

Київський національний торговельно-економічний університет
Кафедра готельно-ресторанного бізнесу

ВИПУСКНИЙ КВАЛІФІКАЦІЙНИЙ ПРОЕКТ
на тему:

ПРОЕКТ ГОТЕЛЮ 4* НА 88 МІСЦЬ
У МІСТІ КИЄВІ

Студентки 2 курсу, 6-ї групи
спеціальності 241
«Готельно-ресторанна справа»
спеціалізації
«Готельна і ресторанна
справа»

Проценко Ірина
Анатоліївна

підпис студента

Науковий керівник
к.е.н., доц.

Даниленко Марія
Іванівна

підпис керівника

Науковий консультант
к.арх.н., доц.

Расулов Рамис
Асімович

підпис консультанта

Науковий консультант
д.т.н., проф.

Кравченко Михайло
Федорович

підпис консультанта

Гарант освітньої програми
д.е.н., проф.

Босовська Мирослава
Великсівна

підпис гаранта

Київ 2019

**Київський національний торговельно-економічний
університет**

Факультет ресторанно-готельного та туристичного бізнесу Кафедра готельно-ресторанного бізнесу

Спеціальність 241 «Готельно-ресторанна справа»
Спеціалізація «Готельна і ресторанна справа»

Затверджую

Зав. кафедри готельно-ресторанного бізнесу
проф. Бойко М.Г.
“ ” _____ 2018 р.

Завдання

на випускний кваліфікаційний проект студентіві

Проценко Ірині Анатоліївні

(прізвище, ім'я, по батькові)

1. Тема випускного кваліфікаційного проекту: Проект готелю 4* на 88 місць у місті Києві.

Затверджена наказом ректора від “29” грудня 2018 р. № 4853

2. Строк здачі студентом закінченої роботи: 16 листопада 2019 р.

3. Цільова установка та вихідні дані до випускного кваліфікаційного проекту:

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

Об'єкт дослідження – процес проектування об'єкта готельного бізнесу

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

4. Перелік графічного матеріалу, рис.: блок-схема приміщень 1 поверху та план приймально-вестибюльної групи, план житлового поверху.

5. Консультанти по проекту із зазначенням розділів, за якими здійснюється консультування:

Розділ	Консультант (прізвище, ініціали)	Підпис, дата	
		Завдання видав	Завдання прийняв
Підрозділ 1.5. Ресторани	Кравченко М.Ф.	29.12.2018 р	29.12.2018 р
Розділ 2. Архітектура. Дизайн	Расулов Р.А.	29.12.2018 р.	29.12.2018 р

6. Зміст випускного кваліфікаційного проекту (перелік питань за кожним розділом)

ВСТУП

РОЗДІЛ 1. КОНЦЕПЦІЯ. ОРГАНІЗАЦІЯ. СЕРВІС

- 1.1. Локація
- 1.2. Функціональні характеристики
- 1.3. Концептуальний стиль та атмосфера
- 1.4. Сервісна концепція
- 1.5. Організаційний дизайн

РОЗДІЛ 2. ДИЗАЙН ГОТЕЛЮ

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

РОЗДІЛ 3. РЕВЕНЬО МЕНЕДЖМЕНТ

- 3.1. Цінові політика. Фінансовий результат
 - 3.2. Ефективність проекту
- Висновки та пропозиції
Список використаних джерел
Додатки

7. Календарний план виконання проекту

№ з/п	Назва етапів написання випускної кваліфікаційного проекту	Терміни виконання етапів роботи	
		За планом	Фактично
1	<i>Вибір теми випускного кваліфікаційного проекту</i>	01.09.2018 р.- 31.10. 2018 р.	31.10.2018 р.
2	<i>Оформлення і затвердження завдання на випускний кваліфікаційний проект</i>	01.11.2018 р.- 31.12.2018 р.	29.12.2018 р.
3	<i>Написання 1 розділу випускного кваліфікаційного проекту</i>	02.01.2019 р.- 11.05.2019 р.	02.01.2019 р.- 11.05.2019 р.
4	<i>Попередній захист 1 розділу випускного кваліфікаційного проекту</i>	14.05.2019 р.- 18.05.2019 р.	14.05.2019 р.- 18.05.2019 р.
5	<i>Написання, оформлення та задача керівнику наукової статті</i>	до 18.05.2019 р.	18.05.2019 р.
6	<i>Написання 2 розділу випускного кваліфікаційного проекту</i>	18.05.2019 р.- 07. 09. 2019 р.	18.05.2019 р.- 07. 09. 2019 р.
7	<i>Попередній захист 2 розділу випускного кваліфікаційного проекту</i>	07.09.2019 р.- 10. 09. 2019 р.	07.09.2019 р.- 10. 09. 2019 р.
8	<i>Написання 3 розділу випускного кваліфікаційного проекту</i>	11.09.2019 р. - 28.10.2019 р.	11.09.2019 р. - 28.10.2019 р.
9	<i>Попередній захист випускного кваліфікаційного проекту у комісіях</i>	29.10.2019 р.- 31.10.2019 р.	29.10.2019 р.- 31.10.2019 р.
10	<i>Подання випускного кваліфікаційного проекту та реферату на кафедру</i>	16.11.2019 р.	16.11.2019 р.
11	<i>Подання випускного кваліфікаційного проекту до деканату для отримання направлення на зовнішнє рецензування</i>	16.11.2019 р. 18.11.2019 р.	18.11.2019 р.
12	<i>Підготовка матеріалів випускного кваліфікаційного проекту до захисту в екзаменаційній комісії</i>	18.11.2019 р.- 01.12.2019 р.	18.11.2019 р.- 01.12.2019 р.
13	<i>Захист випускного кваліфікаційного проекту в екзаменаційній комісії</i>	<i>Відповідно до розкладу</i>	<i>Відповідно до розкладу</i>

8. Дата видачі завдання: 28.12.2018 р.

9. Керівник випускного кваліфікаційного проекту

Даниленко М.І.

(прізвище, ініціали, підпис)

10. Гарант освітньої

програми

Босовська М.В.

(прізвище, ініціали, підпис)

11. Завдання прийняв до виконання
студент-дипломник

(прізвище, ініціали, підпис)

12. Відгук керівника випускного кваліфікаційного проекту

13. Керівник випускного кваліфікаційного проекту

(підпис, дата)

Висновок про випускного кваліфікаційного проекту

Випускний кваліфікаційний проект студента Проценко І.А.

(прізвище, ініціали)

може бути допущений до захисту в екзаменаційній комісії.

Гарант освітньої програми

Босовська М.В.

(підпис, прізвище, ініціали)

Завідувач кафедри

Бойко М.Г.

(підпис, прізвище, ініціали)

“ _____ ” 2019 р.

ЗМІСТ

ВСТУП	7
РОЗДІЛ 1. КОНЦЕПЦІЯ. ОРГАНІЗАЦІЯ. СЕРВІС	11
1.1. Локація	11
1.2. Функціональні характеристики	17
1.2.1. Групи приміщень	17
1.2.2. Фронт Офіс (Front Office).....	18
1.2.3. Приймально-вестибюльна та безпеки.....	19
1.2.4. Житлова.....	20
1.2.5. Побутова, торговельна, дозвільно-анімаційна, спортивно-оздоровча ..	22
1.2.6. Бек Офіс (Back Office). Адміністративна	24
1.2.7. Господарська та виробничо-побутова	25
1.3. Концептуальний стиль та атмосфера	26
1.4. Сервісна концепція	29
1.4.1. Бронювання (Reservation). Дистрибуція (Distribution).....	29
1.4.2. Реєстрація (Check-In) Розміщення (Accommodation). Виселення (Check-Out).....	31
1.4.3. Гест-релейшн (Guest Relation). Рум-сервіс (Room Service).....	32
1.4.4. Хаускіпінг (Housekeeping) Клінінг (Cleaning).....	36
1.4.5. Велнес (Wellness). СПА(SPA). Фітнес (Fitness).....	37
1.4.6. Івент-сервіс (Event Service). Анімація (Animation). Конференц-сервіс (Conference).....	37
1.4.7. Ресторани. Бари. (Food and Beverage (F&D)).....	38
1.5. Організаційний дизайн.....	42
РОЗДІЛ 2. ДИЗАЙН ГОТЕЛЮ	48
2.1. Екстер'єр готелю	48
2.2. Дизайнерське рішення номера готелю (або торговельної зали закладу ресторанного господарства, приймально-вестибюльної групи приміщень).....	49
РОЗДІЛ 3. РЕВЕНЬОУ МЕНЕДЖМЕНТ	53
3.1. Цінова політика. Фінансовий результат	53
3.2. Ефективність проекту	66
ВИСНОВКИ ТА ПРОПОЗИЦІЇ	71
СПИСОК ВИКОРИСТАНИХ ДЖЕРЕЛ	73
ДОДАТКИ	77
ГРАФІЧНІ МАТЕРІАЛИ	143

ВСТУП

Актуальність теми. Готельний бізнес як індустрія в економіці багатьох країн світу займає важливе місце, а в деяких — навіть вирішальне. На частку готельного бізнесу припадає 6% світового національного продукту, 7% усіх світових інвестицій і близько 11% усіх світових споживчих витрат. Всесвітня організація готельного бізнесу прогнозує, що до 2020 р. кількість поїздок складе — 1560 млн. Прибутковість готельного бізнесу зросте до 1,1 трлн. дол. Зрозуміло, не всі райони світу, що навіть мають дуже привабливі готелі й ресурси, вже освоєні й доступні масовому туристу. Значну роль відіграють природно-кліматичні та політико-економічні чинники, стабільність миру в регіоні, рівень розвитку індустрії готельного бізнесу. Багато країн вважають готельний бізнес найважливішою галуззю національного господарства. Наприклад, Іспанія за рахунок доходів від готельного бізнесу покриває витрати на покупку енергії.

Сфера готельного бізнесу в Україні стрімко розвивається, зокрема, це пов'язано зі збільшенням туристичних потоків кожного року. У зв'язку з політичними та економічними перетвореннями, що відбуваються в Україні, значно розширилися ділові й культурні зв'язки нашої країни зі світом. Це сприяє збільшенню контактів між підприємствами та підвищенню кількості іноземних туристів, жителів та гостей міста, які прибувають в окремі регіони України. Виникла необхідність розміщення гостей у комфортабельних готелях з відповідним рівнем сервісу.

Зазначене обумовлює вибір та актуальність проектування чотирьохзіркового готелю у Печерському районі міста Києва.

Проблеми функціонування та розвитку готельного господарства стали предметом дослідження таких вітчизняних вчених як: Бойко М. Г. [3], Босовської М.В, Даниленко М.І. [4], Гопкало Л.М. [3]; Мальської М.П.; Пуцентейло П. Р; Роглева Х. Й. Дослідженню стану готельного господарства

столичного регіону області присвячені наукові роботи таких вітчизняних учених, як Бортник Л.В., Галасюк С.С. [5,6], Герасименко В.Г. [7], Нездоймінов С.Г., Шикіна О.В. [8,9] та Ліптуга І.Л. [8].

