					
Система проживання і харчування	Розміщення, харчування, а також користування додатковими послугами					
Тип підприємства	Готель					
Категорія	5*					
Кадровий склад	1. Керівник підприємства 2. Заступники 3. Керівники підрозділів 4. Спеціалісти 5. Обслуговуючий персонал 6. Технічний персонал					
Система управління	Лінійно-функціональна					
Стиль управління	Демократичний					
Цільовий сегмент споживачів	Ділові туристи, Сімейний відпочинок					
Спосіб організації та взаємозв'язку всіх груп приміщень	Блочний					
Розміщення						
Вид	Готельне підприємство					
Рівень комфорту	Готель 5*					
Місткість	200 номерів (350 місць)					
Категорії номерів	Номер I категорії одномісний	Номер I категорії двомісний	Студіо	Люкс	Апарта-мент	Президентський апартамент
Кількість номерів	50	80	60	6	3	1
Дизайнерський стиль	Поп-арт					
Харчування						
Тип закладів	Ресторан	Лобі-бар	Їдальня для персоналу			
Організація харчування	Вільний вибір	Вільний вибір	Комплексне меню			
Кількість місць	350	60	20			
Режим роботи	6.00-24.00 (без вихідних)	цілодобово (без вихідних)	08.00-22.00 (без вихідних)			
Форма обслуговування	часткове обслуговування (за участю офіціантів)	часткове обслуговування (за участю бармена, офіціантів)	Самообслуговування			

Продовження таблиці 1.10

Ознаки концепції	**Характеристика ознак**			
Дизайнерський стиль	Поп-арт			
Бізнес-послуги				
Тип	Конференц-зал	Універсальна зала	Бізнес-центр	Офісне приміщення
Режим роботи	8.00-22.00	8.00-22.00	цілодобово	цілодобово
Дизайнерський стиль	європейський	європейський	європейський	європейський

Побутове обслуговування	
Тип	Режим роботи
Пральня, хімчистка	7.00 – 18.00
Салон краси	9.00-20.00
Каса квитків на транспорт	9.00-17.00
Каси театральні та на інші культурні і спортивні заходи	9.00-17.00

Культурно-дозвіллєві послуги		
Тип	Режим роботи	
	по днях	по годинах
Дитяча кімната	понеділок–неділя	9.00 – 20.00

Рекреаційні послуги				
Тип	Режим роботи			
	Басейн	Тренажерна зала	Spa-центр	Солярій
Режим роботи	8.00 – 20.00 (без вихідних)	7.00 – 20.00 (без вихідних)	9.00-20.00 (без вихідних)	7.00-22.00 (без вихідних)

Торгівля			
Тип	Призначення	Режим роботи	
		по днях	по годинах
Торгівельні кіоски	Реалізація сувенірів	Понеділок - субота	10.00 - 20.00

Розрахунковий час у готелі – 12.00. Час заїзду – 13.00, про що вказується під час бронювання номера. Така форма була обрана для зручності подальшого надання готельних послуг.

1.4. Сервісна концепція

В готелі 5* «Barvy» буде встановлено автоматизовану систему Fidelio Front Office [32,34,50].

Система Fidelio Front Office (FFO) допомагає автоматизувати основні етапи роботи готелю: від комп'ютерного бронювання номерів, реєстрації,

розміщення і виписки гостей до управління номерним фондом, ведення бухгалтерії і фінансів. До переваг FFO слід віднести: легкість в експлуатації, обумовлену досить простою логікою побудови системи і зручністю інтерфейсу, високий рівень безпеки, забезпечений строгим розмежуванням доступу користувачів, гнучкість налаштування. Система FFO може успішно використовуватися як в готелях, що належать до готельних мереж, так і в незалежних готелях і пансіонатах з абсолютно різною технологією роботи [32]

До основних модулів комплексу Fidelio Front Office відносяться [32,34]:

- модуль бронювання, який цілком автоматизує процес бронювання номерів готелю, що дозволяє працювати з індивідуальними, корпоративними, груповими замовленнями;
- модуль керування тарифами – дозволяє досягти оптимальної структури тарифів, беручи до уваги такі фактори, як рівень заповнюваності готелю, типи номерів, пакети послуг, корпоративні угоди;
- модуль прийому і розміщення – дозволяє гнучко організувати і реалізувати поселення гостей та ефективно здійснювати операції з обслуговування проживаючих;
- модуль ведення рахунків і розрахунку з клієнтами – дозволяє вести індивідуальні рахунки гостей, компаній, реєструвати послуги, зроблені гостю (як вручну, так і автоматично) за допомогою інтерфейсів різними системами;
- модуль керування номерним фондом (модуль господарського відділу) – дозволяє отримувати оперативну інформацію про стан номерів, видавати персональні завдання покоївкам на прибирання номерного фонду готелю (відображає поверховий план та історії кімнат);
- модуль головного інженера – дозволяє реєструвати заявки на ремонт обладнання гостьових номерів, службових приміщень та простежувати їх виконання;
- модуль керування дозвіллям – дозволяє ефективно бронювати центри дозвілля готелю як для гостей, так і для відвідувачів, які не проживають у готелі;

- модуль звітів включає більш 500 стандартних звітів (бронювання, проживання, профайли, фінансові звіти, звіти нічного аудиту, статистика, звіти змін тощо), а також генератор звітів, що дозволяє створювати власні звіти;
- модуль роботи з дебіторами дозволяє оперативна відслідковувати заборгованості контрагентів / замовників;
- модуль постійного гостя – дозволяє працювати з програмами заохочення постійних клієнтів (як існуючі програми авіакомпаній, так і власні програми готелю);
- модуль роботи з турагентами дозволяє оперативна розраховувати комісійні для туристичних фірм.

Бронювання - це попереднє замовлення місць і номерів у готелі. З цього процесу починається обслуговування гостей в готелі [32,34].

Готель 5* «Barvy» буде підключено до глобальних системах бронювання: Amadeus, Worldspan, та до альтернативної (інтернет) системи бронювання: Hotels24.ua, Booking.com.

За бронювання номерів в готелі 5* «Barvy» відповідатиме служба прийому і розміщення. Відділ бронювання служби прийому і розміщення виконуватиме такі функції [32,34]:

- збір заявок;
- вивчення попиту на готельні місця в м. Тбілісі та готелів-конкурентів в регіоні;
- складання необхідної документації: графіків заїзду щоденно (тиждень, місяць, квартал, рік), карти руху номерного фонду;
- прогнозування попиту на місця.

Правила бронювання в готелі 5* «Barvy» [32,34]:

1. Порядок бронювання номерів в готелі 5* «Barvy»:

1.1 Бронювання номерів в готелі 5* «Barvy» здійснюється шляхом заповнення заявки у відділі бронювання готелі 5* «Barvy», за допомогою електронної пошти – info@barvy.com

1.2 Заявка на бронювання в готелі 5* «Barvy», міститиме наступну інформацію [39,48]:

- прізвище та ім’я гостя;
- дата і час заїзду та виїзду гостя;
- кількість необхідних номерів;
- кількість дорослих, кількість дітей, їхній вік;
- країна, громадянином якої є гість;
- електронна пошта, телефон для зв’язку;

1.3 Менеджери із бронювання готелю 5* «Barvy», протягом 24 годин з моменту отримання заявки на бронювання повинен підтвердити задоволення заявки на бронювання.

1.4 З моменту підтвердження готелем 5* «Barvy» заявки на бронювання та її надіслання Гостю, номер вважається попередньо забронюваним;

2. Умови ануляції бронювання в готелі 5* «Barvy» [34,49]:

2.1 Заявка на бронювання може бути анульована Гостем тільки в письмовій формі по електронній пошті готелю 5* «Barvy»;

2.2 Незалежно від схеми розрахунку Гість матиме право анулювати свою заявку на бронювання не пізніше, ніж за 10 днів до дати заїзду.

2.5 При негарантованому бронюванні. замовлення анулюється в разі неприбуття споживача до 18:00 год.

Варіанти оплати при бронюванні [49]:

- гарантоване бронювання — 100% передоплата вартості за весь період проживання;
- гарантоване бронювання — 100 % передоплата однієї доби, з наступною оплатою при заїзді неоплаченої суми.

Дистрибуція – це сукупність орієнтованих на отримання прибутку факторів, пов’язаних з наданням споживачам послуг [14].

Система дистрибуції у готелі 5* «Barvy» включатиме у себе діяльність з планування, організації та контролю послуг які надаються готелем, з метою задоволення потреб клієнтів та збільшення прибутків готелю.

Основні цілями дистрибуції готелю 5* «Barvy» [55]:

- збільшення заповненості готелю в між сезоння;
- підвищення обсягів продажів додаткових послуг готелю;
- освоєння нових ринків збуту послуг готелю;
- робота зі споживачами для покращення роботи готелю.

Розміщення споживачів в готелі, який проектується в м. Тбілісі, планується в номерах президентський апартамент, апартамент, люкс, студіо, стандарт (одно- та двомісних).

Розміщення споживачів складається із зустрічі, реєстрації, вручення ключа і супроводу до номера.

Можливі два види зустрічі в готелі, який проектується: в аеропорту або на вокзалі (послуга трансферу), а також перед входом до готелю.

Зустріч в аеропорту (на вокзалі) дозволяє до прибуття в готель познайомитися з гостем, скласти або скорегувати програму обслуговування, розповісти про готель і послуги, що надаються. Про таку зустріч домовляються при бронюванні. У готелі гостей зустрічає швейцар, що вітає їх біля входу. У готелі автоматизована система і процес реєстрації проходить дуже швидко.

Розрізняють два типи клієнтів, що прибувають для реєстрації. Одні з них заздалегідь забронювали місця в готелі, інші ні. Поселення в готель клієнтів по броні займає кілька хвилин. При попередньому замовленні дані про клієнта уже відомі із заявки на бронювання. Адміністратор уточнює номер заявки, вибирає необхідний модуль у комп'ютерній системі і здійснює реєстрацію. Від гостя потрібно лише підписати реєстраційну картку. Процес реєстрації гостей без попереднього бронювання займає більше часу, іноді до 5 хв. У даному випадку адміністратор враховує характер розміщення, необхідного гостю.