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

Для досягнення цієї мети у проекті вирішуються наступні завдання:

- провести маркетингові дослідження регіонального ринку послуг готельного господарства в м. Києві і обґрунтувати місце розміщення готелю, здійснити ідентифікацію цільових груп споживачів;
- розробити загальну концепцію готелю, 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;
- визначити кадрове забезпечення сервісно-виробничого процесу;
- структурувати торговельно-виробничий процес закладів ресторанного господарства при готелі;
- розрахувати загальну площу об'єкта, вибрати форму будівлі та поверховість;
- визначити заходи забезпечення санітарно-гігієнічних норм у проєктованому об'єкті;
- визначити інженерно-будівельне рішення об'єкта і розробити пропозиції щодо дизайну готелю;

- розрахувати кошторис будівництва, експлуатаційні показники проекту (витрати електроенергії, теплоносіїв, води);
- визначити і обґрунтувати організаційно-правовий статус об'єкта; оцінити результативність діяльності; розробити штатний розпис;
- 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 техніки.

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 студентів КНТЕУ «HORECA - нові формати» (дод. А).

Структура роботи. Випускний кваліфікаційний проект складається зі вступу, трьох розділів, висновків та пропозицій, списку використаних джерел та додатків. Загальний обсяг роботи становить 146 с., які проілюстровано 64 таблицями, 8 рисунками та 2 кресленнями.

РОЗДІЛ 1. КОНЦЕПЦІЯ. ОРГАНІЗАЦІЯ. СЕРВІС

1.1. Локація

Україна, зокрема Київ та Київська область має великий туристичний потенціал завдяки унікальному географічному розташуванню. Сприятливі кліматичні умови, наявність численних водних об'єктів, а також джерел мінеральних вод, багатство культурно-історичних пам'яток і визначають роль Київщини як важливого рекреаційного регіону. Столичний регіон України – це привабливий туристичний центр, туристична інфраструктура якого вносить вагому долю в економіку міста [47].

Нині столичний ринок готельних послуг налічує понад 100 підприємств готельного типу різного відомчого підпорядкування, які здатні одночасно розмістити близько 13 тис. осіб. У готельному господарстві зайнято 7 тис. працівників.

Київ має всі можливості для розвитку туристичної індустрії, інтеграції у світовий туристичний простір. Це великий туристичний центр країни, в якому зосереджені історико-культурні пам'ятки не лише всеукраїнського, а й світового значення. У місті - 3850 пам'яток, дві з яких - Софійський і Києво-Печерський заповідники - занесені в реєстр пам'яток ЮНЕСКО.

Туристична привабливість регіону впродовж останніх років характеризується позитивною та сталою динамікою. Після кризових явищ 2013-2014 рр. поступово збільшуються показники туристичних потоків.

У 2018 році Київ відвідали 1,9 млн іноземних гостей та ще 3 млн внутрішніх туристів. Загалом це на 800 тисяч осіб більше, ніж у 2017 році. У 2018 році Київ отримав 32,9 млн грн, це майже удвічі більше, ніж у 2017-му. Туристична привабливість Києва зростає з кожним роком. Тільки за півроку 2019 столицю відвідало майже 900 тисяч іноземних туристів. Поява на українських ринках авіаперевезень європейських лоукостерів посилила інтерес до столиці з

боку європейців. За аналітичними даними Ryanair, рівень бронювання квитків до Києва в порівнянні з тим самим періодом минулого року виріс на 1537%.

Сьогодні значно розширилися ділові й культурні зв'язки нашої країни з усім світом, що сприяє збільшенню контактів та підвищенню кількості іноземних і вітчизняних туристів, які прибувають до столиці. Так, протягом 2018 року у готелях та інших місцях для тимчасового проживання було надано готельні послуги 1473,6 тис. приїжджих, що на 264,7 тис. або на 23,4% більше ніж у 2017 р. З них 19,8% приїжджих зупинялись у готелях, які розташовані у Деснянському районі. Протягом року місто відвідали громадяни більше ніж з 190 країн світу. Було обслуговано 754,3 тис. громадян інших країн (52,7% від загальної кількості). Загальний час перебування іноземних громадян, що відвідували столицю, у порівнянні з минулим роком збільшився на 402,8 тис. людино-днів і склав 3482,1 тис. людино-днів.

Аналізуючи географічну належність туристів, слід звернути увагу на те, що м. Київ відвідали туристи майже з усіх куточків світу, серед них найбільше приїжджих з держав СНД-162,0 тис. осіб, Німеччини-45,8 тис. осіб, США - 41,9 тис. осіб, Франції - 19,5 тис. осіб, Великої Британії - 21,7 тис. осіб, Італії-17,5 тис. осіб, Польщі-14,6 тис. осіб, Австрії-9,4 тис. осіб, Туреччини - 13,4 тис. осіб, Нідерландів- 9,5 тис. осіб.

Нині у м. Києві функціонують шість п'ятизіркових готелів, двадцять шість чотирьох зіркових готелів решта - тризіркові (41), двозіркові (5). Готелі, які не мають категорії, складають 40,5%. Це пояснюється тим, що більшість з них не відповідає комплексу вимог до матеріально-технічного забезпечення, якості наданих послуг, рівня обслуговування.

Для порівняльного аналізу нами було здійснено аналіз коефіцієнта використання місткості готелів у різних районах Києва. (табл. 1.1)

За результатами дослідження, можна зробити висновок про те, що коефіцієнт використання місткості готелів у деяких районах м. Києва за останні роки зменшується. а у центральних – збільшується або залишається незмінним.

Це пояснюється зростаючою з кожним роком конкуренцією в готельній сфері, а також з нестабільною ситуацією у країні.

Таблиця 1.1

Аналіз коефіцієнта використання місткості готелів м. Києва та інших місць для тимчасового проживання за районами у 2011-2018 рр.

Роки	2011	2012	2013	2014	2015	2016	2017	2018
райони м. Києва	0,68	0,63	0,64	0,52	0,40	0,42	0,43	0,52
Голосіївський	0,72	0,62	0,78	0,38	0,33	0,33	0,38	0,43
Дарницький	0,45	0,42	0,59	0,48	0,17	0,15	0,21	0,18
Деснянський	0,59	0,71	0,58	0,44	0,17	0,19	0,22	0,25
Дніпровський	0,44	0,50	0,54	0,54	0,34	0,37	0,39	0,47
Оболонський	0,41	0,49	0,37	0,26	0,25	0,32	0,29	0,46
Печерський	0,60	0,68	0,66	0,48	0,41	0,42	0,47	0,52
Подільський	0,43	0,44	0,50	0,35	0,30	0,30	0,35	0,38
Святошинський	0,49	0,47	0,38	0,42	0,25	0,22	0,27	0,27
Солом'янський	0,37	0,44	0,50	0,55	0,39	0,46	0,40	0,48
Шевченківський	0,97	0,76	0,71	0,68	0,51	0,53	0,55	0,63

У центральних районах здебільшого зупиняються туристи, які відвідують Київ з діловою метою та з високою платоспроможністю, тому саме там розташовані п'ятизіркові готелі, також центр є місцем скупчення великої кількості торговельних підприємств, закладів культури, вищих навчальних закладів, міністерств, відомств, історичних пам'яток, а також транспортних комунікацій. В районах, що розташовані далі від центру, туристи зацікавлені в такій же якості надання сервісу як і в центрі міста, тому проектування п'ятизіркового готелю у Печерському районі м. Києва буде доцільним.

Печерський район — один із десяти районів Києва, розташований на правому березі Дніпра. Район займає загальну площу 27 км², кількість населення налічує близько 151,977 тисяч чоловік. Печерський район вважається найменшим за територією та населенням у місті Києві. На його території, окрім промислових, наукових, навчальних та культурних закладів, розташовані Адміністрація Президента України, Верховна Рада України, Кабінет Міністрів України, Національний банк України, Прокуратура України, Палац спорту, головні офіси багатьох українських банків та корпорацій.

Переконані, що зважаючи на сучасні тенденції розвитку готельного бізнесу у м. Києві новий готель у Печерському районі на мальовничому березі Дніпра

буде прекрасною можливістю збільшити туристичні потоки до цього району. Печерський район відзначається насиченістю культурно-мистецькими закладами: це — Український дім, Палац дітей та юнацтва, Центр культури, просвіти та дозвілля Збройних Сил України (будинок офіцерів), дев'ять державних музеїв, 21 бібліотека, 7 палаців та будинків культури, два театри і три театри-студії, 4 кінотеатри, Центральний парк культури і відпочинку, Національна філармонія, Міжнародний центр культури і мистецтв, дитяча картинна галерея і три дитячі музичні школи. Встановлено й районне свято, яке відзначається раз на два роки. Печерський район живе цікавим багатогранним життям та безумовно привертає увагу туристів.

На сьогоднішній день у Печерському районі м. Києва функціонує багато засобів розміщення. Для порівняння та статистичного аналізу ми обрали декілька готелів розташованих неподалік від готелю, що проектується (дод. Б) .

Проаналізувавши представлені дані про обрані готелі, можна зробити висновки, що всі готелі пропонують схожі послуги, більшість знаходяться поблизу станцій метро, що забезпечує туристів гарною транспортною розв'язкою. Цінова політика коливається в межах від 1244 до 5400 грн.

Аналізуючи не фактичну приналежність до категорії, а відгуки споживачів готельних послуг на інтернет-ресурсах, можемо сказати, що про кожен з готелів є низка негативних. У чотирьох з проаналізованих готелів у відвідувачів склалося незадовільне враження про звукоізоляцію, у трьох про співвідношення ціни і якості у закладах ресторанного господарства при готелі, у двох про відсутність холодильника. Також в інших готелях існують такі проблеми, як незручне планування ванної кімнати, персонал спілкується не державною мовою, застарілий дизайн номеру, номери мають маленьку площу та вузькі ліжка, в холодний період немає опалення окрім кондиціонера, відсутній міні-бару в номері та інші.

Виходячи із проаналізованих позитивних та негативних сторін функціонування підприємств-конкурентів, робимо висновок, що однією з основних вимог при проектуванні готелю у Печерському районі міста Києва є

необхідність максимального задоволення очікувань споживачів щодо якості надання готельних послуг.

В ході виконання проекту та аналізу дислокації функціонуючих готелів, було обрано місце будівництва об'єкту – місто Київ, Печерський район, вул. Йова Борецького, 10А (див. рис. 1.1). До Печерської Лаври – 0,5 км, до м. Печерська – 1 км, до паркової зони – 0,3 км, до Дніпра – 1 км.

Виходячи з отриманих результатів проведеного дослідження, доцільність проектування готелю не втрачає актуальності. Проектований чотирьох зірковий готель буде орієнтований на туристів, метою подорожей яких є екскурсійний та сімейний відпочинок. Так як Київ є осередком бізнесу і культури України, то недостатньо буде побудувати звичайний готель – своєю простотою він не приваблюватиме кількість гостей, достатню для якнайшвидшого відшкодування будівництва. Особливістю саме цього закладу буде мистецька тематика готелю, що відобразатиметься у інтер'єрі номерів та приміщень загального користування, заходах, що будуть проводитись в готелі, технічному оснащенні номерів, ресторанів, зон відпочинку та навіть у меню. Назва підприємства готельного господарства, що проектується відповідатиме обраній тематиці – «ГОГЕН».

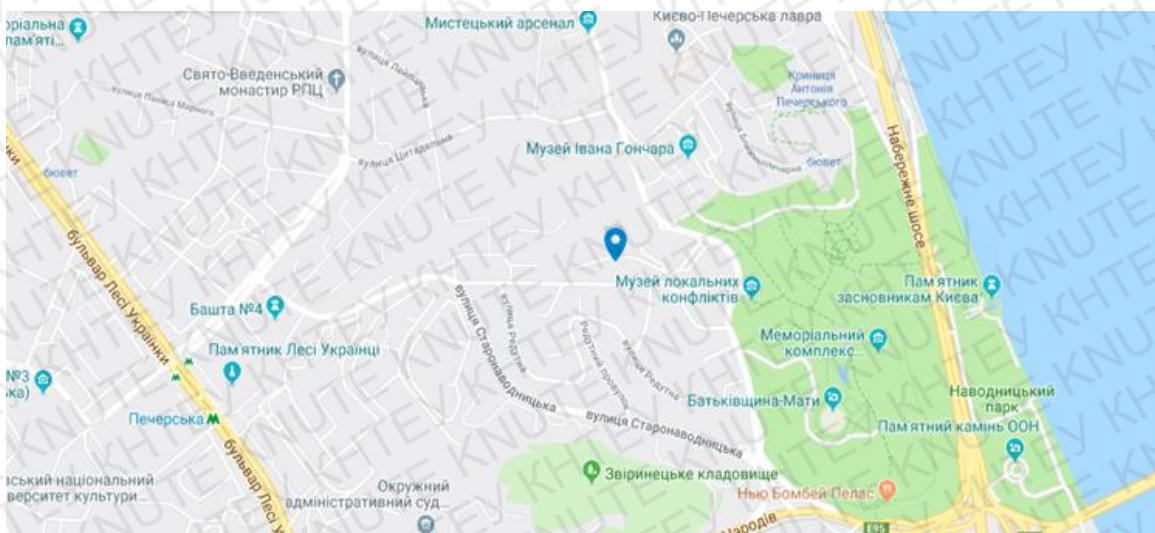


Рис. 1.1. Місце знаходження підприємства готельного господарства, що проектується

Дослідивши конкурентне середовище, прямими конкурентами для проєктованого підприємства готельного господарства, будуть два готелі, які концептуально схожі з проєктованим, та знаходяться в обраному адміністративному районі.

Таблиця 1.2

Підприємства – конкуренти готельного господарства, що проєктується.

№ з/п	Назва закладу розміщення, категорія, адреса	Середня вартість номера стандарт добу, грн	Кількість номерів	Кількість місць	Інфраструктурна характеристика об'єкту
1	Aloft Kiev, 4 зірки, вул. Еспланадна, 17	2762	89	130	Окремо стояча будівля, 23 поверхи. Послуги: ресторан, кафе, салон краси, парковка
2	Alfavito Hotel, 4 зірки, вул. Предславинська,	2500	17	34	Окремо стояча будівля, 4 поверхи. Послуги: ресторан, лоббі-бар, парковка, кімната для бізнес-переговорів
3	Crystal Hotel, 3 зірки, вул. Крещатик, 13/2, Київ, 01001	3000	15	45	Готель знаходиться у 9-поверховому житловому домі. Послуги: безкоштовний Wi-Fi на всій території закладу та стоянка для автомобілів під охороною.

Отже, відповідно до таблиці 4 у проєктованого готелю 4* на 88 місць присутніми є два прямих конкуренти. Для визначення сильних та слабких сторін, доцільним є проведення оцінки конкурентів. Оцінювання проводимо за десятибальною шкалою за версією hotels.ua та booking.com що здійснює on-line оцінку послуг готелів відповідно наданих відгуків споживачів, що скористалися послугами даного готелю (див. табл. 1.3).

Проаналізувавши, дані табл. 1.3, можна зробити висновок, що прямі конкуренти Готелю мають багато сильних сторін господарської діяльності та не позбавлені слабких сторін, які необхідно враховувати при проєктуванні готелю 4* «ГОГЕН» на 88 місць.

Таблиця 1.3

Результати оцінки конкурентів готелю

№ з/п	Показники	Назва готелю		
		Aloft Kiev	Crystal	«Alfavito Hotel»
1	Місце розташування	9	9	9
2	Транспортна доступність	9	9	9
3	Екстер'єр та інтер'єр	8	8	9
4	Якість обслуговування	9	7	8
5	Асортимент додаткових послуг	8	7	8
6	Рівень ресторанного обслуговування	8	7	8
7	Система бронювання	8	8	8
8	Вартість проживання, цінові знижки, програми лояльності	7	8	7
9	Рівень безпеки туристів	7	9	8
	Середній бал	8,1	8	8,2

1.2. Функціональні характеристики

1.2.1. Групи приміщень

У сучасний підприємствах готельного господарства виділяють наступні функціональні групи приміщень [3]:

- приймально-вестибюльної групи;
- приміщень житлової групи;
- приміщень харчування (ресторани, бари);
- приміщень побутового обслуговування і торгівлі;
- культурно-дозвільна група;
- фізкультурно-оздоровчі приміщення;
- адміністративна група;
- господарських та виробничо-побутових приміщення.

Усі вказані групи приміщень будуть взаємозалежними з врахуванням специфіки функціонального процесу готелю.

1.2.2. Фронт Офіс (Front Office)

Фронт офіс (службу прийому і розміщення) є однією із найважливіших служб у підприємстві готельного господарства, адже саме із неї у споживача складається перше враження про готель.

Фронт-офіс працюватиме в цілодобовому режимі, з денною, вечірньою та нічними змінами, що дозволить забезпечити безперербійне обслуговування споживачів готельних послуг.

До служби фронт-офісу увійдуть наступні відділи:

- відділ бронювання;
- служби доставки багажу;
- відділ комутації;
- розрахунково-касовий відділ.

Бек-офіс готелю буде розташований за стійкою рецепції, що дозволить оптимізувати роботу служби прийому і розміщення підприємства готельного господарства.

Функціональними обов'язками працівників фронт офісу та бек офісу будуть: прийом заявок на бронювання, розподіл номерного фонду, розрахунок споживачів, інформаційна підтримка споживачів, вирішення технічних та організаційних питань.

1.2.3. Приймально-вестибюльна та безпеки

У функціональній організації готелю «ГОГЕН» приміщення вестибюльної групи будуть розташовані на першому поверсі й прилягатимуть безпосередньо до головного входу. Ці приміщення є основними в організації готелю, адже формують перші візуальні враження споживачів про підприємство готельного господарства. Тому під час проектування готельного комплексу, плануванню вестибюля, розміщенню в ньому обладнання й організації служб, художньо-естетичному оформленню надано особливу увагу.

Гардероб – приміщення для приймання верхнього одягу від споживачів та збереження його на термін перебування їх у готелі, закладі ресторанного господарства або у споживачів, які користуються додатковими послугами готелю та буде розташований у вестибюлі біля входу. Облаштований широким полицями, під якими розташовуються секції-полиці для взуття, сумок, портфелів, які здають споживачі.

Туалетні кімнати розташовують у вхідній частині зони обслуговування із виходом до вестибюля. Складаються з двох приміщень – умивальна кімната, санітарна кімната. У своєму складі санітарна зона повинна мати кабінки з біде. В санітарній кімнаті для чоловіків проектують місце для встановлення пісуарів. Облаштовують їх електрорушниками чи пристроями для паперових рушників, дозатором для рідкого мила, туалетний папір, індивідуальні серветки для рук та обличчя, озонатори повітря, дезодоранти, щітки для взуття, автомат для чищення взуття, дзеркала тощо [10].

Камера схову характеризується відсутністю вікон, наявністю броньованих дверей, сигналізацією, стелажми для багажу, сейфів [10].

Кімната для охорони розташована непомітно для гостей. Кімната є прохідною, а для збереження зброї існує сейф.

Ліфти у відповідності до норми – 1 ліфт на 50 місць, інтервал очікування складає не більше 35 секунд. Вантажопідйомність – не менше 6 чоловік.

Усі необхідні приміщення були розраховані згідно ДБН В.2.2-20:2008 [10,19]. Результати наведено в таблиці 1.4.

Таблиця 1.4

**Склад і площі приміщень приймально-вестибюльної групи готелю
«ГОГЕН»**

Найменування приміщення	Площа, м²
Вестибюль	70
Бюро прийому і реєстрації	12
Бюро бронювання	12
Кімната чергового персоналу	15
Службовий санітарно-технічний блок	8
Кімната чергового адміністратора	15
Сейфова	12
Швейцарська	12
Камера схову	12
Приміщення охорони	12
Приміщення посильних і носильників	12
Відділення зв'язку	12
Комора прибирального інвентарю	5
Медпункт	14
Санвузол загального користування	24
Разом, м²	247

Відповідно до таблиці 1.4, рекомендованою площею для проектування приймально-вестибюльної групи приміщень для готелю 4* буде 247 м.кв.

1.2.4. Житлова

У готелі 4* будуть представлені наступні категорії номерів: президентський апартамент, апартамент, люкс, студію, номер I категорії одномісний, номер I категорії двомісний.

Розрахунок номерів та їх площа наведені у таблиці 1.5 [10,19].

Залежно від площі номерів визначається перелік обладнання та меблів якими необхідно облаштувати номери (див. додаток Д) [20,21].

Також до складу групи житлових приміщень належать коридори, холи, вітальні та приміщення поверхового обслуговування.

Таблиця 1.5

Склад на площа приміщень житлової групи готелю 4* «ГОГЕН» на 88 місць у м. Київ

№ п/п	Категорія номеру	Характеристика номера						Кількість номерів даної категорії, один.	Кількість місць в готелі	Загальна площа, м ²
		Кількість кімнат	Кількість місць	Житлова площа, м ²	Площа сан. вузлів, м ²	Площа передпокою, м ²	Загальна площа номеру (min), м ²			
1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11
1	Президентський апартамент	3	2	100	10	8	118	1	2	118
2	Апартамент	3	2	50	8,7	6	64,7	1	2	129,4
3	Люкс	2	1	40	6	4	50	1	2	100
4	Студію	1	1	25	4	3	32	1	1	32
5	Номер I категорії	1	1	14	3	2	19	11	11	209
6	Номер I категорії	1	2	16	3	2	21	35	70	735
	Всього							50	88	1323

Склад та нормативна мінімальна площа приміщень поверхового обслуговування розрахована згідно ДБН В.2.2.-20:2008 «Будинки і споруди. Готелі» (табл. 1.6) [10,19]. В готелі «ГОГЕН» буде шість поверхів та нульовий поверх.

Отже, відповідно до таблиці 1.6, загальна площа приміщень поверхового обслуговування становитиме 228 м². Приміщення поверхового обслуговування будуть розміщені блоками на кожному житловому поверсі готелю.