При розміщенні потрібно обговорити такі питання, як вартість номера, терміни проживання, порядок оплати. Готель зобов'язаний укласти з гостем договір на надання послуг. Договір на надання послуг укладається при пред'явленні гостем паспорта, або іншого документа, що підтверджує його особу.

Якщо підтвердження на розміщення отримано, гість заповнює реєстраційну картку (анкету), що є договором між Виконавцем і Споживачем. В анкеті гість вказує адресу свого постійного місця проживання, адресу організації, що оплачує проживання (якщо оплата здійснюється третьою особою), і вид платежу (готівка, кредитна картка або чек).

Анкета-документ, що дає право на заняття номера або місця в номері, тобто надає дозвіл на поселення, має бути заповнена в двох екземплярах (для касира і портьє або чергового по поверху і в картотеку для контролю виїзду) [34].

Неправильно заповнена реєстраційна картка (анкета) проживаючого робить неможливим повернення забутої в номері речі гостя. Крім того, правильно заповнена адреса гарантує одержання оплати, навіть якщо гість виїхав, не заплативши за надані послуги. Помилкова дата від'їзду в анкеті приводить до того, що номер може простояти непроданим добу, якщо гість виїжджає раніше. А у випадку, коли споживач планував залишитися довше, номер може бути проданий ще раз. Неправильно записаний номер кредитної картки може призвести до несплати послуг, якщо гість виїхав, не заплативши готівкою [49].

Заповнивши картку, гість підписує її, тим самим укладаючи з готелем договір, що підтверджує вид розміщення, тривалість проживання і вартість номера. Після того, як гість заповнив анкету, адміністратор звіряє дані анкети і паспорти гостя, вписує в анкету номер кімнати, у якій буде жити гість, дату та час прибуття і підписує її. Далі адміністратор виписує дозвіл на поселення. Після оплати гість одержує 2-й екземпляр рахунку. При реєстрації гостеві виписується рахунок за проживання. Він містить у собі тариф номера (або місця), помножений на число діб, оплату бронювання, оплату додаткових послуг, що гість замовляє при реєстрації і різні готельні збори. Адміністратор заповнює візитну картку (картку гостя)-документ на право входу в готель і одержання ключа від номера. Картка гостя завжди виписується в

одному екземплярі і повинна містити такі дані: прізвище гостя, номер кімнати і термін проживання [34,49].

У готелі використовують два види розрахунків - готівковий і безготівковий (переведення грошей на рахунок готелю). У готелі як безготівковий розрахунок приймаються кредитні картки. Ними розплачуються індивідуальні туристи. У заявці на бронь вказується номер кредитної картки, назва платіжної системи і термін дії картки. Для розрахунків за допомогою пластикових карток у готелі передбачено спеціальне обладнання: електронний термінал.

У готелі електронні ключі, що одночасно є і платіжним засобом у всіх торговельних точках готелю. Передбачено відділ по роботі зі споживачами. В обов'язки працівників входить [34,49]:

1. Спілкування зі споживачами. Робота зі спеціальними побажаннями і пропозиціями, а також скаргами гостей. Надання гостям повної інформації про готелі і послуги. Надання інформації про скарги і пропозиції гостей Front office Manager.

2. Ведення бази даних по клієнтах і їх побажанням, в тому числі бази даних по VIP клієнтам і їх побажанням. Внесення інформації про гостей у систему управління готелем і постійне її оновлення.

3. Зустріч гостей в холі. Організація екскурсій по готелю.

4. Контроль над дотриманням стандартів обслуговування гостей.

5. Комунікація з корпоративними компаніями і туристичними агентствами і отримання інформації про якість розміщення і обслуговування.

6. Координація роботи служб прийому і розміщення гостей. Дотримання стандартів зовнішнього вигляду, прийнятих в готелі.

В готелі «Barvy» буде функціонувати служба Guest Relation, до службових обов'язків даної служби буде входити [34,49]:

1. Допомога гостям з різних питань під час їх перебування в готелі 5* «Barvy»;

2. Взаємодія з усіма службами готелю 5* «Barvy» з метою забезпечення високого рівня сервісу;

3. Відстеження отриманих від гостей відгуків про проживання в готелі та своєчасна зворотний зв'язок на отримані відгуки (на сайтах Booking.com, TripAdvisor, Expedia і тд.);

4. Надання компліментів гостям, організація спеціальних заходів від готелю 5* «Barvy» (привітання зі святами, днями народження, ювілеями, романтичні сюрпризи і ін.);

5. Готовність виконувати функціонал заступника керівника служби прийому та розміщення;

6. Готовність здійснювати процедури chech-in і chech-out під час великого завантаження готелю 5* «Barvy».

В готелю 5* «Barvy» буде функціонувати послуга "Room service" - спеціальна служба для обслуговування в номерах, яка вирішує усі проблеми з прийманням замовлень сніданку чи страв з ресторану протягом дня та ночі.

Етапи організації обслуговування у номері готелю 5* «Barvy» складається з наступних етапів [34,49]:

1. приймання замовлення на обслуговування;
2. передання замовлення до ресторану;
3. підготовки предметів сервірування для виконання замовлення;
4. отримання готової до споживання продукції із ресторанна;
5. доставка замовленої продукції до номера готелю;
6. обслуговування гостя з дотримання правил поведінки, правил етикету перед дверима номера та в номері замовника.

Обслуговування гостей пов'язане з експлуатацією устаткування і приміщень, що вимагає догляду за ними (прибирання і чищення). Проектування готелю передбачає урахування особливостей його функціонування та експлуатації. Тому, необхідно врахувати, що клінінгові операції у готелі є необхідною складовою проекту і визначається комплексом

заходів і дій, що потребують спеціальних приміщень, обладнання, інвентарю та комунікацій.

У клінінговий комплекс включено не тільки миття підлоги, миття вікон або хімчистка килимів, але і догляд за кімнатними рослинами, забезпечення чистого повітря у приміщеннях, догляд за обладнанням, тощо.

Розрізняють такі види прибирання [34,49,50]:

- поточне щоденне прибирання;
- проміжне прибирання;
- прибирання номера після виїзду гостя;
- генеральне прибирання приміщень.

При проведенні клінінгових операцій працівники готелю повинні бути забезпечені професійним обладнанням та миючими засобами:

- для підтримки блиску полірованих поверхонь меблів;
- для чищення килимів та килимових покритті;
- для миття підлог мармурових, мозаїчних, паркетних, глазурованих плиток;
- для миття дерев’яних підлог і лінолеуму;
- для чищення мідних, латунних, бронзових виробів;
- для миття скла;
- для миття санвузлів;
- для видалення пилу пилососами або шлангами централізованої системи пиловидалення.

У проектованому готелі 5* «Barvy» передбачено приміщення для занять фітнесом (тренажерна зала, зала для заняття фітнесом, танцями, йогою) та СПА (плавальний басейн, сауна), які працюватимуть у п'яти основних напрямках: гідротерапія, дієта, фітнес, фітотерапія, релаксація. Крім різних SPA-процедур в готелі будуть здійснюватись інноваційні програми з корекції ваги, запобігання старіння організму та інше.

Для проживаючих у готелі користування послугами тренажерного залу будуть безкоштовними. Тренажерний зал містить зону кардіо тренажерів, зал

вільних ваг, зал грузоблочних тренажерів, сайкл-студію. У залі працюють професійні інструктори, які допоможуть зробити тренування більш ефективними, розроблять індивідуальну програму тренувань, відповідно з фізичною підготовкою та загальним станом.

Для організації івент-сервісу у готелі 5* «Barvy» було створено відділ, який очолюватиме менеджер з організації святкових подій та конференцій.

Орієнтовний перелік комплексу конференц-послуг:

- оренда конференц-залу;
- організація інтерактивних ділових заходів;
- організація кави-брейк, бізнес-ланчів;
- оренда додаткового обладнання;
- трансфер, паркування автомобілів;
- послуги секретаря та перекладача.

1.5. Організаційний дизайн

Організаційний дизайн – будова гнучка, необхідна для забезпечення швидкості реакції на ринкові зміни. Структура виникає у зв'язку з необхідністю розподілу та кооперації складного і багатогранного процесу праці, а дизайн – у зв’язку з необхідністю об'єднання унікальних знань і навичок працівників як ключової компетенції підприємства [41].

Для підприємства готельного господарства – готелю 5* «Barvy» у м. Тбілісі. обрано організаційно-правову форму акціонерного товариства (ПАТ).

Для ефективної роботи готелю «Barvy» необхідна функціональна організаційна структура. Загальний метод подання структури готелю - це організаційна схема, тобто схема взаємин підрозділів. Вона показує розташування кожної служби і посади в загальній організації готелю та ілюструє розподіл повноважень і обов'язків.

Для готелю «Barvy» було обрано лінійно-функціональну структуру управління підприємства, яку представлено у додатку В.

1.6. Ресторани

Заклади ресторанного господарства при готелі «Barvy» становлять важливу частину процесу обслуговування гостей засобу розміщення. У підприємстві гостинності представлені такі заклади харчування [12,42]:

- ресторан «Taste» на 350 місць (І-й поверх);
- лобі-бар на 60 місць (І-й поверх).

У ресторані «Taste» при готелі надаватиметься послуга сніданку за типом «шведського столу». Меню сніданку представлено у додатку Г.

Зважаючи на концептуальне спрямування готелю, для ресторану обрана європейська кухня (дод. Д). Ресторан буде відноситись до вищого класу з повним циклом обслуговування. Режим роботи ресторану «Taste» з 07.00-10.00 - сніданки, з 11.00-23.00 - меню вільного вибору страв.

Лобі-бар при готелі «Barvy» знаходитиметься в приймально-вестибюльній групі та направлений на обслуговування гостей під час очікування, зустрічей або відпочинку відвідувачів. Для зручності вирішено організувати цілодобову роботу закладу. У лобі-барі гостям пропонуватимуться холодні та гарячі закуски, солодкі страви та напої європейської кухні (дод. Ж).

Виробничий процес закладів ресторанного господарства при готелі складається з наступних стадій: визначення обсягу добового попиту на продукцію згідно концептуальних засад діяльності закладу, розробка виробничої програми, формування запасів, зберігання сировинних запасів, предметів матеріально-технічного забезпечення, виробництво готової кулінарної продукції, організація споживання ресторанного продукту [42].

Приміщення для споживачів

Площу обідньої зали ресторану слід приймати не менше 2,0 м^2 на 1 місце в залі (враховується естрада). Отже, мінімальна площа обідньої зали ресторану = 350*2= 700 м^2, лобі-бар = 2*60=120м^2[12].

Площу вестибюлю розраховують за нормами від 0,3 до 0,45 м^2 на одне місце. Тобто мінімальна площа вестибюлю проектованого закладу становитиме 0,3*350=105м^2[12].

Аванзал призначено для збору гостей, очікування вільних місць в залі. Площу аванзалу визначають із розрахунку 0,1 м^2 на одне місце в залі, отже, мінімальна площа його становить 35 м^2 [12].

Гардероб призначено для зберігання верхнього одягу та особистих речей відвідувачів місткість гардеробу становить 14 м^2 [12].

В закладах ресторанного господарства високого класу з обслуговуванням офіціантами проектують туалетну, а також убиральні окремо для жінок та чоловіків. Враховуючи площу, яку займають унітази, умивальники, пісуари та засоби для сушіння рук, а також ширину проходів при блочному проектуванні, площа кожної вбиральні становитиме 22 м^2 [12].

У таблиці 1.11 наведено площі приміщень для здійснення обслуговування в ресторані.

Таблиця 1.11

Площа приміщень для здійснення процесу обслуговування в ЗРГ

№ п/п	Приміщення	Площа, м^2	
		Ресторан	**Лобі-бар**
1	Вестибюль	105	-
2	Гардероб	14	-
3	Аванзал	35	-
4	Туалетні кімнати	22	-
5	Торговельна зала	700	120
6	Приміщення для офіціантів та адміністратора	8	8
128	**Всього**	**884**	**128**

Обслуговування сніданків. Сніданок у ресторані «Taste» при готелю «Barvy» організовано по типу «шведський стіл». Обслуговуання відбувається частково офіціантами, які зайняті в прибиранні брудного посуду та допомагають готувати гарячі напої. Для організації шведського столу в торговельному залі ресторану спеціально виділено частину залу з необхідним обладнанням: охолоджуючі столи, марміти для подавання гарячих страв. Окремо передбачено стіл для подавання сухих сніданків, фруктів, десертів та напоїв [42].

Обслуговування вільного вибору у ресторані «Taste» та лобі-барі складається з наступних етапів [42]:

- зустріч і супроводження гостей до столів (зустрічає адміністратор);
- допомога у розміщенні за столом (здійснюється офіціантом);
- подача меню (ознайомлення відвідувачів ресторану із стравами та напоями, які пропонуються у закладі);
- приймання замовлення (при необхідності офіціант допомагає у виборі страв і напоїв, інформує про їх склад та тривалість приготування);
- виконання замовлення (спершу подаються напої, а потім страви у відповідній послідовності);
- розрахунок із відвідувачем;
- прощання з гостем із запрошенням відвідати заклад наступного разу.

Моделювання процесу обслуговування ресторану «Taste» та лобі-бару наведено у табл. 1.12 [42].

Таблиця 1.12

Структурно-технологічна схема процесу обслуговування

Зона	Елемент процесу	Засоби забезпечення процесу		Учасники
		Просторові	Матеріально-технічні	
Первинного обслуговування	Надання попередніх послуг	- вестибюль; -гардероб верхнього одягу; -санвузли; - аванзала;	- гардеробна стійка; - полиця для зберігання засобів гігієни; - обладанання для дрібного ремонту; - стійка адміністратора; -м'які меблі;	- гардеробник; - адміністратор; - гості
Послуг харчування та відпочинку	Надання послуг харчування, обслуговування та відпочинку	-торговельні зали ресторану, лобі-бару, - барна стійка;	- меблі та обладнання торговельної зали; - столовий посуд, набори; столова білизна; - елементи інтер'єру;	- адміністратор; - офіціант; - бармен; - кухар; - гості
Допоміжна	Забезпечення процесу обслуговування	- торговельні зали ресторану, лобі-бару, - сервізна; -мийна столового посуду; -приміщення офіціантів	-торговельно-технологічне устаткування;	- адміністратор; - офіціант; - гості

Необхідна кількість обладнання для безперебійного функціонування торгової зали ресторану «Taste» та лобі-бару наведено в таблиці 1.13.

Таблиця 1.13

Меблі торгівельної зали ресторану та лобі-бару

Назва устаткування	Габаритні розміри, мм		Заклад ресторанного господарства	
	Довжина	Ширина	Ресторан на 350 місць	Лобі-бар на 60 місць
Стіл двохмісний квадратний	800	800	15	5
Стіл чотирьохмісний квадратний	900	900	50	10
Стіл шестимісний	900	1500	20	
Крісло м'яке ресторане	400	600	350	60
Барна стійка	4000	800	1	1
Барний стілець	400	400	8	3

У ресторані «Taste» та лобі-барі передбачаємо обслуговування офіціантами індивідуальним способом, розрахунок кількості офіціантів здійснюємо за формулою 1.1 [50]:

$$N_{оф} = \frac{P}{N_1} \qquad (1.1)$$

Кількісний склад обслуговуючого персоналу ресторану «Taste» та лобі-бару готелю «Barvy» наведено у табл. 1.14.

Таблиця 1.14

Кількісний склад обслуговуючого персоналу

Посада	Кількість, осіб	
	Ресторан	Лобі-бар
Гардеробник	2	
Адміністратор залу	2	2
Офіціант	29	5
Бармен	2	2
Мийник столового посуду	2	
Прибиральник залу	2	

Отже, необхідна кількість працівників для обслуговування споживачів складає 50 працівників.

Організація виробничого процесу закладів ресторанного господарства

Виробничий процес у закладах ресторанного господарства моделюють на підставі добової динаміки попиту закладів ресторанного господарства за розрахунковий день.

Розраховану кількість відвідувачів за кожну годину роботи ресторану «Taste» на 350 місць проводимо у таблиці 1.15. Кількість відвідувачів під час сніданку за типом «шведський стіл», визначаємо за рахунок орієнтовної завантаженості конгрес-готелю, яка складає 75%, тобто 350*75/100=263 особи.

Таблиця 1.15

Прогнозована динаміка завантаження зали ресторану «Taste»

Години роботи	Тривалість відвідування, хв.	Оборотність місця за годину, разів	Заповненість зали, частка одиниці	Кількість відвідувачів, осіб
7:00-10:00	Шведський стіл			263
11:00-12:00	60	1	0,1	35
12:00-13:00	60	1	0,2	70
13:00-14:00	90	0,7	0,5	123
14:00-15:00	90	0,7	0,3	74
15:00-16:00	90	0,7	0,1	25
16:00-17:00	60	1	0,2	70
17:00-18:00	90	0,7	0,3	74
18:00-19:00	90	0,7	0,5	221
19:00-20:00	90	0,7	0,8	221
20:00-21:00	120	0,5	0,6	123
21:00-22:00	90	0,7	0,4	98
22:00-23:00	90	0,7	0,1	25
Загальна кількість				1155

Денна оборотність місця в ресторані «Taste» =1155/350=3,3 рази.

Вихідними даними для визначення денної кількості кулінарної продукції для підприємства є загальна денна кількість відвідувачів та коефіцієнт споживання страв. Для підприємств, які працюють за меню з вільним вибором страв розрахунок ведеться за формулою [50]:

Для визначення кількості страв та виробів, використовуємо орієнтовні коефіцієнти споживання різних груп страв відвідувачами за день. У табл. 1.16 проводимо розрахунок прогнозованої кількості страв ресторану «Taste».

Таблиця 1.16

Прогнозована кількість страв у ресторані «Taste»

Група страв	Коефіцієнт споживання	Кількість страв
Холодні закуски	1,9	2195
Гарячі закуски	0,3	347
Супи	0,18	208
Основні страви	1,2	1386
Гарніри	0,2	232
Десерти	0,4	462
Гарячі напої	0,5	578
Холодні напої	0,6	693
Безалкогольні напої	0,3	347
Вина-горілчані напої, мл	0,15	173
Пиво, мл	0,1	116

На основі меню «а-ля карт» та прогнозованої кількості страв складаємо виробничу програму ресторану «Taste», дані наводимо у дод. К.

Виробничу програму для сніданку за типом «шведський стіл» визначаємо у дод. Л.

Визначення площі закладу ресторанного господарства

Склад та площі приміщень закладів ресторанного господарства при готелі 5* «Barvy» що були підбрані відповідно до ДБН В.2.2-25:2009 «Будинки і споруди. Підприємства харчування (заклади ресторанного господарства)» зазначено у таблиці 1.17 [42].

Таблиця 1.17

Склад і площі приміщень заклади ресторанного господарства при готелі 5* «Barvy»

Найменування приміщень	Площа, м^2
Приміщення для відвідувачів	
Вестибюль	105
Аванзал	35
Туалетні кімнати	22
Гардероб для відвідувачів	14
Торгівельна зала ресторану	700
Торгівельна зала лобі-бару	120
Приміщення для офіціантів та адміністратора	=2*8=16
Разом	**1012**

Продовження табоиці 1.17

Найменування приміщень	**Площа, м^2**
Приміщення виробничі	
Доготівельний цех	38
Гарячий цех з борошняним відділенням	44
Холодний цех	25
Мийна кухонного посуду	9
Мийна столового посуду	14
Сервізна	10
Приміщення завідувача виробництвом	6
Роздавальня	14
Разом	**160**
Приміщення складські	
Охолоджувальні камери:	
М’яса та риби	6
Овочів, фруктів, зелені	6
Молочно-жирових продуктів та гастрономії	6
Комора сухих продуктів	9
Комора винно-горілчаних виробів	11
Комора інвентарю та мийна тари	6
Приміщення комірника	6
Завантажувальна	10
Разом	**60**
Приміщення адміністративно-побутові	
Кабінет директора	6
Офісні приміщення	6
Гардероб для персоналу з душовими	=2*8=16
Їдальня для персоналу	40
Санвузли для персоналу	=2*4=8
Разом	**76**
Корисна площа	**1308**

Площа закладів ресторанного господарства при готелі «Barvy» складає 1308 м^2.