Таблиця 1.6

Склад приміщень поверхового обслуговування готелю «ГОГЕН»

Найменування приміщення	Площа приміщення, м ²
Хол	50*2=100
Кімната чергового персоналу з вбудованими шафами для чистої білизни	12*2=24
Приміщення старшої покоївки	12*2=24
Комора для брудної білизни	6*2=12
Комора для прибирального інвентарю	4*2=8
Кімната побутового обслуговування	8*2=16
Санвузол персоналу	4*2=8
Приміщення для чищення взуття	6*2=12
Приміщення для зберігання візків покоївок	12*2=24
Разом, м²	228

1.2.5. Побутова, торговельна, дозвільно-анімаційна, спортивно-оздоровча

Побутове обслуговування спрямоване на задоволення потреб гостей, що виникають під час їхнього проживання в готелі. У готелі «ГОГЕН» набір послуг цілком відповідатиме стандартним запитам гостей.

Підприємства, що надають послуги, розміщуються в доступному місці (на першому поверсі). У вестибюлі, на поверхах, у номерах буде наявна інформація про те, як і де вони можуть одержати послуги, години роботи зручні для усіх гостей. Приміщення побутового обслуговування спроектовано і розміщено безпосередньо при вестибюлі готелю. Усі приміщення побутового обслуговування і торгівлі розраховані за вимогами ДБН В.2.2-20:2008 і наведені в таблиці 1.7.

При готелі, що проектується, передбачені приміщення побутового обслуговування і торгівлі. Вони проектуватимуться відокремленими і розміщуватимуться на першому поверсі готелю, при вестибюлі. При торгових кіосках передбачатимуться підсобні приміщення 3,0 м².

Таблиця 1.7

**Склад і площа приміщень побутового обслуговування споживачів у готелі
«ГОГЕН»**

№	Приміщення	S приміщень, м²
1	Перукарня, салон вищої категорії, салон з косметичним кабінетом, приміщення для масажу, манікюру, педикюру	30
2	Каса квитків на транспорт	6
3	Каса театральна та на інші культурні і спортивні заходи	6
4	Торгівельні кіоски та магазин	35
5	Комплексний приймальний пункт (дрібний ремонт одягу, хімчистка, прання, прасування)	12
	Загальна площа	89

Отже, площа приміщень для побутового обслуговування споживачів у готелі «ГОГЕН» складатиме 89 м².

До структури готелю «ГОГЕН» включені культурно-видовищні та дозвіллеві заклади різного типу. Набір приміщень культурно-видовищного та дозвіллевого призначення в складі готелю визначено з урахуванням нормативних документів щодо проектування відповідних об'єктів та згідно вимог до відпочинку туристів і терміну їх перебування [10,19].

В готелі передбачена кімната для ділових переговорів на 10 осіб та конференц-зал на 40 осіб, що дозволить забезпечити вимоги бізнес-туристів. Крім того функціонуватиме універсальна зала, в якій зазвичай проводяться уроки танців, облаштування зали дозволить її трансформувати у конференц-зал, зал для виставки, семінару або ж зал для концертної програми.

Площі приміщень культурно-видовищного та дозвільного призначення, наведено згідно з вимогами ДБН В.2.2-16 в таблиці 1.8.

Таблиця 1.8

**Приміщення культурно-дозвільного призначення готелю 4* на 88 місць у
м. Київ**

№	Приміщення	S приміщень, м²
1.	Конференц-зал	60
3.	Універсальні зали	60
4.	Кімната для переговорів	20
5.	Бізнес-центр	50
	Всього	190

Отже, площа складу приміщень культурно-дозвільного призначення складає 190 м² згідно з нормами ДБН, що максимально забезпечить комфортне проведення ділових та культурно-дозвільних подій у готелі.

Конференц-зала та зала для нарад працюють з 8:00 до 22:00 щоденно або за вимогою. Зал універсальний з 8:00 до 22:00 без вихідних.

Приміщення фізкультурно-оздоровчого призначення будуть розміщуватись на першому поверсі готелю, також там будуть спроектовані SPA-центр і басейн – на першому поверсі. Послуги оздоровлення та відпочинку в готелі «ГОГЕН» надаватиме SPA-центр з масажним і косметологічним кабінетами, кабінетом обгортання, банним комплексом, солярієм та тренажерним залом. Основні та допоміжні приміщення фізкультурно-оздоровчого призначення в готелі проектує згідно з вимогами ДБН В.2.2-20:2008 «Будинки і споруди. Готелі» розрахунок приміщень наведено у табл. 1.9.

Режим роботи тренажерного зала та басейна з 07:00 до 24:00, SPA-центр функціонує з 08:00 до 22:00. Даний режим функціонування дозволить споживачам готельних послуг, не залежно від мети їх приїзду та зайнятості, скористатися послугами фізкультурно-оздоровчого призначення або відвідати SPA-центр.

Отже, рекомендована площа приміщень фізкультурно-оздоровчого призначення при готелі становить 337м².

Таблиця 1.9

Склад і площі приміщень фізкультурно-оздоровчого призначення готелю «ГОГЕН» у м. Київ

Найменування приміщення	Площа приміщення, м²
Тренажерний зал	40
Кімната інструкторів	8
Приміщення для зберігання і ремонту тренажерів	8
Роздягальня (чоловіча та жіноча)	24
Вбиральні	8
Господарська комора	4
SPA-центр, в т.ч.:	
Солярій	12
Сауна	20
Кабінет косметолога	14

Продовження таблиці 1.9.

Найменування приміщення	Площа приміщення, м ²
Кабінет пілінгу та обгортання	18
Масажний кабінет	14
Підсобне приміщення	5
Басейн	104
Роздягальні з душовими і санвузлами	20
Господарська комора	4
Разом, м²	303

1.2.6. Бек Офіс (Back Office). Адміністративна

У готелі, що проектується, блок адміністративних приміщень буде розміщений на першому поверсі, поза основними потоками споживачів. Приміщення адміністрації матиме зручний зв'язок із блоками приймально-допоміжних приміщень, приміщень житлової групи, ресторанного господарства. Основними видами таких приміщень є кабінети, контори, приміщення для нарад, зборів. Адміністративні приміщення будуть розташовані за коридорною системою з двобічним розміщенням.

До приміщень адміністрації належать [19] 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.

Склад і площі адміністративних приміщень готелю, що проектується, розглянуто в таблиці 1.10.

Таблиця 1.10

Склад і площа адміністративних приміщень готелю «ГОГЕН», м. Київ

Найменування приміщення	Площа приміщення, м ²
Кабінет директора	12
Приймальня	8
Кабінет заступників директора	12
Кімната головного інженера	8
Відділ кадрів	12
Архів	12
Бухгалтерія	16
Планово-економічний відділ	10
Санвузли персоналу	6
Разом, м²	96

Відповідно до таблиці 1.10, площа адміністративної групи приміщень складатиме 96 м².

1.2.7. Господарська та виробничо-побутова

Господарські приміщення – це приміщення обслуговуючого персоналу, різні побутові майстерні, склади, білизняні брудної і чистої білизни тощо. Для них визначений норматив площі 0,33-0,39 м на одне ліжко-місце [10].

Приміщення господарського і складського призначення виконують функції матеріального забезпечення організації праці всіх приміщень і служб готельного господарства, а також необхідних ремонтних робіт.

До приміщень господарського і складського призначення належать приміщення:

- побутового обслуговування,
- матеріального-технічного забезпечення
- організації та проведення ремонтних робіт,
- інженерного устаткування,
- складські.

Склад і площу господарських та виробничих приміщень у готелі визначають згідно з вимогами ДБН В.2.2-20:2008. «Будинки і споруди. Готелі»; ДБН В.2.2-25:2009 «Будинки і споруди. Підприємства харчування. Заклади ресторанного господарства» (див. табл. 1.11).

Таблиця 1.11

Склад і площа господарських приміщень проектного готелю 4*

№	Приміщення	Площа приміщення, м ²
1	Вузол зв'язку	12
2	Приміщення чергової ремонтної зміни	6
3	Відділення чистої білизни	17
4	Відділення брудної білизни	6
5	Приміщення розбирання брудної білизни	6
6	Майстерня лагодження білизни	4
7	Служба прибирання території, у т.ч. склад прибирального інвентарю	10
8	Майстерні	31
9	Складські приміщення	80
10	Центральний диспетчерський пост	25
11	Служба прибирання території	12
Разом, м²		213

Отже, рекомендована площа господарських приміщень готелю «ГОГЕН» становитиме 213 м², що оптимально забезпечить безперебійну роботу господарських служб.

1.3. Концептуальний стиль та атмосфера

Для успішного просування послуг готелю «ГОГЕН» необхідно визначити потенційних споживачів на основі сегментації ринку. Об'єктом сегментації є споживач. Мета сегментації – створення сприятливих умов для перебування споживача в готелі, підвищити обсяги продажу готельних послуг. Цільовий сегмент споживачів для готелю що проектується є споживачі, які прибувають в м. Київ з метою відпочинку та діловою метою. З цією метою було проведене опитування споживачів готельних послуг прямих конкурентів підприємства готельного господарства, що проектується. В опитуванні прийняло участь 100 осіб (див. дод. Г).

Відповідно до цього опитування: 53 % респондентів відвідали місто Київ із метою відпочинку, при цьому 47% були у місті із діловою метою, що вказує на важливість додаткових послуг в підприємстві готельного господарства, та можливості проводити конференц-заходи. Варто відмітити, що по гендерній відповідності прослідковується рівність, адже споживачі жіночі стані це 49%, чоловічої – 51%. Не менш важливим фактором є те, що 60 % опитуваних обирають готель для зупинки у місті Київ, при чому 40 % респондентів залишаються у місті на тиждень та більше. Для 59 % опитуваних важливим є унікальність готельного продукту, що дозволить проектованому підприємству готельного господарства бути конкурентоспроможним на ринку готельних послуг міста Київ.

Головною метою діяльності підприємства готельного господарства, що проектується є – створення комфортних умов для відпочинку та праці споживачів.

Відтак, було вирішено проектувати саме готель в арт-стилі.

Це готель з чітко розробленою концепцією, що дозволить не тільки насолодитись повноцінним відпочинком, але ще і дізнатися щось нове і цікаве для себе. Такий вид бізнесу є новим для нашої країни, саме з цієї причини знайти дійсно хороший готель з незвичайним дизайном і гарним сервісом насправді складно.

Готель «ГОГЕН» названо на честь французького художника, скульптора та графіка Поля Гогéна.

Декоративна стилізація, притаманна постімпресіонізму, в якому творив Художник, створює унікальну атмосферу готелю.

Приміщення готелю прикрашають копії творів Вінсента ван Гога, Поля Гогена, Поля Сезанна, Анрі Тулуз-Лотрека.

В готелі планується проводити арт заходи: мистецькі виставки, фестивалі та семінари мистецтвознавців, які неодмінно приваблюватимуть вітчизняних та закордонних поцінювачів та фахівців.

Основними напрямками діяльності проектованого готелю є:

- створення унікального готельного продукту;
- облаштування приміщень для проведення ділових заходів та організація ділових заходів, забезпечення супутніми засобами для їх проведення;
- забезпечення харчуванням споживачів в закладах ресторанного господарства готелю;
- room service;
- надання асортименту додаткових послуг відповідно до потреб та вимог потенційних гостей;
- високий рівень якості обслуговування і якості послуг для задоволення потреб споживачів.
- організація event-сервісу ;
- комунікаційні послуги;
- послуги бізнес-центру (ксерокс, копіювання, друк документів, факс);
- трансфер та оренда авто.

Відповідно до встановлених цілей, сформовано основну концепцію діяльності готелю 4* «ГОГЕН» - організація проживання гостей з можливістю повноцінного відпочинку та комфортних умов для праці (Додаток В).

Номери готелю оснащені шумоізолюючими вікнами та додатковою шумоізоляцією, що дозволить не перешкоджати відпочинку чи праці споживачам під час музичної виставок живопису у готелі. Усі номери обладнані сучасним обладнанням та технікою. Під час розроблення концептуального рішення готелю 4*, обрано блочний спосіб організації та взаємозв'язку всіх груп приміщень оскільки він є економічним при будівництві та технічній експлуатації.

Розрахунковий час у готелі – 12.00. Час заїзду – 14.00, про що вказується при бронюванні номера. Така форма була обрана для зручності подальшого надання готельних послуг. У вартість проживання кожного номеру входить: сніданок за типом «шведський стіл», паркінг, що охороняється, послуги Спра-центру, музична програма та уроки танців (по передньому запису), Wi-fi по всій території готелю, допомога з багажем.

До складу підприємства готельного господарства, що проектується буде входити житлова частина, представлена готелем (****) загальною місткістю – 88.

Зважаючи на те, що дизайн та інтер'єр готелю це складне багатопланове явище, яке здатне чинити величезний естетичний та психофізіологічний вплив на людину, для підприємства готельного господарства, що проектується обраний стиль модерн, основними характерними відмінностями якого є плавність та пластичність, що і буде позитивно відображатися на емоційному стані споживачів готельних послуг. Палітра кольорів інтер'єру в стилі модерн - це не надто яскраві відтінки коричневого, зеленого та сірого кольору.

1.4. Сервісна концепція (Service)

1.4.1. Бронювання (Reservation). Дистрибуція (Distribution)

В підприємства готельного господарства, що проектується буде встановлено систему автоматизації служби прийому і розміщення гостей

Property Management System. Це система управління готелем яка не тільки дозволить проводити своєчасне бронювання номера, максимально спростити процедуру оформлення споживача, з урахуванням його побажань, але і планувати завантаження готелю, вести статистику, надавати дані для формування бухгалтерської та управлінської звітності і т.д. [22,25]. Системи управління готелем призначена для того, щоб автоматизувати працю персоналу готелів і знизити витрати.

Технологічний цикл розміщення гостей готелю визначається як «замкнутий готельний цикл прийому і розміщення», що складається з технологічних циклів: резервування, приймання гостя, реєстрації документів, попередньої оплати, надання розміщення, додаткових послуг, нічного аудиту, організації виїзду і розрахунку після виїзду (Додаток Щ).

Для здійснення замкнутого технологічного циклу обслуговування гостей у готелю 4* «ГОГЕН» передбачені наступні основні служби: бронювання; обслуговування; прийому і розміщення; експлуатації номерного фонду; безпеки.

Служба прийому та розміщення готелю 4* «ГОГЕН» складається:

- черговий адміністратор;
- касир, що приймає оплату і виписує рахунок клієнтові;
- портсьє - відповідальний за надання інформації гостю про функціональні підрозділи готелю, а так само за збір, підшивку і збереження інформації;
- телефонний оператор, що підтримує зв'язок з міжміськими і міжнародними телефонними станціями, фіксує телефонні дзвінки з номерів, контролюючий їх оплату, і який надає послуги з побудки;
- агент з бронювання місць;
- Служба прийому у проектованому готелі буде представлена:
- Front Desk (стійка прийому і розміщення, стійка адміністратора, портсьє, Reception). На стійці прийому і розміщення працюють менеджери прийому і розміщення (портсьє), нічні аудитори. Стийка прийому і розміщення ділиться на три секції: секція реєстрації, секція касових операцій, секція

інформації і пошти.

- **Front Office.** Контактна служба (фронт-офіс) організовує обслуговування клієнтів і відповідає за оплату готельних послуг. Через неї здійснюється зв'язок з будь-яким іншим відділом готелю. Основним інструментом служби прийому та розміщення є робота з інформацією, яка іде з двох каналам - до гостей і в адміністрацію. До туристів надходить інформація про склад номерного фонду, тарифи, види обслуговування.

Служба прийому та розміщення розташована в безпосередній близькості від входу в готель. Стійка реєстрації забезпечена різними інформаційними матеріалами і покажчиками.

Згідно з Правилами надання готельних послуг в Україні виконавець зобов'язаний забезпечити цілодобове оформлення споживачів, що прибувають у готель і відбувають з нього. Тому робота служби прийому та розміщення має змінний характер.

1.4.2. Реєстрація (Check-In) Розміщення (Accommodation). Виселення (Check-Out)

Розміщення споживачів в готелі, який проектується в м. Київ, планується в номерах президентський апартамент, апартамент, люкс, студію, стандарт (однота двомісних).

Основні вимоги щодо користування готелем, що здійснює діяльність на території України у сфері надання послуг розміщення споживачам, і регулюють відносини між споживачами (фізичними особами, які проживають у готелях або мають намір скористатися готельними послугами) та готелем прописано у Правилах користування готелями й аналогічними засобами розміщення та надання готельних послуг [3,24,25].

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.

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:

1. Спілкування зі споживачами. Робота зі спеціальними побажаннями і пропозиціями, а також скаргами гостей. Надання гостям повної інформації про готель 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 АРТ 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.

1.4.3. Гест-релейшн (*Guest Relation*). Рум-сервіс (*Room Service*)

Спілкування – взаємодія двох або більше людей, спрямована на узгодження і об'єднання зусиль з метою налагодження взаємин та досягнення загального результату. Споживачі не завжди можуть сказати, що їм щось не сподобалось, або вони хотіли б щось змінити, тому у готелі має бути людина, яка

могла б приділяти всю свою увагу для вирішення питань чи проблем, які виникають у гостей. Саме ця людина виконуватиме функції guest relation у готелі «ГОГЕН»

Guest Relation - це співробітник, який працює з усіма гостями в готелі, відповідає на їхні запитання, прохання і т.п. Обов'язкове володіння кількома іноземними мовами.

До основних обов'язків відноситься [3,24]:

- комунікація з гостями;
- робота зі спеціальними побажаннями і пропозиціями, а також скаргами гостей;
- ведення бази даних по клієнтам і їхнім побажанням;
- ведення бази даних по АРТ клієнтам і їхнім побажанням;
- зустріч гостей в лобі;
- надання гостям повної інформації про готелі і послуги;
- організація екскурсій по готелю;
- контроль над дотриманням стандартів обслуговування гостей;
- внесення інформації про гостя у систему управління готелем і постійне її оновлення;
- складання гостьових листів;
- комунікація з корпоративними компаніями і туристичними агентствами і отримання інформації про якість розміщення та обслуговування;
- надання інформації про скарги і пропозиції гостей Front office Manager;
- координація роботи служб прийому і розміщення гостей;
- перевірка гостьових номерів перед заїздом;
- підтримка стандартів у готелі;
- підпорядкування правилам, встановленим корпоративним кодексом готелю;
- дотримання стандартів зовнішнього вигляду, прийнятих в готелі.

Робоче місце знаходитиметься на першому поверсі та буде обладнане робочою технікою, яка стоятиме на столику.

Харчування надаватиметься в ресторані готельного комплексу після того, як основна кількість споживачів вже пообідали/повечеряли. У розпорядженні буде 30 хвилин на прийом їжі.

Робочий день розбитий на кілька частин, їх встановлює адміністрація бутук-готелю, це з 9.00-10.00 до 13.00-14.00 та з 17.00-18.00 до 22.00.

У проєктованому готелі передбачено наявність послуг "Room service" та "Mini-Bar". Room service - обслуговування в номерах, для чого створюється спеціальна служба з відповідною назвою "Room service", яка вирішує усі проблеми з приймання замовлень для подання сніданку чи страв протягом дня [27].

Диспетчер, який приймає замовлення по телефону, повинен буде володіти декількома іноземними мовами. У номерах серед інформації про всі послуги, які надаватиме мешканцям готель, також міститиметься інформація про послуги з обслуговування в номерах. Вся інформація викладатиметься у вигляді одного листа з друкованою інформацією з обох боків.

Обслуговування у номері здійснюватиметься з 7.00 до 24.00. Меню страв та асортимент алкогольних напоїв буде надруковано на аркушах-вкладишах до папки "Обслуговування у кімнаті" двома мовами. Обслуговування споживачів у номерах готелю здійснюватиметься офіціантами. Здебільшого для обслуговування в номерах будуть використовувати матеріально-технічну базу барів.

Організація обслуговування у номері вимагатиме від працівників проєктованого підприємства готельного господарства специфічної підготовки і складатиметься з наступних етапів [27]:

- приймання замовлення на обслуговування;
- передання замовлення на виробництво;
- організація роботи з підготовки предметів сервірування для виконання замовлення;

- отримання готової до споживання продукції із виробництва;
- транспортування предметів сервірування та замовленої продукції до номера;
- дотримання офіціантом правил поведінки, правил етикету перед дверима номера та в номері замовника;
- вибір місця, зручне для споживання їжі та його сервірування;
- дотримання офіціантом правил подавання страв з використанням різноманітних способів на прохання замовника;
- дотримання офіціантом правил прибирання посуду і розрахунку зі споживачем у номері.

Всі замовлення на обслуговування в номерах черговий офіціант реєструватиме у спеціальній книзі (журналі) обліку. Запис здійснюватиметься в такій послідовності: номер кімнати, час виконання, кількість гостей, асортимент страв и напоїв, особливості приготування.

Із приміщення служби "Room service" офіціант передаватиме замовлення на виробництво ресторану безпосередно виробничому персоналу.

З питань комерційної торгівлі у номерах готелю будуть розміщені міні-бари. В інформаційному куточку кожної кімнати, де буде міні-бар, знаходитиметься аркуш з інформацією про асортимент бару, вартість та кількість продовольчих товарів. Вся інформація буде подана двома мовами: українською та англійською. У ньому будуть зазначені реквізити готелю, поверх, кімната, підпис директора і печатка готелю. Споживачеві, у разі користування продукцією, пропонуватиметься записати своє прізвище і позначити навпроти кожного найменування товару кількість спожитих товарів та поставити свій підпис. Працівник служби "Room service" слідкуватиме за асортиментом міні-бару. З цією метою один раз на добу він перевірятиме наявність та цілісність напоїв та товарів. У кожному номері буде бланк міні-бару. Якщо якоїсь пляшки в даному міні-барі не буде, то працівник зазначає це у формулярі, з яким споживач буде ознайомлений і поповнить міні-бар. Наступного дня споживача

просять підписати чек, залишають йому копію, а оригінал передають до розрахункової служби.