РОЗДІЛ 2. ДИЗАЙН ГОТЕЛЮ

2.1. Екстер'єр готелю

Зовнішній вигляд (екстер'єр) споруди готелю має велике значення з погляду реклами, і тому він повинен бути представницьким, естетичним і таким, що добре зберігається та недорогим.

Архітектурний стиль забудови мікрорайону – функціоналізм та конструктивізм. Стиль проектованого готелю – функціоналізм – ідеально впишеться в ансамбль вулиці.

Будівля проектованого готелю 5* «Barvy» має 8 наземних поверхів та один цокольний. Висота житлового поверху – 3,3 м. Загальна висота будівлі від рівня чистої підлоги першого поверху – 26,4 м.

Готельне підприємство планується будувати за централізованою системою забудови, яка характеризується тим, що громадська та житлова частини будуть знаходитися в обсязі однієї будівлі.

На цокольному поверсі розташовані в основному господарські та технічні приміщення, а також їдальня для персоналу. На першому поверсі розмістилась вестибюльна група приміщень із лоббі-баром, спеціалізованими магазинами та салоном краси, дитяча кімната та ресторан «Taste». На другому поверсі буде спроектовано культурно дозвілеву групу приміщень та адміністративну. З третього по восьмий поверхи займають приміщення житлової групи.

У будівлі запроектовані входи ззовні: один до вестибюлю готелю, до завантажувальної ЗРГ, до адміністративних приміщень та окремий вхід для персоналу готелю. Перед центральним входом передбачено крильце зі сходами та пандусом уклоном не більше 1:12.

Фасаду будівлі готелю 5* «Barvy», планується виконати за сучасними технологіями будівництва. Естетика фасаду полягатиме у використанні декоративної штукатурки світло сірого кольору та дерев'яних віконних рам. Над вікнами будуть розміщені декоративні карнизи темно сірого кольору. Зовнішня легкість та функціональність конструкції дозволить будівлі природно вписатися в навколишню архітектуру та природне середовище.

За рахунок великих та прозорих вікон вестибюлю готелю можна побачити прекрасну архітектуру м. Тбілісі.

Головний вхід у готель буде стриманим, без зайвої реклами. Вхідні двері будуть дерев'яні білого кольору, біля входу будуть розміщені горщики з лавандою. Зовнішній фасад у темні часи доби буде підсвічуватися неоновим лампами.

Заходи з благоустрою території готелю реалізовані в таких елементах:

- огородження території – буде комбіноване по периметру будуть висаджені дерева барбарису в поєднані із камінням;
- вимощення під'їздів для гостей та господарських – асфальт, доріжок та тротуарів – бетонна плитка червоного кольору прямокутної форми розміром 200х100 мм;
- озеленення території готелі вирішили облаштуванням альпійських гірок з багаторічними квітами, на території будуть висаджені дерева Грузинської мімози яка входить до переліку найкрасивіших рослин світу та туй;
- штучне освітлення території забезпечують наземні ліхтарі кубічної форми;'
- передбачається влаштування зон відпочинку площею 1025 м^2, що розташовані на відстані 25 м від головного входу в будівлю та оснащена лавками та альтанками. Також навколо всієї території організовані доріжки для прогулянок з лавками та штучним освітленням. Навколо всієї території буде облаштовано доріжки для заняття бігом із каучуковим покриттям.

2.2. Дизайнерське рішення номера готелю (або торговельної зали закладу ресторанного господарства, приймально-вестибюльної групи приміщень)

Інтер'єр приміщень готелю 5* «Barvy», як житлових, так і громадських, буде оформлено в єдиному стилі поп-арт. Поп-арт є популярними і цікавим стилем інтер'єру, Який останнім часом знову стає все більш і більш популярним. Цей напрямок в дизайні інтер'єрі перейшов із образотворчого мистецтва, в якому з'явилося в 50-их роках 20 століття.

Дизайн інтер’єру в значній мірі наповнений елементами декору, що притаманні стилю поп-арт, зокрема в номерах та приміщеннях для відвідувачів, коридорах присутні яскраві картини, фігури.

Дизайн в стилі поп-арт — досить незвичайний вибір, який найбільше підійде цілеспрямованим, неординарним відвідувачам, які вміють цінувати незвичайне і не бояться змін і новаторських рішень.

Дизайн інтер’єру в стилі поп-арт передбачає обов’язкові контрасти — червоне крісло на тлі білої стіни, контрастні аксесуари, посуд, темні, насичені відтінки підкреслять незвичність і вишуканий стиль.

Меблі в інтер’єрі поп-арт відповідають всім основним принципам стилю — контрастність, незвичайні поєднання кольорів та оригінальність повинні бути головними її відмінними рисами. Тут можна проекспериментувати з формою — чіткі квадрати можна поєднувати з несподівано плавними вигинами ліній, дуже маленькі подушки на тлі величезного дивана. Меблі і предмети інтер'єру підбираються контрастними за кольором до стін і до підлоги. Контраст кольорів повинен створювати експресію і динаміку в інтер'єрі.

Текстиль в інтер'єрі поп-арт теж контрастних соковитих кольорів. Поп-арт це стиль великих мазків (без дрібних малюнків). Тканини можуть використовуватися як натуральні, так і новинки в текстильній промисловості.

Для забезпечення вертикального взаємозв’язку житлових приміщень з першим поверхом застосовуватимуться два пасажирських ліфти для відвідувачів, один пасажирський для персоналу та один вантажний, а також одні сходи.

Вхідна зона готелю «Barvy», представлена вестибюлем, стіни та підлога будуть виконані у білому кольорі, що відповідає обраному стилю, використано м'які меблі з червоною оббивкою, стійка рецепції буде виконана із дерева чорного кольору за стійкою буде розміщено картину Ендрю Ворхола.

Також у вестибюлі готелю буде розміщено лоббі-бар на 60 місць, столи будуть розставлені групами на 4 та 2 особи, крісла будуть виконані в червоному кольорі відповідно до іншого меблювання вестибюлю.

Вірно підібране освітлення є одним з найважливіших моментів у створенні інтер'єру, світильники будуть вбудовані у поєднанні з каскадом невеликих підвісних галогенних ламп.

З фойє готелю можна буде потрапити до закладу ресторану «Taste». Вестибюль закладу буде виконано у світлих кольорах, підлога буде виконана із кафелю на підлозі стоять великі вазони з карликовими деревцями, одна із стін буде червоного кольору.

Торгівельна зала розрахована на 350 місць, стіни закладу будуть виконані у світлих кольорах, також у залі буде багато природнього світла та зелені. Меблі закладу будуть виконані із дерева чорного кольору із червоними подушками на стільцях, столи будуть розставлені групами на 2, 4 та 6 осіб.

Конференц-зала та бізнес-центр буде виконано у єдиній концепції з готелем, стіни будуть світло жовтого кольору, підлога із дерева чорного кольору на стінах буде розміщено картини сучасних художників.

Житлова частина готелю 5* «Barvy» буде представлена однокімнатними одномісними та двомісними номерами першої категорії, а також апартаментами, студіо та номерами «люкс». Номер буде складатися з житлової кімнати, передпокою та санітарного вузла.

Номери планується оснастити потужними люмінесцентними лампами, які розміщуватимуться на стелі по периметру приміщення. Вдень номер буде добре освітлюватися за рахунок великих вікон. На вікнах планується встановити жалюзі, які захищатимуть відвідувачів від прямих сонячних променів, та штори з тюлями з натуральних тканин яскравих кольорів.

Передпокій номерів буде невеликим за розміром і мебльований шафою-купе для верхнього одягу та взуття і освітлюватиметься за допомогою штучного світла

Стіни та підлога номерів оформлено в світлих тонах для того, щоб підкреслити кольорову гаму картин та меблів. В номерах буде використано репродукції картин Ендрю Ворхола або Роя Ліхтенштейна, а також репродукції або фрагменти плакатів та яскраві скульптури.

Картини в стилі поп-арт створюють за допомогою друку на полотні, фотодруку або ж малюють їх маслом. Відмітна риса картин поп-арту - яскраві кольори.

Меблі в номерах готелю передбачено встановити незвичних форм та насичених кольорів. Це будуть дизайнерські стільці незвичайної форми, великі кольорові м'які дивани, маленькі, але яскраві пуфи.

Санітарний вузол номеру сполучений, обладнаний душовою кабіною, умивальником, унітазом, а також сушаркою для рушників. Над умивальником буде розташоване дзеркало, поличка для туалетного приладдя, держак рушника, штепсельна розетка для електробритв та фен. Стіни приміщення будуть обкладені однотонною кахельною плиткою білого та червоного кольору.

Інтер'єр місць додаткового обслуговування також буде вписуватись у задум оформлення готелю у стилю поп-арт. Тренажерний зал буде у світло-сірих тонах, на всю стіну буде розміщене велике дзеркало.

Масажний кабінет оформлятиметься у бежевий колір, масажні столи будуть темно-коричневі, на підлозі стоятимуть рослини у великих горщиках.

Басейн буде оформлений у білому кольорі-біла плитка на підлозі та декоративна цегла на стінах. По кутках будуть стояти декоративні рослини у зелених горщиках. Манікюрний кабінет та перукарня матимуть світлі відтінки коричневого кольору, меблі будуть із темного натурального дерева.

РОЗДІЛ 3. РЕВЕНЬЮ МЕНЕДЖМЕНТ

3.1. Цінова політика. Фінансовий результат

Основними видами діяльності проектованого готелю 5* «Barvy» є [49,50]:

- надання послуг з тимчасового розміщення;
- організація та надання послуг харчування;
- організація подієвих заходів .

У процесі розроблення експлуатаційної програми засобу розміщення визначають такі показники [50]:

- планову кількість номерів певного типу і категорії в експлуатації;
- планову пропускну спроможність;
- плановий коефіцієнт завантаження номерного фонду.

У таблиці 3.1 розраховуємо плановий обсяг реалізації послуг з тимчасового розміщення готелю 5* «Barvy».