Отже, *guest relation* – це особа, в обов'язки якої входить спілкування з гостями та вирішення їх проблем, працюватиме поруч з рецепцією. *Room service* – це служба департаменту F&B, яка займатиметься поповненням міні-барів та організацією доставки замовлень у номери.

1.4.4. Хаускіпінг (Housekeeping) Клінінг (Cleaning)

Обслуговування гостей пов'язане з експлуатацією устаткування і приміщень, що вимагає догляду за ними (прибирання і чищення). У перекладі з англійської *clean out* - прибирання, чищення; *cleaning* - 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 [3]:

- 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 покриттів;
- 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 пирососами або шлангами централізованої системи пиловидалення.

Для якісної роботи фахівці клінінгу користуються телескопічними швабрами-свепами, обладнаними мопами з мікрофібри, зручними утримувачами і місткими збиральними візками, що дають змогу проводити прибирання з максимальним ефектом без втрат часу. Чищення різноманітних поверхонь здійснюється за допомогою професійних хімічних засобів.

Проте, не зважаючи на укомплектований професійний штат служби експлуатації номерного фонду, до співпраці готель в м. Київ запросить компанію «Охайна». Для генерального прибирання готелю буде запрошено професійну клінінгову компанію 4 рази на рік.

1.4.5. Велнес (Wellness). СПА(SPA). Фітнес (Fitness)

У проектованому готелі «ГОГЕН», усі споживачі матимуть змогу скористатися послугами тренажерного залу, SPA -центром та басейном. У тренажерній залі готелю буде встановлене професійне високотехнологічне кардіо-обладнання та силові тренажери, бігові доріжки, велотренажери та еліптичні тренажери, а також килимки для вправ з розтягування та пресу (див. Додаток Щ). Тренажерні зали будуть відкриті з 7:00 до 24:00.

SPA-центр в підприємстві готельного господарства, що проектується матиме великий спектр послуг, такі як: басейн, фінська сауна, баня з усіма процедурами (грязьова баня, медово-сольовий скраб, ванночки для ніг та ін.), масажний кабінет (пілінг-масаж медово-сольовий, медово-кавовий та ін., масажні процедури голови, спини, рук та ніг, антицелюлітний масаж, лімфодренажний).

Wellness — це система оздоровлення, що дозволяє досягти емоційної і фізичної рівноваги, помірне і комфортне фізичне навантаження, здорове харчування, комплексний догляд за шкірою, хороший відпочинок, оптимізм і позитивне мислення. Головне завдання wellness - запобігання та профілактика хвороб, а також ознак старіння, як зовнішніх, так і внутрішніх.

Готель «ГОГЕН» дотримуватиметься концепції wellness та матиме усі ресурси для підтримки здорового способу життя, збалансованого харчування та зайняття спортом. Щодо основних послуг, які відносяться до wellness: ручні і апаратні техніки масажу, різноманітні програми по догляду за обличчям, тілом та волоссям, правильне харчування, музичні програми, фіто-коктейлі, ароматерапію. Спа-центр, басейн та тренажерний зал будуть розташовані на першому поверсі та матимуть окремий вхід для того, щоб їх могли відвідати не тільки проживаючі, але й також гості міста.

1.4.6. Івент-сервіс (Invent Service). Анімація (Animation). Конференц-сервіс (Conference)

Для організації івент-сервісу у готелі 4* було створено відділ, який очолюватиме менеджер з організації святкових подій та конференцій.

Відділом івент-сервісу були розроблені туристичні маршрути для гостей готелю (див. додаток Ж).

Окрім екскурсійних турів у готелі функціонує конференц-сервіс, який дасть змогу стабілізувати завантаження номерного фонду в підприємстві готельного господарства, що проектується у міжсезоння.

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.

Для споживачів, які вирішать урізноманітнити свої дні, на постійній безоплатній основі, але за попереднім записом, у Готелі «ГОГЕН» будуть проводитися заняття танців різних спрямувань.

1.4.7. Ресторани. Бари. (Food and Beverage (F&D)

Згідно прийнятого концептуального рішення готелю «ГОГЕН» 4* на 88 місць у м. Київ, для надання послуг харчування передбачаються такі заклади ресторанного господарства: ресторан вищого класу французької кухні «Gauguin» на 100 місць та лобі-бар на 20 місць. Також у готелі буде передбачена їдальня для персоналу на 20 місць.

Ресторан французької кухні «Gauguin» буде працювати з 7:30 до 23:00. З 7.30 до 10.30 в закладі будуть надаватися сніданки, які включені у вартість номера, та обслуговування відбуватиметься за спеціальним меню сніданків (див. дод. З), а з 11.00 до 23:00 в ресторані діятиме меню вільного вибору страв та барна карта (див. дод. К). У вестибюлі готелю «ГОГЕН» буде розташовано лобі-бар, заклад працюватиме цілодобово, меню лоббі-бару наведено у додатку Л. Харчування персоналу відбуватиметься за типом комплексне меню (див. дод. М). Форма обслуговування – самообслуговування.

Організація сервісно-виробничого процесу в закладі ресторанного господарства

Виробничий процес закладів ресторанного господарства при готелі 4* «ГОГЕН» 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.

Структуризацію сервісно-виробничого процесу закладів ресторанного господарства при готелі 4* «ГОГЕН» представлено у вигляді схеми на (рис.3, додаток Х).

Загальну структуру приміщень для здійснення сервісного процесу представлено у вигляді схеми на (Додаток Я). При визначенні структури груп приміщень у підрозділах закладу враховуємо сучасні вимоги до проектування всіх груп приміщень

За допомогою ДБН В.2.2-25:2009 «Будинки і споруди. Підприємства харчування (заклади ресторанного господарства)» [29] визначаємо склад та мінімальну площу приміщень (табл. 1.13).

Таблиця 1.13

Площі приміщень для відвідувачів закладів ресторанного господарства при готелі 4* «ГОГЕН» в м. Київ

Приміщення	Площа, м ²		
	Ресторан	Лобі-бар	Ідальня персоналу для
Вестибюль	$S=0,3*50=15$		
Гардероб	$S= 8 \text{ м}^2$		
Санвузли	$S=12+12=24 \text{ м}^2$		
Аванзал	$S= 18 \text{ м}^2$		
Торговельна зала	$S=100 \text{ м}^2$	$S=20 \text{ м}^2$	$S=2,0*12 =24 \text{ м}^2$

Виробничий процес у закладах ресторанного господарства

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

Розрахунок оборотності місця за 1 годину здійснюється за формулою 1.1 нумерація формул перевірити

$$\eta = \frac{60}{\tau} \quad (1.1)$$

де, η – оборотність місця, разів/год;

τ – тривалість відвідування, хв.

Розрахунок кількості відвідувачів здійснюється за формулою (1.2) [28]:

$$n = m \times \eta \times k \quad (1.2)$$

де, n – кількість відвідувачів за годину, осіб;

m – кількість місць у залі, місць;

k – коефіцієнт заповнення зали.

Для визначення денної кількості споживачів ресторану французької кухні «Gauguin» при готелі 4* «ГОГЕН» розробляємо динаміку завантаженості зали ресторану на 100 місць.

Таблиця 1.14

**Прогнозована добова динаміка завантаження ресторану французької кухні
«Gauguin» 100 місць**

Години роботи, год	Тривалість відвідування, хв	Оборотність місця за годину, разів	Заповненість зали, частка одиниці	Кількість відвідувачів
12:00 – 13:00	30	2	0,1	10
13:00 – 14:00	40	1,5	0,1	15
14:00 – 15:00	40	1,5	0,1	30
15:00 – 16:00	40	1,5	0,2	15
16:00 – 17:00	40	1,5	0,2	15
17:00 – 18:00	40	1,5	0,2	20
18:00 – 19:00	60	1	0,4	40
19:00 – 20:00	60	1,0	1	100
20:00 – 21:00	60	1	0,4	40
21:00 – 22:00	40	1,5	0,2	20
22:00 – 23:00	40	1,5	0,2	15
Усього за день:			Відвідувачі ресторану	320
Денна оборотність місця, рази				3,2

На основі прогнозування кількості споживачів встановлено, що кількість відвідувачів для розрахункового дня в залі проектованого закладу ресторанного господарства при готелі становить 380.

Оборотність місця в ресторані – 3,2 особи на місце, що відповідає орієнтовним показникам господарської діяльності аналогічних типів закладів ресторанного господарства.

У таблиці 1.14 розраховано динаміку завантаження лобі-бару на 20 місць при готелі 4* «ГОГЕН»

Загальна кількість гостей лоббі-бару за день становить 112 осіб, отже добова оборотність місця – 5,6 разів.

Після визначення денної кількості споживачів в закладі ресторанного господарства при готелі 4* «ГОГЕН», визначаємо прогнозовану кількість страв, що реалізуватимуться в ресторані протягом робочого дня.

Вихідними даними для визначення денної кількості кулінарної продукції

для підприємства є загальна денна кількість відвідувачів та коефіцієнт споживання страв. Знаючи кількість відвідувачів за день, визначають кількість страв, що реалізуються протягом дня на підприємстві. Для підприємств, які працюють за меню з вільним вибором страв, розрахунок здійснюють за формулою [28]:

$$n = N_{\text{день}} * m \quad (1.3)$$

де n – кількість страв, яка реалізується за день; m – коефіцієнт споживання страв.

Таблиця 1.15

Прогнозована динаміка завантаженості лобі-бару на 20 місяць

Години роботи	Тривалість відвідування, хв	Оборотність місяця за годину, разів	Заповненість зали, частка одиниці	Кількість відвідувачів
08:00-10:00	30	2	0,1	4
10:00-12:00	30	2	0,1	4
12:00-14:00	30	2	0,2	8
14:00-16:00	30	2	0,2	8
16:00-18:00	40	1,5	0,3	9
18:00-20:00	60	1	0,6	12
20:00-22:00	60	1	1	20
22:00-00:00	90	0,7	0,9	13
00:00-02:00	60	1	0,6	12
02:00-04:00	40	1,5	0,2	6
04:00-06:00	60	1	0,6	12
06:00-08:00	60	1	0,2	4
Загальна кількість відвідувачів за добу				112
Добова оборотність місяця, рази				5,6

Для визначення кількості страв та виробів, які реалізовуватимуться у закладі ресторанного господарства, використовуємо орієнтовні коефіцієнти споживання різних груп страв відвідувачами за день. Результати даних розрахунків наводяться у вигляді таблиці 1.16.

Сировине забезпечення виробничої програми

Основою розрахунку кількості сировини Q є денна виробнича програма і норма витрат продуктів на одну порцію за формулою (1.3) [28]:

$$Q = \frac{n \times g_p}{1000} \quad (1.3)$$

де, n – кількість порцій (виробів), шт.;

гр – норма витрат продукту на порцію/виріб (брутто), г.

На основі денних виробничих програм, розраховуємо необхідну добову потребу закладів ресторанного господарства при готелі у сировині, продуктах (напівфабрикатах, закупівельних товарах) за товарними групами .

Таблиця 1.16

Прогнозована кількість страв у закладах ресторанного господарства при готелі 4* «ГОГЕН» за добу

Група страв	Ресторан		Лоббі-бар	
	Коефіцієнт споживання групи страв	Кількість, порцій	Коефіцієнт споживання групи страв	Кількість, порцій
Холодні страви і закуски	2,3	722	1,2	134
Гарячі закуски	0,4	114		
Супи	0,2	68		
Основні страви	1,5	456		
Десерти	0,5	152	0,4	45
Борошняні та кондитерські вироби	0,5	152		
Гарячі напої:				
Кава	0,4	135	0,3	34
Чай	0,3	76	0,2	22
Холодні напої:				
Власного виробництва	0,2	58	0,1	11
Газовані напої та сік	0,3	106	0,1	11
Фреш	0,3	89	0,1	11

1.5. Організаційний дизайн

Організаційна структура готельного підприємства формується виходячи з вимог довготривалого забезпечення його конкурентоспроможності, економічної ефективності, доцільності і раціональної кооперації. В рамках організаційної структури підприємства виділяються дві основні складові: структура управління та виробнича структура.

Обираємо пірамідальну структуру управління для готелю.

Для структури управління готельним підприємством характерні ланки, рівні (ступені) управління та зв'язки *горизонтальні* і *вертикальні*.

Зв'язкам між відділами властивий горизонтальний характер. Сходінки управління будуються у вертикальному співвідношенні і підкоряються по ієрархії один одному.

Пірамідна структура управління підприємством представлена на рис. 1.5.

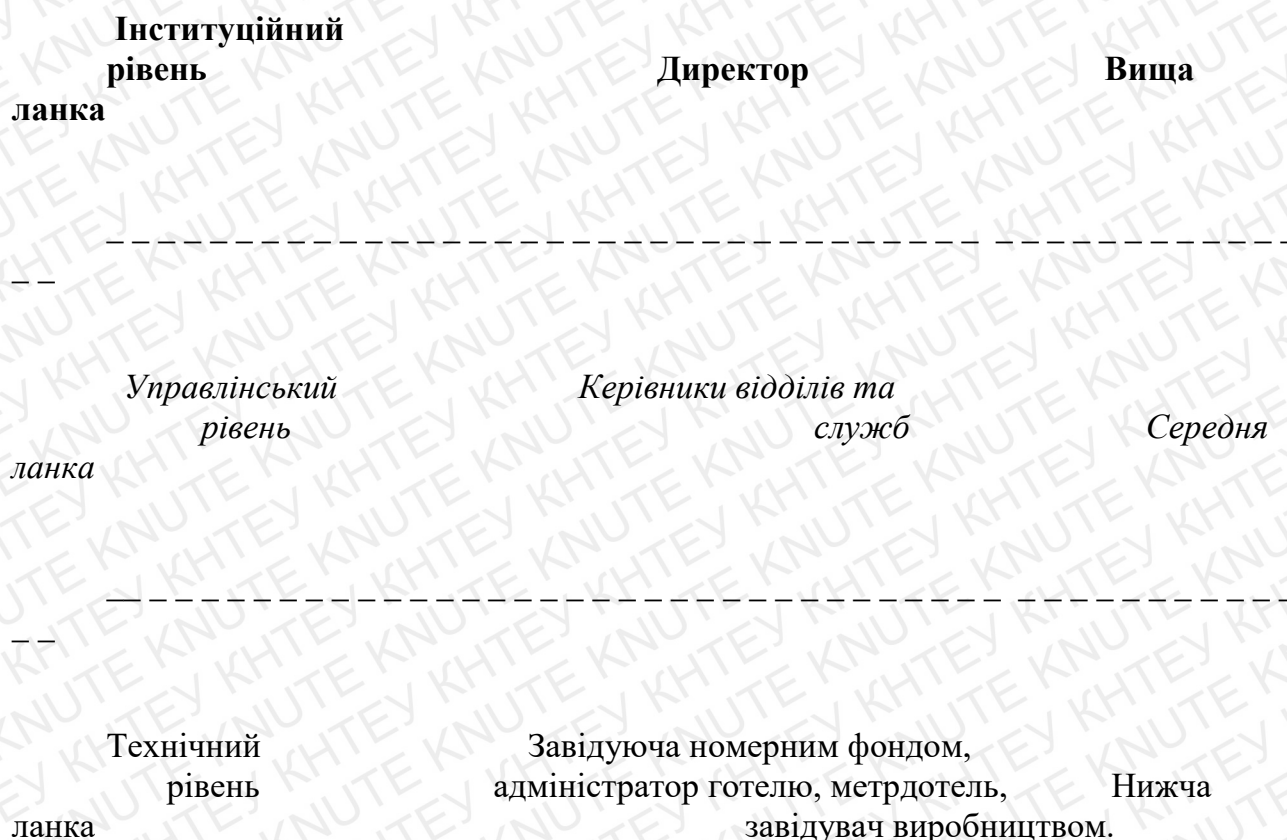


Рис. 1.5. Пірамідна структура управління підприємством готельно-ресторанного господарства

Виробнича структура готелю визначається розміром готелю, його особливостями, місцем розташування, сезонністю роботи та іншими факторами.

VIP-Готель в своєму складі має такі служби:

- служба прийому та розміщення в готелі та поверхова служба;
- служба ресторанного господарства;
- допоміжні служби.

Основними завданнями служби прийому та розміщення є прийом та реєстрація гостей, їх розміщення в заброньованих і підготовлених до заселення номерах та обслуговування.

В проєктованому готелі службою прийому і розміщення керує заступник директора. Йому підпорядковуються адміністратор готелю та завідувача номерним фондом.

Працівники цієї служби наділені певними правами та обов'язками.

В Додатку Г наведений приклад розробки посадових вимог до працівників служби прийому та обслуговування.

Організація харчування в готелі здійснюється в ресторані та інших закладах ресторанного господарства. служба харчування складається з двох підрозділів: виробничого та організаційно-обслуговуючого.

Загальне керівництво рестораном делеговане в залежності від розміру закладу директору (заступнику) служби харчування і (або) завідувачу виробництвом, якому підпорядковані кухарі, мийник кухонного посуду, мийники столового посуду тощо.

Організаційно-обслуговуючий підрозділ служби харчування очолює метрдотель, якому підпорядковуються офіціанти, бармени та гардеробники.

Посадові вимоги до працівників служби харчування представлені в Додатку Е.

Таблиця 25

**Реєстр погоджувальних процедур діяльності організації
готельно-ресторанного бізнесу для готелю**

Назва процедур	Назва державного органу, що має надати дозвіл
Державна реєстрація організаційно-правової форми	Державний реєстратор
Відкриття підприємству поточного банківського рахунку	Банк

Таблиця 1.17

**Пакет документів для створення та реєстрації суб'єкта господарювання
готелю**

Назва документа	Зміст документа
Наказ про призначення директора ТОВ	Наказ про створення юридичної особи
Статут	<ul style="list-style-type: none"> • Назва та місцезнаходження товариства • Юридичний статус товариства • Мета, предмет діяльності товариства • Статутний капітал • Майно товариства • Права і обов'язки учасника • Права і господарська діяльність товариства • Управління і контроль діяльності товариства • Контроль за діяльністю директора • Трудовий колектив і оплата праці • Зовнішньоекономічна діяльність • Розподіл прибутків товариства і відшкодування збитків • Реорганізація і припинення діяльності товариства • Вирішення спорів • Інші умови
Реєстраційна картка встановленого зразка	Форма 1
Документ, що свідчить про сплату внеску в статутний капітал ТОВ	Квитанція або платіжне доручення

Для отримання дозволу на торгівлю буде потрібно надання нижче наведених документів:

1. Установчі документи організації;
2. Договір оренди або свідоцтво про власність на приміщення;
3. Висновок районної СЕС;
4. Висновок міської СЕС;
5. Висновок УГПС (пожежна служба);
6. Картка обліку ККМ;
7. Договір на вивезення сміття;

Для отримання висновку СЕС в рамках отримання алкогольної ліцензії потрібно наступний пакет документів:

1. Асортиментний перелік у 3 примірниках;
2. Санітарний паспорт на об'єкт;
3. Договір на дезінсекцію (комахи) і дератизацію (гризуни);

4. Журнали, зареєстровані в СЕС;
5. Медичні книжки на всіх співробітників ресторану;
6. Договір на вивезення сміття;
7. Свідоцтво про реєстрацію організації;
8. Договір оренди;
9. Висновок міської СЕС на відкриття об'єкту;
10. Заключення УГПС (пожежна служба);
11. Наявність сейфа;
12. Наявність охоронної сигналізації, кнопки охоронної сигналізації.

Перелік документів, що надаються заявником для сертифікації послуг готелю (формування справи):

- Свідоцтво про державну реєстрацію юридичної особи
- Договір на оренду нежитлових приміщень або свідоцтво про власність
- Свідоцтво ППН
- Коды статистики ОКПО
- Висновок органів держсанепіднагляду
- Погоджений асортиментний мінімум
- Висновок органу Держпожнагляду
- Карта реєстрації ККМ
- Документ про повірку і таврування вимірювальних приладів.

Перелік документів, що перевіряються в ході сертифікаційної перевірки послуг СПА готелю:

1. Наказ по підприємству про проведення сертифікації і призначення відповідального для роботи з комісією
2. Збірник рецептур страв і кулінарних виробів
3. Журнал на наявність гнійничкових захворювань
4. Бракеражний журнал
5. Договори на поставку продукції
6. Договір на прибирання та вивіз сміття

7. Договір на проведення дезінфекції та дератизації
8. Договір на обслуговування холодильного та технологічного обладнання
9. Договір з енергонагляду.
10. Нормативні документи («ГОСТи», «ОСТи», «СанПиН»)
11. Правила внутрішнього трудового розпорядку з розподілом обов'язків
12. Посадові інструкції
13. Трудові книжки (трудові угоди), штатний розклад
14. Документи про професійну освіту персоналу
15. Особисті медичні книжки персоналу
16. Журнали та інструкції з охорони праці та техніки безпеки
17. Сертифікати відповідності на сировину і продукцію

РОЗДІЛ 2. ДИЗАЙН ГОТЕЛЮ

2.1 Екстер'єр готелю

Готель 4* на 88 місць «ГОГЕН» буде запроєктовано у місті Київ, Печерський район, вул. Йова Борецького, 10А.

Будівля готелю та внутрішній простір запроєктовані в єдиному стилі – модерн. Будівля має шість поверхів з функціональним цокольным поверхом, перший та другий поверх призначено для громадських функцій, на третьому-шостому розміщуються житлові приміщення.

Згідно з прийнятим рішенням площа готелю складатиме 3890 м².

Архітектурний стиль забудови мікрорайону – функціоналізм та конструктивізм.

Готель призначений в основному на обслуговування туристів, а також ділових гостей, тому дизайн закладу буде сучасним, стриманим та лаконічним.

Цій тематиці підпорядковується весь комплекс рішень щодо екстер'єру, інтер'єру, меблів, одягу персоналу, постільної білизни, технічного оснащення. При проектуванні закладу враховувались наступні принципи: будівля готелю гармонійно вписується до архітектурного ансамблю прилеглих споруд та не порушує історичний центр міста.