Таблиця 3.1

Плановий обсяг реалізації послуг з тимчасового розміщення готелю 5* «Barvy» на плановий рік

Категорії і місткість номерів	Кількість номерів	Кількість місць	Кількість днів експлуатації номерів			Коефіцієнт завантаженості номерного фонду по сезонах			Обсяг реалізації послуг ($Q_{пл}$), людино-діб			
			міжсезоння	високий сезон	сезон	міжсезоння	високий сезон	сезон	міжсезоння	високий сезон	сезон	разом
Президентський апартамент	1	2	110	120	115	0,5	0,8	0,7	110	192	161	463
Апартамент	3	6	110	120	115	0,5	0,8	0,7	330	576	483	1389
Люкс	6	12	110	120	115	0,5	0,8	0,7	660	1152	966	2778
Студіо	60	120	110	120	115	0,5	0,8	0,7	6600	11520	9660	27780
Номер І категорії	50	50	110	120	115	0,5	0,8	0,7	2750	4800	4025	11575
Номер І категорії	80	160	110	120	115	0,5	0,8	0,7	8800	15360	12880	37040
Разом	**200**	**350**	**550**	**600**	**575**	**2,5**	**4**	**3,5**	**19140**	**33408**	**28014**	**81025**

Планова пропускна спроможність закладів ресторанного господарства значною мірою обумовлюється плановою пропускною спроможністю номерного фонду готелю, а також плановою оборотністю місця в торговельному залі ресторану в залежності від платоспроможного попиту місцевого населення та

гостей міста. Плановий обсяг реалізації послуг закладу ресторанного господарства готелю представлено у табл. 3.2.

Таблиця 3.2

Планування кількості замовлення послуг ЗРГ при готелі 5* «Barvy»

Показники	Міжсезоння	Високий сезон	Сезон	Разом за рік
1. Обсяг реалізації послуг засобу розміщення, людино-діб	19140	33408	28014	80562
2. Планова кількість замовлених послуг ЗРГ , у тому числі:				
2.1. Сніданки	13398	33408	22411,2	69217,2
2.2. За вільним вибором («A la cart»)	11484	26726,4	19609,8	57820,2

Кількісні параметри обсягів діяльності готелю 5* «Barvy» використовуються для планування доходів та витрат, закладу.

Основну частину доходів готелю 5* «Barvy» забезпечують доходи від основної діяльності засобу розміщення.

Ціни на послуги з тимчасового розміщення визначаються за результатом дослідження цін на аналогічні номери у готелях м. Тбілісі. Розрахунок планового доходу від реалізації послуг з тимчасового розміщення гостей наведено у додатку М.

Обсяг доходів від реалізації продукції та послуг закладів ресторанного господарства проектованого готелю «Barvy» представлено у табл. 3.3.

Таблиця 3.3

Обсяг доходів від реалізації продукції та послуг ЗРГ при готелі 5* «Barvy» на 2020 рік

Показники	Міжсезоння	Високий сезон	Сезон	Разом за рік
1. Планова кількість замовлених послуг харчування ЗРГ, од.:				
1.1. Сніданок	13398	33408	22411,2	69217,2
1.2. За вільним вибором	11484	26726,4	19610	57820
2. Планова ціна послуг харчування ЗРГ, грн:				
2.1 Сніданок.	60,00	80,00	70,00	
2.2. За вільним вибором	150,00	200,00	160,00	
3.1. Сніданок	803 880,00	2 672 640,00	1 568 784,00	5 045 304,00
3.2. За вільним вибором	1 722 600,00	5 345 280,00	3 137 568,00	10 205 448,00
Разом доходи від реалізації послуг харчування ЗРГ, грн.	**2 526 480,00**	**8 017 920,00**	**4 706 352,00**	**15 250 752,00**

Планування обсягу операційних доходів готелю 5* «Barvy» представлено у табл. 3.4.

Таблиця 3.4

Планування обсягу операційних доходів готелю 5*«Barvy» на рік

Види доходів	Міжсезоння	Високий сезон	Сезон	Разом
Дохід від реалізації послуг з тимчасового розміщення, грн	15 367 000,00	33 792 000,00	24 286 850,00	73 445 850,00
Дохід від реалізації послуг харчування ЗРГ, грн.	2 526 480,00 ₴	8 017 920,00	4 706 352,00	15 250 752,00
Разом: основні операційні доходи, грн.	**17 893 480,00**	**41 809 920,00**	**28 993 202,00**	**88 696 602,00**
Операційні доходи від інших господарських підрозділів, тис. грн.	2 684 022,00	6 271 488,00	4 348 980,30	13 304 490,30
Разом: операційні доходи готелю, грн.	**20 577 502,00**	**48 081 408,00**	**33 342 182,30**	**102 001 092,30**

Отже, операційні доходи готелю 5* «Barvy» на плановий рік складають 102001092,30 грн.

На баланс проектованого закладу готельного господарства основні засоби та інші необоротні матеріальні активи зараховують за первісною вартістю.

Розрахунки складу, первісної вартості та суми амортизації основних засобів готелю 5* «Barvy» узагальнені в таблиці 3.5.

З метою визначення суми амортизаційних відрахувань відповідно до Податкового кодексу Грузії основні засоби та інші необоротні активи розподіляють на групи.

Таблиця 3.5

Розрахунок суми амортизації за видами основних засобів на 2020 рік

Вид основних засобів розміщення та інших необоротних активів	Первісна вартість основних засобів та інших необоротніх активів, грн	Термін корисного використання, роки	Річна сума амортизації, грн
1.Будівлі і споруди	647 272 023,78	30	21 575 734,13
2. Передавальні пристрої	135 927,12	10	13 592,71
3. Машини та обладнання, у т.ч:	733 682,84	10	73 368,28

Продовження таблиці 3.5

Вид основних засобів розміщення та інших необоротних активів	Первісна вартість основних засобів та інших необоротніх активів, тис.грн	Термін корисного використання, роки	Річна сума амортизації, тис.грн
3.5. Вимірювальні прилади	56 959,94	10	5 695,99
3.6. Комп'ютери, електронно-обчислювальні прилади	148 872,57	5	29 774,51
3.7. Телефони	22 654,52	5	4 530,90
4.Транспортні засоби	2 718 542,50	5	543 708,50
5. Інструменти, прилади, інвентар	8 608,72	5	1 721,74
6.Меблі	349 526,89	5	69 905,38
7.Інші	18 123,62	8	2 265,45
Разом	**651 464 922,49**		**22 320 297,61**

Отже, сума амортизаційних відрахувань за основними фондами проектованого готелю 5* складає 22 320 297,61 на рік.

Наступним етапом економічного обґрунтування створення готелю є планування чисельності працівників та витрат на стимулювання їх праці. Високий рівень якості обслуговування та оптимізація витрат на утримання трудових ресурсів забезпечуються необхідною кількістю і структурою персоналу готелю.

При плануванні чисельності персоналу повинен бути визначений його якісний склад (рівень кваліфікації, освіти). При обґрунтуванні середньооблікової чисельності персоналу, що визначається за нормами обслуговування ($Ч_{сп}$), використовують формулу 3.3 [50]:

$$Ч_{сп} = Q_р / Н_{обс} * К_{зам} \quad (3.3)$$

Чисельність покоївок готелю 5* «Barvy» представлено у табл. 3.6.

Таблиця 3.6

Розрахунок середньооблікової чисельності покоївок

Категорія і місткість номера	Одночасна кількість номерів	Норма обслуговування номерів у першу зміну	Явочна чисельність покоївок			Середньооблікова чисельність покоївок
			у І зміну	у ІІ зміну	на добу	
Президентський апартамент	1	4,5	0,2			
Апартамент	3	4,5	0,7			
Люкс	6	4,5	1,3			

Продовження таблиці 3.6

Категорія і місткість номера	Одночасна кількість номерів	Норма обслуговування номерів у першу зміну	Явочна чисельність покоївок			Середньооблікова чисельність покоївок
			у І зміну	у ІІ зміну	на добу	
Студіо	60	4,5	13,3			
Номер І категорії	50	6,5	7,7			
Номер І категорії	80	6,5	12,3			
Разом	**200**		**22**	**4**	**26**	**29**

Таким чином, у проектованому готелі «Barvy» 5* середньооблікова чисельність покоївок складає 29 осіб.

Штатний розпис працівників проектованого готелю «Barvy» на 350 місць представлено у додатку Н.

Розробку плану з праці у готелі здійснювали з урахуванням кваліфікації працівників та характеру робіт, що виконуються, розміру мінімальної заробітної плати на початок календарного року та тарифного коефіцієнта, за яким встановлюється посадовий оклад. Розрахунки проведено з урахуванням ставки мінімальна зарплати у Грузії у розмірі 200 ларі (або 200*8,54 = 1708,8 грн. (станом на 27.10. 2019 р.).

У плані з праці для новостворюваного підприємства передбачено преміальну частину фонду оплати праці. У табл. 3.7 наведено визначений обсяг преміального фонду проектованого готелю 5* «Barvy» на 2020 рік.

Таблиця 3.7

Преміальна частина фонду оплати праці готелю «Barvy»

Групи працівників	Плановий розмір основної заробітної плати, тис. грн.	Плановий розмір премій на рік у розрахунку до основної заробітної плати	
		%	грн.
Адміністративно-управлінський персонал	132 450,00	20	26 490,00
основний операційний персонал	734 750,00	30	220 425,00
Допоміжний персонал	100 800,00	10	10 080,00
Разом за місяць, грн./міс.	**968 000,00**	**-**	**256 995,00**
Разом за плановий рік, тис.грн./рік	**11 616,00**	**-**	**3 083 940,00**

Розрахунок планового фонду оплати праці готелю передбачає визначення річних витрат на оплату праці всіх категорій працівників за штатним розписом, який формується за рахунок поточних витрат і прибутку (табл. 3.8).

Таблиця 3.8

Фонд оплати праці готелю «Barvy» 5* на плановий рік

Показники	Фонд заробітної плати, грн.
Місячний фонд основної заробітної плати	968 000,00
Місячний фонд додаткової заробітної плати	256 995,00
Разом місячний фонд оплати праці	1 224 995,00
Річний фонд основної заробітної плати	11 616 000,00
Річний фонд додаткової заробітної плати	3 083 940,00
Разом річний фонд оплати праці	**14 699 940,00**

Кінцевим етапом є узагальнений план з праці, який окреслює чисельність і структуру фонду оплати праці, що заплановані для готелю «Barvy» (табл. 3.9).

Таблиця 3.9

План з праці готелю «Barvy» на плановий рік

Показники	У розрахунку на 2020 рік
Планова чисельність працівників, усього, осіб	170
у т. ч. адміністративно- управлінський персонал, осіб	14
основний (операційний) персонал, осіб	135
допоміжний персонал, осіб	21
Фонд основної заробітної плати, грн.	**11 616 000,00**
у т. ч. адміністративно- управлінський персонал, осіб	1 589 400,00
основний (операційний) персонал, осіб	8 817 000,00
допоміжний персонал, осіб	1 209 600,00
Фонд додаткової заробітної плати, грн.	**3 083 940,00**
у т. ч. адміністративно- управлінський персонал, осіб	317 880,00
основний (операційний) персонал, осіб	2 645 100,00
допоміжний персонал, осіб	120 960,00
Фонд оплати праці, усього, грн.	**14 699 940,00**
у т. ч. адміністративно- управлінський персонал, осіб	1 907 280,00
основний (операційний) персонал, осіб	11 462 100,00
допоміжний персонал, осіб	1 330 560,00
Структура фонду оплати праці:	
основна заробітна плата, %	79
додаткова заробітна плата, %	21

Отже, загальний фонд оплати праці готелю «Barvy» на плановий рік складає 14 699 940,00 грн.

Для планування поточних витрат готелю 5* «Barvy» на 2020 рік було розглянуто наступні статті витрат готелю:

Стаття 1. Планування витрат на закупівлю сировини, продуктів, закупівельних товарів закладів ресторанного господарства проектованого готелю 5* «Barvy» на плановий рік – 19 807 201,80 грн (додаток П).

Стаття 2. Витрати на оплату праці розраховано у додатку П – 14 699 940,00 грн.

Стаття 3. Включає пенсійний збір 2%: 293 998,80 грн.

Стаття 4. Амортизаційні відрахування розраховані у таблиці 3.10 – 22 415 650,49 грн.

Стаття 5. Витрати на утримання основних засобів, інших необоротних активів передбачають розрахунок експлуатаційно-технічних витрат на електроенергію, водопостачання становлять 446 120,58 грн. Також плануються відрахування до ремонтного фонду – 1 % доходу: 1 020 010,92 грн., загальна сума витрат за статтею = 1 466 131,50 грн.

Стаття 6. Вартість використаних малоцінних швидкозношуваних предметів. Вартість придбання таких матеріальних активів (без урахування ПДВ) списують на поточні витрати закладу. Розрахунок вартості спеціального одягу для працівників проектованого готелю наведено у таблиці 3.10.

Таблиця 3.10

Розрахунок суми зносу спеціального одягу персоналу у готелі «Barvy» 5*

Група робітників	Кількість робітників за штатним розкладом, осіб	Норма видачі одиниці санітарного та спеціального одягу на 1 людину на рік	Вартість одиниці комплекту одягу, грн.	Сума зносу, грн.
Адміністративно-управлінський персонал	14	1	1 500,00	21 000,00
Оперативно-виробничий персонал	135	2	850,00	229 500,00
Разом				**250 500,00**

Розрахунки щодо суми зносу інвентаря, що належить до малоцінних та швидкозношуваних предметів готелю на плановий рік представлено у табл. 3.11.

Таблиця 3.11

Розрахунок суми зносу інвентаря, що належить до малоцінних та швидкозношуваних предметів готелю «Barvy» на плановий рік

Назва	К-ть місць у закладі	Норма оснащення у розрахунку на одне місце	Об'ємний показник, од.	В-ть одиниці, грн	Вартість інвентарю, тис.грн
Постільна білизна	350	3	1050	950	997 500,00
Рушники, у тому числі					
Розмір 80х160	350	3	1050	68	71 400,00
Розмір 80х80	350	3	1050	65	68 250,00
Розмір 40х40	350	3	1050	58	60 900,00
Халати	350	2	700	350	245 000,00
Капці	350	2	700	160	112 000,00
Порцеляновий посуд	410	3	1230	120	147 600,00
Столові набори	410	2	820	150	123 000,00
Скляний посуд	410	4	1640	100	164 000,00
Інший посуд	410	2	820	120	98 400,00
Серветки для закладів ресторанного господарства	410	3	1230	80	98 400,00
Скатертини для столів	410	3	1230	120	147 600,00
Разом					**2 334 050,00**

Загальна сума витрат за статтею = 2 584 550,00 грн.

Стаття 7. Витрати на оренду основних засобів, інших необоротних активів – непередбачено.

Стаття 8. Податки, збори та інші обов'язкові платежі на місяць: 12 900,00 грн.

Стаття 9. Не передбачається.

Стаття 10. Витрати на охорону визначаємо в обсязі 0,06% доходу готелю: 53 217,96 грн.

Стаття 11. Матеріали об'єктів оздоровчо-рекреаційного призначення приймаємо за розрахунком на рівні 258 455,00 грн. на рік.

Стаття 12. Інші поточні витрати умовно слід прийняти 10% постійних витрат закладу: 2 511 188,44 грн.

У таблиці 3.12 зведено кошторис операційних витрат готелю «Barvy».

Таблиця 3.12

Зведений кошторис операційних витрат готелю «Barvy» 5*

на плановий рік

Номер статті	Калькуляційні статті витрат	Поточні витрати, грн	Витрати умовно-змінні (ЗВ) та умовно-постійні (ПВ)
1	Собівартість продукції власного виробництва та покупних товарів закладу ресторанного господарства готелю	19 807 201,80	ЗВ
2	Витрати на оплату праці	14 699 940,00	ЗВ
3	Відрахування на соціальні заходи	293 998,80	ЗВ
4	Амортизація	22 415 650,49	ПВ
5	Витрати на утримання основних засобів, інших необоротних активів	1 466 131,50	ЗВ
6	Вартість витрачених малоцінних, швидкозношуваних предметів	2 584 550,00	ПВ
7	Витрати на оренду основних засобів, інших необоротних активів	0,00	ПВ
8	Податки, збори, інші передбачені законодавством обов'язкові платежі	12 900,00	ПВ
9	Витрати на транспортування		ЗВ
10	Витрати на охорону	53 217,96	ПВ
11	Витрати матеріалів об'єктів оздоровчо-рекреаційного призначення	258 455,00	ЗВ
12	Інші поточні витрати діяльності	2 511 188,44	ЗВ
	Разом поточні витрати	**64 103 233,98**	
	У тому числі: умовно-змінні	**36 525 727,10**	
	умовно-постійні	**27 577 506,89**	

Отже, поточні витрати проектованого готелю «Barvy» на плановий 2020 рік складають: 64 103 233,98 тис. грн.

Прибуток

Механізм формування та розподілу прибутку встановлюється на основі чинного законодавства Грузії [1,2].

Маржинальний прибуток повинен бути достатнім для фінансування постійних витрат та утворення чистого прибутку (табл. 3.13).

Таблиця 3.13

Планування маржинального прибутку готелю 5* «Barvy» на 2020 рік

Показник	Алгоритм розрахунку	Значення, грн
1. Доходи операційної діяльності, у тому числі:	табл. 3.8	102 001 092,30
1.1. Дохід від реалізації послуг з тимчасового розміщення	табл. 3.8	73 445 850,00
1.2. Дохід від реалізації послуг харчування ЗРГ	табл. 3.8	15 250 752,00
1.3. Інші операційні доходи	табл. 3.8	13 304 490,30
2. Податок на додану вартість	18%	18 360 196,61
3. Чистий дохід	рядок 1 – рядок 2	83 640 895,69
4. Умовно-змінні витрати, у тому числі:	3.18	36 525 727,10
4.1.Собівартість продукції ЗРГ	3.18	19 807 201,80
4.2. Інші змінні витрати	3.18	16 718 525,30
5. Маржинальний прибуток	рядок 3 – рядок 4	47 115 168,59
6. Постійні витрати	3.18	27 577 506,89
7. Прибуток (збиток)	рядок 5 – рядок 6	19 537 661,70 ₴

Цільовий чистий прибуток характеризує розмір чистого прибутку, що відповідає цільовим параметрам діяльності закладу готельного господарства. Цільовий прибуток готелю 5* «Barvy» на плановий рік розраховуємо у таблиці 3.14.

Таблиця 3.14

Цільовий прибуток готелю 5* «Barvy»

Показник	Значення на 2019 р.	Розрахунок
Операційні доходи готелю, тис. грн		102 001 092,30
Середньогалузевий рівень рентабельності операційної діяльності, %	13	13
Цільовий необхідний прибуток, тис. грн		**13 260 142,00**

Можливий прибуток розраховується виходячи з обґрунтованих у попередніх частинах доходів від операційної діяльності та витрат. Планування основних результатів діяльності готелю 5* «Barvy» наведено у таблиці 3.15.

Таблиця 3.15

Основні результати діяльності готелю 5* «Barvy» на плановий рік

№	Стаття	Алгоритм розрахунку	Розрахунок, грн
1	Доходи від операційної діяльності	табл. 3.19	102 001 092,30
2	Умовно-змінні витрати	табл. 3.19	36 525 727,10

Продовження таблиці 3.15

№	Стаття	Алгоритм розрахунку	Розрахунок, грн
3	Умовно-постійні витрати	табл. 3.19	27 577 506,89
4	Фінансові результати від звичайної діяльності до оподаткування	табл. 3.19	19 537 661,70
5	Податок на прибуток	15%	2 930 649,26
6	Чистий прибуток можливий	п. 4 – п. 5	16 607 012,45
7	Рентабельність операційної діяльності, %	(рядок 6/рядок 1) *100	16,28
8	Чистий прибуток цільовий	табл. 3.20	13 260 142,00
9	Чистий прибуток плановий	Обирають між необхідним та можливим за системою діагностики	16 607 012,45

Аналізуючи таблиці 3.15 бачимо, що можливий прибуток менший за необхідний, в перший рік функціонування закладу.

Діагностика отриманих результатів на перший рік створення готелю

Діагностика передбачає оцінку можливого прибутку та його зіставлення з необхідним обсягом. Для визначення ефективності діяльності потрібно розрахувати відносні показники рентабельності реалізації готельних послуг і продукції ресторанного господарства на рік, а також оцінити достатність обсягів доходів та прибутків [50]. Розрахунок основних показників рентабельності готелю представлено у таблиці 3.16.

Таблиця 3.16

Розрахунок основних показників рентабельності готелю «Barvy» 5*

Показники	% рентабельності
Рентабельність операційної діяльності ($Р_{РП,}$ %)	16 607 012,45/102 001 092,30*100 = 16,28
Рентабельність поточних витрат ($Р_{ПВ,}$ %)	16 607 012,45/64 103 233,98*100 = 25,91
Рентабельність операційних витрат ($Р_{ОВ,}$ %)	16 607 012,45/651 464 922,49 *100 = 2,5

3.5. Ефективність проекту

Для проектованого готелю 5* «Barvy» темп зростання доходів операційної діяльності упродовж одинадцяти років планується в обсязі 7 % річних.

Планування поточних витрат передбачає визначення окремо планових змінних та постійних витрат. Планові змінні витрати розраховуються через їх

рівень у доходах від операційної діяльності приймаємо на весь плановий період рівень змінних - 47%. Планові постійні витрати визначаємо як сталу величину – 27 577 506,89 грн.

Розмір амортизаційних відрахувань на плановий період приймається (умовно) як величина, що дорівнює розміру амортизації у попередній рік експлуатації об'єкта. Для проектованого готелю розмір амортизаційних відрахувань – 22 415 650,49 грн. Планування чистого прибутку здійснюємо прямим методом – як різницю між запланованими доходами, витратами та податком на прибуток (див. дод. Р).

Основними показниками оцінки ефективності реальних інвестиційних проектів є: чистий приведений дохід; індекс дохідності; індекс рентабельності; період окупності.

Розрахунок чистого приведеного доходу за реальним інвестиційним проектом наведено у таблиці 3.17.

Таблиця 3.17

Оцінка чистого приведеного доходу за інвестиційним проектом

Роки	Капітальні інвестиційні витрати за проектом грн.	Чистий прибуток по проекту по роках, та амортизаційні відрахування грн.	Кумулятивний грошовий потік за проектом грн.	Дисконтований грошовий потік за проектом грн.	Чистий приведений дохід. грн.
1-й	651 464 922,49	38 436 533,08	38 436 533,08	38 055 973,35	
2-й		38 696 951,43	38 696 951,43	38 313 813,30	
3-й		41 419 591,39	41 419 591,39	41 009 496,43	
4-й		44 332 816,15	44 332 816,15	43 893 877,38	
5-й		47 449 966,64	47 449 966,64	46 980 164,99	
6-й		50 785 317,67	50 785 317,67	50 282 492,74	
7-й		54 354 143,27	54 354 143,27	53 815 983,44	
8-й		58 172 786,66	58 172 786,66	57 596 818,47	
9-й		62 258 735,09	62 258 735,09	61 642 311,97	
10-й		66 630 699,90	66 630 699,90	65 970 990,00	
11-й		71 308 702,26	71 308 702,26	70 602 675,50	
12-й		76 314 164,78	76 314 164,78	75 558 578,99	
13-й		81 670 009,67	81 670 009,67	80 861 395,72	
14-й		87 400 763,71	87 400 763,71	86 535 409,62	
Разом	**651 464 922,49**	**819 231 181,72**		**811 119 981,90**	**159 655 059,41**

Чистий приведений дохід на 14 років експлуатації готелю 5* «Barvy» становить 159 655 059,41 грн., капітальні витрати на будівництво та оснащення становлять 651 464 922,49грн.

Індекс дохідності дозволяє зіставити обсяги інвестиційних витрат з майбутнім дисконтованим грошовим потоком за проектом [50]:

$$ИД = \sum_{t=1}^{n} \frac{КГП_t}{(1+i)^t} / ИВ \qquad (3.7)$$

Індекс дохідності дорівнює:

ІД= 651 464 922,49 /811 119 981,90 =1,25

Таким чином, розрахований індекс дохідності для проектованого готелю становить 1,25, що свідчить про можливість реалізації інвестиційного проекту, адже він відповідає встановленим економічним критеріям ефективності.

Індекс рентабельності у процесі оцінки ефективності інвестиційного проекту відіграє допоміжну роль. Він не дає можливість повною мірою оцінити увесь зворотний грошовий потік, який складається не лише з прибутку, а й амортизаційних відрахувань з основних фондів, що нарощуються у процесі реалізації інвестиційного проекту (формула 3.8) [50]:

$$ІР = \frac{ЧП}{ІВ} \times 100\%, \qquad (3.8)$$

Середньорічний прибуток (без амортизації) за період експлуатації проекту розраховується таким чином:

ЧП =505 412 074,92 /14= 36 100 862,49 грн.

Індекс рентабельності інвестиційного проекту:

ІР = 36 100 862,49 /651 464 922,49 *100 = 5,54 %

Рівень рентабельності інвестиційного проекту дорівнює 5,54%.

Період окупності являє собою один із найбільш розповсюджених показників оцінки ефективності інвестиційного проекту:

ПО= 651 464 922,49 /(811 119 981,90/14)=11,2 років

Показник періоду окупності для готелю 5* «Barvy» на 350 місць м. Тбілісі визначено дисконтованим методом і становить 11,2 років.

ВИСНОВКИ ТА ПРОПОЗИЦІЇ

Випускний кваліфікаційний проект розроблено відповідно до затвердженої теми: «Проект готелю 5* на 550 місць у м. Тбілісі». Випускний проект містить послідовні конкретні шляхи вирішення поставленого завдання, в якому визначена мета, об’єкт та предмет проекту.

В розділі 1 «Концепція. Організація. Сервіс» обґрунтовано необхідність проектування готелю 5* в м. Тбілісі. Одним з найпривабливіших регіонів Грузії з точки зору туризму є м. Тбілісі. Місто займає площу 726 км², у ньому проживає 1 172 700 мешканців. За кількістю культурних і архітектурних пам'яток належить до найбагатших міст світу

З кожним роком кількість туристів, які відвідують Грузію, у тому числі – місто Тбілісі - збільшується. В 2018 році Грузію відвідали 8,7 млн іноземних громадян, що на 14,9% більше, ніж у 2017 році. Більшість туристів відвідують м. Тбілісі з діловою та професійною метою (61%), близько 12% - відвідування друзів і родичів, 21% - відпочинку та рекреації. Інші 6% приїжджали з ціллю здійснення покупок або транзиту.

Станом на вересень 2019 р. у м. Тбілісі функціонують 7 закладів готельного господарства категорії 5*: Ambassadori Tbilisi Hotel, Stamba Hotel, IOTA Hotel Tbilisi, Radisson Blu Iveria Hotel, The Biltmore Hotel Tbilisi, Hotels & Preference Hualing Tbilisi, Tbilisi Marriott Hotel.

Розраховано площу основних функціональних приміщень проектованого готелю 5* «Barvy» у місті Тбілісі розраховано відповідно до ДБН В.2.2.-20:2008 «Будинки і споруди. Готелі».

Розроблено концептуальне рішення готелю, враховуючи тренди готельного бізнесу та дослідження експертів Sherwin-Williams and Pantone Color Institute готель спроектовано в яскравих кольорах. Втім, яскраву палітру доповнять і нейтральні тони.

Меблі в номерах та холі готелю передбачено встановити незвичних форм та насичених кольорів. Це будуть дизайнерські стільці незвичайної форми, великі кольорові м'які дивани, маленькі, але яскраві пуфи.

Під час розроблення концептуального рішення готелю 5* «Barvy» було обрано блочний спосіб організації та взаємозв'язку всіх груп приміщень, оскільки він є економічним при будівництві та технічній експлуатації.

Житлова частина готелю 5* «Barvy» складається із 200 номерів, із загальною місткістю – 350: 1 номер президентський апартамент, 1 номер апартамент, 6 номерів люкс, 60 номерів студіо, 50 номерів стандарт одномісний, 79 номерів стандарт двомісний та 1 номер для маломобільних груп населення.

Послуги харчування в готелі «Barvy» 5* на 350 місць, що проектується, надаватимуться у ресторані вищого класу «Taste» на 60 місць та лоббі-бару. У лобі-барі гостям пропонуватимуться холодні та гарячі закуски, солодкі страви та напої європейської кухні.

В готелі спроектовано приміщень для надання бізнес-послуг: конференц-зал, універсальна зала, бізнес-центр та офісне приміщення. Для гостей з дітьми буде відкрито дитячу кімнату з аніматорами.

Рекреаційні послуги будуть представлені: басейном тренажерною залою spa-центром та солярієм.

В готелі 5* «Barvy» буде встановлено автоматизовану систему Fideo Front Office, буде підключено до глобальних системах бронювання: Amadeus, Worldspan, та до альтернативної (інтернет) системи бронювання: Hotels24.ua, Booking.com.

Для підприємства готельного господарства – готелю 5* «Barvy» у м. Тбілісі. обрано організаційно-правову форму акціонерного товариства (ПАТ), та лінійно-функціональну структуру управління підприємством.

В розділі 2 «Дизайн готелю» наведено загальну характеристику будівлі готелю «Barvy» та благоустрою території готелю. Інтер'єр приміщень готелю 5* «Barvy», як житлових, так і громадських, буде оформлено в єдиному стилі поп-арт.

В розділі 3 «Ревенью менеджмент» Розраховано основні економічні показники для функціонування закладу: загальний фонд оплати праці - 14 699 940,00 грн., поточні витрати закладу на плановий рік складатимуть 64 103 233,98 грн., дохід від операційної діяльності готелю – 102 001 092,30 грн, капітальні витрати проекту: 651 464 922,49 грн.

Результати економічних розрахунків дозволили здійснити діагностику ефективності інвестиційного проекту, період окупності готелю «Barvy» – 11,2 років. У розробленому проекті закладені зважені обсяги доходів та обсяги капітальних і поточних витрат. Розроблений проект дозволяє створити конкурентоспроможний заклад та може бути прийнятий до впровадження

СПИСОК ВИКОРИСТАНИХ ДЖЕРЕЛ

1. Налоговый кодекс Грузии (краткие разнеснения) URL: https://www.eprc. ge/admin/editor/ uploads/files/Sagadasaxao_A5_Rus.pdf (дата звернення: 08.05.2019).
2. Налоговый кодекс Грузии. URL: https:// www.refworld.org.ru/pdfid/5 48f00 b54.pdf.
3. ВБН В.2.5-78.11.01-2003. «Інженерне обладнання будинків і споруд. Системи сигналізації охоронного призначення».
4. ГОСТ 12.1.004-91. «Пожежна безпека. Основні положення».
5. ДБН В.2.5-23-2010 «Проектування електрообладнання об'єктів цивільного значення»
6. ДБН А.2.2-3-2003. «Проектування. Склад, порядок розроблення, погодження та затвердження проектної документації для будівництва».
7. ДБН А.3.1-3-94. «Прийняття в експлуатацію завершених будівництвом об'єктів. Основні положення».
8. ДБН В.1.1-7-2002. «Захист від пожежі. Пожежна безпека об'єктів будівництва».
9. ДСТУ Б В.2.5-38:2008 «Улаштування блискавкозахисту будівель і споруд».
10. ДБН В.2.2-15-2005. «Житлові будинки. Основні положення».
11. ДБН В.2.2-20:2008. «Будинки і споруди. Готелі».
12. ДБН В.2.2-25:2009. «Будинки і споруди. Підприємства харчування. Заклади ресторанного господарства».
13. ДБН В.2.2-9-99. «Громадські будинки і споруди. Основні положення».
14. ДБН В.2.3-15:2007. «Автостоянки і гаражі для легкових автомобілів»
15. ДБН В.2.5-67:2013 «Опалення, вентиляція та кондиціонування»
16. ДБН В.2.5-64:2012. «Внутрішній водопровід та каналізація».
17. ДБН В.2.5-75:2013 «Каналізація. Зовнішні мережі та споруди. Основні положення проектування»
18. ДСН 3.3.6.037-99. «Державні санітарні норми виробничого шуму, ультразвуку та інфразвуку».

19. ДСН 3.3.6.042-99. «Санітарні норми мікроклімату виробничих приміщень».
20. ДСТУ 30523-97. «Послуги громадського харчування».
21. ДСТУ 4268:2003. «Послуги туристичні. Засоби розміщення. Загальні вимоги».
22. ДСТУ 4269:2004. «Послуги туристичні. Класифікація готелів».
23. ДСТУ 4269:2003. «Вимоги до готелів усіх категорій».
24. ДСТУ 4281:2004. «Заклади ресторанного господарства. Класифікація».
25. НПАОП 40.1-1.21-97. «Правила безпечної експлуатації електроустановок споживачів».
26. СНиП 2.01.02-85. «Протипожежні норми».
27. Босовська М. В. Інтеграційні процеси в туризмі : монографія. Київ : Київ. нац. торг.-екон. ун-т, 2015. 832 с.
28. Бойко М. Г. Ціннісно-орієнтоване управління в туризмі: монографія / М. Г. Бойко. – К.: Київ. нац. торг.- екон. ун-т, 2010. – 524 с.
29. Азар В. Згадати про стандартизацію послуг готелів / В. Азар // Готель. – 2001. – №3. – 36 с.
30. Алейнікова Г.М. Організація та управління тур бізнесом: Навч. посібник. / Г.М. Алейнікова – Х.: Олді-Плюс, 2005. – 184 с. 3.
31. Архіпов В.В. Організація ресторанного господарства: Навчальний посібник для студентів вищих навчальних закладів. - К.: Центр учбової літератури; Фірма «Інкос», 2007. - 280 с.
32. Бойко Н.Г., Гопкало Л.М. Организация гостиничного хозяйства: Учебник. - К.: Киев, нац. торг.-экон. ун-т, 2006. - 448 с.
33. Вільсон О.Г., Тригуб Р.М. Охорона праці: навчально-методичний посібник. - К.: КНУБіА, 2002. - 234 с.
34. Головко О. М.Організація готельного господарства: навч. посібник / Головко О. М., Кампов Н. С., Махлинець С. С., Симочко Г. В. – К.: Кондор, 2012. – С. 337.
35. Гусєва О. В. Ціни як індикатор ділової активності на ринку готельних послуг крупного міста / О. В. Гусєва // Вісник соціально-економічних досліджень: зб.

наук. пр. / голов. ред. М. І. Звєряков; Одеський держ. екон. ун-т. – Одеса, 2010 – № 39.- С. 44–51.

36. Дядечко Л.П. Економіка туристичного бізнесу: Навч. посібник. – К.: Центр учбової літератури, 2007. – 224 с.
37. Євдін О.М., Могильниченко В.В., А.І. Фомін, О.І. Сафронов. Захист населення і територій від надзвичайних ситуацій. Том 4. Евакуація населення у надзвичайних ситуаціях. Посібник. – К.: КІМ, 2008.-288 с.
38. Круль Г. Я. Основи готельної справи. Навч. посіб.- К.: Центр учбової літератури, 2011. - 368 с.
39. Мальська М.П. Готельний бізнес: теорія та практика: підручник / М.П. Мальська, І.Г. Пандяк. – 2-ге вид., перероб. та доп. – К.: Центр учб. л-ри, 2012. – 472 с.
40. Мальська М.П., Гаталяк О.М., Ганич Н.М. Ресторанна справа: технологія та організація обслуговування туристів (теорія та практика) / Підручник. — К.: Центр учбової літератури, 2013. — 304 с.
41. Назарчук Т.В., Косіюк О.М. Менеджмент організацій. Навчальний посібник / Т.В. Назарчук, О.М. Косіюк. – К.: Центр учбової літератури, 2015. – 560 с.
42. Організація обслуговування у закладах ресторанного господарства: Підручник.:[для вищ. навч. закл.] / За ред. П'ятницької Н. О. – 2-ге вид. перероб. та допов.– К.: Центр учбової літератури, 2011 – 584 с.
43. Організація обслуговування у малих готелях: Навч. посібник / Г.Б. Мунін, Тимошенко, Ю.І. Палеха, М.Д. Стамболов; За заг. ред. академіка О.В. Шербенка. - К.: Вид-во Європ. ун-ту, 2007. - 181 с. - Бібліогр.:176 с.
44. Оробейко Е.С., Шредер Н.Г. Організація обслуговування: ресторани і бари: посібник. - М.: Альфа-М; ИНФРА-М, 2006. - 320 с
45. Професійна етика та етикет у готельно-ресторанному бізнесі навч. посібник / Л. П. Малюк, Л. М. Варипаєва. – Х. : ХДУХТ, 2016. –146 с.
46. Пуцентейло П.Р. Економіка і організація туристично-готельного підприємництва : навч. посіб. / П.Р. Пуцентейло. – Київ : Центр навч. літ., 2007. – 344 с.

47. Ринки туристичних послуг: стан і тенденції розвитку: монографія / за заг. ред. проф. В. Г. Герасименка; авт. кол.: В. Г. Герасименко, С. С. Галасюк, С. Г. Нездоймінов [та ін.]. – Одеса: Астропринт, 2013. – 304 с.
48. Роглєв Х.Й. Основи готельного менеджменту Навчальний посібник. - К.: Кондор, 2005. - 408 с.
49. Ткаченко Т.І. Економіка готельного та ресторанного господарства : опор. конспект лекцій / Т.І. Ткаченко, В.Г. Міска, О.О. Каролоп. – Київ : Київ. нац. торг.-екон. ун-т, 2006. –193с.
50. HoReCa: навч. Посіб.:у 3т. Т. 1. Готелі /[А.А. Мазаракі, С.Л Шаповал, С.В. Мелниченко та ін.]; за ред. А.А. Мазаракі.- 2-ге. Вид., виправл. І доповн.- Київ:Київ.. нац.торг.-екон. Ун-т,2017.-412с.
51. Гест релейшен [Електронний ресурс]. – Режим доступу: https://sites.google.com/site/workturkeybackup20141201/Job-description/Guest-Relation
52. Готелі у місті Тбілісі [Електронний ресурс] – Режим доступу: https://www.booking.com/city/ge/tbilisi.uk.html
53. Грузія – туристичний центр [Електронний ресурс] – Режим доступу: https://sputnik-georgia.ru/trend/tourism_georgia_20150820/
54. Девадзе А.Х., Прокопенко О.В. Міжнародний туризм у Грузії: проблеми та перспективи розвитку [Електронний ресурс] – Режим доступу: http://tppe.econom.univ.kiev.ua/data/2018_36/zb36_04.pdf
55. Дистрибуція готелів. [Електронний ресурс]. Режим доступу: http://www.hostels.su
56. Класифікація готелів [Електронний ресурс]. – Режим доступу: https://astar-travel.com.ua/article/klassifikatsiya-otelei
57. Коцан Н. Н., Курило О. А. Основні особливості сучасного розвитку туризму в Грузії [Електронний ресурс] – Режим доступу: file:///C:/Users/Admin/Downloads/Nvvnug.pdf

58. Мельниченко С., Кудлай Т. Національні готельні мережі на міжнародному ринку [Електронний ресурс] – Режим доступу: http://zt.knteu.kiev.ua/files/2017/02(91)/02.pdf
59. Національна адміністрація туризму Грузії [Електронний ресурс] – Режим доступу: https://georgia.travel/en_US
60. Поп-арт в интерьере. [Електронний ресурс]. – Режим доступу: http://homester.com.ua/design/apartments/styles/popart-v-interyere/
61. Статистический обзор туризма Грузии. Министерство экономики и устойчивого развития [Електронний ресурс]. – Режим доступу: http://www.economy.ge/
62. Статистичний огляд туризму Грузії. Міністерство економіки та сталого розвитку [Електронний ресурс] – Режим доступу: http://www.economy.ge/
63. Ткешелашвілі М.Л. Основні аспекти дослідження динаміки розвитку суб'єктів туристичної діяльності України та Грузії [Електронний ресурс] – Режим доступу: http://ena.lp.edu.ua:8080/bitstream/ntb/11954/1/81.pdf
64. Business Time Georgia [Електронний ресурс] – Режим доступу: www.btime.ge
65. Georgia Today [Електронний ресурс] - Режим доступу: http://georgiatoday.ge/news/15225/1.6-mln-International-Visitors-Came-to-Georgia-in-Q1-2019
66. Georgian National Tourism Administration. [Електронний ресурс]. Режим доступу: https://gnta.ge/