Зовнішній вигляд (екстер'єр) споруди готельного комплексу має велике значення з погляду реклами, і тому він представницький та естетичний.

Оформлення фасаду будівлі планується виконати за сучасними технологіями будівництва. Будівля гарно вписується в навколишню архітектуру та природне середовище. Естетика фасаду полягатиме у використанні сірої мармурової плитки для стін. Незважаючи на багатоповерховість, будівля виглядатиме елегантною.

Головний вхід у готель буде стриманим, без зайвої реклами, фасад прикрасить мозаїка, вітражі, ліпнині рельєфи, керамічна плитка, ковані деталі. Зовнішній фасад у темні часи доби буде підсвічуватися.

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

Вхідна зона закладу буде представлена вестибюлем готелю, який планується виконати у стилі модерн.

Модерн як стиль в архітектурі і художніх ремеслах з'явився в останньому десятилітті XIX століття, проіснував майже тридцять років, згас і відродився знову. У різних країнах стиль модерн називають по-різному: французи позначають його як “ар-нуво”, що перекладається як “нове мистецтво”, для німців він – “югендштіль” (“молодий стиль”), американці охрестили його “Тіффані” – на честь одного з кращих своїх дизайнерів, швейцарці називають його “ялиновим”, італійці – “ліберті”.

Для оздоблення будуть використовуватись переважно натуральні матеріали: дерев'яний масив, металеві площини, цегляна або кам'яна кладка.

Стіни та стеля у вестибюлі будуть витримані у білому та оливковому кольорах.

Балки, вітражі, незвичайна ліпнина у вигляді квіткових орнаментів, які є своєрідними “візитними картками” стилю, будуть використані при оздобленні вестибюлю та всіх приміщень готелю. Перехід між стінами і стелею буде згладжений за допомогою карнизів.

Для створення зручності та затишку передбачені дивани та крісла з шовковою оббивкою з рослинним орнаментом. М'які меблі в стилі модерн – дуже зручні і комфортні. Дивани і крісла матимуть великі розміри.

Колір і фактура штор, завіс, оббивки меблів, килимів будуть вписуватись у інтер'єр у стилі модерн – використано текстиль з рослинними орнаментами, зображеннями метеликів або жуків.

Біля диванів будуть розміщуватись скляні столики. В оздоблені стійки буде використовуватися дерев'яні панелі. Серед набору елементів декору будуть присутні копії картин Поля Гогена, постімпресіоністів та імпресіоністів, графіка

та виробу з кераміки. Також у вестибюлі буде декілька декоративних рослин у керамічних великих горшках, які створюватимуть яскраві акценти.

Правильно підібране освітлення грає головну роль. Важливо пам'ятати, що дизайн освітлювальних приладів несе, в першу чергу, функціональне навантаження. Таким чином, будуть використані світильники-споти на стелі, здатні змінювати кут напрямку світла, невидимі світлодіодні стрічки, що випромінюють м'яке світло.

Модерн покликаний створити романтичну атмосферу затишку і гармонії, тому його характерною особливістю є приглушене, неяске освітлення – з цим завданням чудово впораються декоративні світильники з кольорового або матового скла. Основним джерелом світла стане багаторіжкова люстра з кованого заліза, що нагадує квітковий букет.

Виразність досягатиметься за рахунок фактури оздоблення стін. Декоративна штукатурка з різними оптичними ефектами, різноманітною палітрою відтінків і «живою» текстурою стане, в цьому сенсі, чудовим помічником.

В інтер'єрі будуть використані корпусні меблі, виконані з натурального дерева. Стелажі, комоди, бюро, вітрини, незважаючи на свою умовну масивність, привертають увагу витонченістю і незвичністю оздоблення. По-перше, цьому сприяє форма меблів – химерні вигини і плавні обриси. По-друге – особливу роль відіграють фурнітура та скління. Меблі багато декоровані – металевими або різьбленими ручками, вставками з різних за фактурою матеріалів – інкрустовані слоновою кісткою або шматочками перламутру. Дверцята шаф і буфетів виконані з кольорового або матового скла.

Згідно стилю інтер'єру модерн – ніжки меблів мають вигнуту форму.

Тема природи має бути присутня у всіх елементах декору. Створити стиль модерн допоможуть картини, різні статуетки, незвичайні вази, фантазійні світильники, елементи декору зі скла і металу. Вони додадуть приміщенню індивідуальність і вишуканості.

Зона рецепшн виглядатиме урочисто завдяки стійці виконаній із масиву дубу з різьбленням та ліпниною прикрашеною позолотою у оздобленні стіні та антикварним предметам.

В зоні лобі-бару барна стійка виконана з дубу прикрашеного різьбленням. Світильники прикрашені вітражними зображеннями, виконаними в техніці «тіффані». Що надає атмосфері казкового настрою. Стеля декорована ліпниною з позолотою та розписом.

Вхід до ресторану також прикрасять дубові двері з різьбленням та вітражними вставками. На стінах ресторану змонтовані дубові панелі, художній розпис, шпалери ручної роботи. Біля вітражного вікна розташовано комин. Його портал виконано з дерева та прикрашено ліпниною з рослинним декором з позолотою.

На підлозі – дубовий паркет, традиційна для стилю модерн.

Приміщення ресторану декоровано люстрами, бра, лампами з бронзи, килимами, дзеркалами, бархатними шторами з китицями, картинами та фотознімками початку минулого сторіччя.

Зала освітлюватиметься як природним, так і штучним світлом.

У холі другого поверху є зона відпочинку, мебльована низькими диванами темних тонів та невеликим журнальним столиком зі скла овальної форми. Меблі підбрані під кольорову гаму холу. Для оформлення холу вибрано світлі відтінки. Освітлення коридору здійснюватиметься при використанні штучних світильників.

Житлова частина готелю на 88 місць буде представлена однокімнатними одномісними та двомісними номерами першої категорії, а також, президентським апартаментом, двомісними апартаментами та номерами «люкс».

Дизайн номерів - це простір, в якому багато розсіяного, спокійного світла. Передпокій номеру буде невеликого розміру, мебльований вбудованою шафою та дзеркалом. Інтер'єр номеру буде виконаний у стилі модерн. Номер у такому стилі - це затишна кімната з мінімальною кількістю меблів, лише дерев'яне ліжко, комод, стіл, крісло та невеличкі тумбочки при ліжку. На стіні над ліжком

будуть розміщуватись картини. На підлозі у номері стоятиме декоративна рослина у білому великому горщику, яка надаватиме інтер'єру домашнього затишку.

Номери готелю облаштовані меблями з натурального дерева різних порід, здебільшо дубовими. В кожному номері дубові панелі на стінах. Інтер'єри номерів виглядають затишно завдяки авторським деталям та предметам під старовину.

Стіни номеру – оливкового кольору, стеля – білого. Підлога у номері буде викладена дубовим паркетом.

Вікна житлової кімнати, наповнюючи простір світлом, поєднують житло із зовнішнім світом, роблячи його частиною інтер'єру. Вікна прикрашатимуть розсувні щільні портъери з однотонної шовкової тканини. Номер освітлюватиметься люмінесцентними світильниками, що розташовуватимуться під стелею та жорстко закріплюватимуться біля узголів'я кожного ліжка.

Санітарні вузли для номерів I категорії сполучені, обладнані душовою кабіною, умивальником, унітазом, а також сушаркою для рушників. Над умивальником буде розташоване дзеркало, поличка для туалетного приладдя, держак рушника, штепсельна розетка для електробритви та фен.

Санвузли в номерах також виконані в стилі модерн: плитка та шпалери зі спокійним, флоральним малюнком.

Номера класу «Люкс» зплановано за принципом студії. Спальну зону від вітальні відгорожує перегородка з дерева та вітражем ручної роботи.

Номери готелю 4* на 88 місць «ГОГЕН» обладнано пристроями енергозбереження, які зазвичай встановлюються при вході в номер і управляються картами електронного карткового замка.

РОЗДІЛ 3. РЕВЕНЬО МЕНЕДЖМЕНТ

3.1. Цінова політика. Фінансовий результат

Для надання легітимності діяльності закладу готельного господарства обов'язковим є визначення організаційного й правового статусу суб'єкта господарювання. Для проєктованого готелю 4* «ГОГЕН» на 88 місць у м.Київ обрано форму власності ТОВ (Товариства з обмеженою відповідальністю), діяльність підприємства відбуватиметься у відповідності із Законом України "Про товариства з обмеженою та додатковою відповідальністю". Юридична назва підприємства ТОВ «ГОГЕН».

Капітал

Розмір статутного капіталу товариства складається з номінальної вартості часток його учасників, виражених у національній валюті України.

Статутний капітал ТОВ «ГОГЕН» має складатись із грошових та матеріальних внесків засновників (табл. 3.1).

Таблиця 3.1

Статутний капітал ТОВ «ГОГЕН»

№	Активи майно	Вартість, тис. грн	Питома вага, %
1	Основні засоби та інші необоротні активи	105000	95
2	Оборотні активи	5000	5
	Разом	110000	100

Отже, згідно даних табл. 3.1 статутний капітал ТОВ «ГОГЕН» складає 110000 тис.грн.

Обсяги діяльності. Завантаженість номерного фонду

Основними видами діяльності проєктованого готелю 4* «ГОГЕН» є:

- надання послуг з тимчасового розміщення;
- надання та організація послуг харчування;
- надання послуг івент-послуг та спортивно-оздоровчих.

У процесі розроблення експлуатаційної програми засобу розміщення визначають такі показники [46]:

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

Обґрунтування обсягу реалізації послуг, $Q_{пл}$, з тимчасового розміщення на плановий період визначемо методом прямих розрахунків з урахуванням планової пропускну спроможності окремих типів і категорій номерів готелю та планового коефіцієнта його завантаженості за формулами [10]:

$$PC = \sum_{i=1}^n N_i \cdot M_i \cdot D \quad (3.1)$$

де N_i – кількість номерів i -го типу і категорії в експлуатації у плановому році;

M_i – кількість місць у номері i -го типу і категорії у плановому році;

D – кількість днів роботи засобу розміщення у плановому році.

$$Q_{пл} = PC \cdot K_{з.і} [10] \quad (3.2)$$

де $K_{з.і}$ – плановий коефіцієнт завантаженості номерів i -ого типу і категорії, од.

У таблиці 3.2 розраховуємо плановий обсяг реалізації послуг з тимчасового розміщення готелю 4* «ГОГЕН».

Планова пропускну спроможність засобу розміщення визначалась з урахуванням сезонності попиту на послуги готельного комплексу. Планова пропускну спроможність закладів ресторанного господарства значною мірою обумовлюється плановою пропускну спроможністю номерного фонду готелю, а також плановою оборотністю місця в торговельному залі ресторану в залежності від платоспроможного попиту місцевого населення та гостей міста.

Таблиця 3.2

**Плановий обсяг реалізації послуг з тимчасового розміщення готелю 4*
«ГОГЕН» 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-днів			
			міжсезоння	високий сезон	сезон	міжсезоння	високий сезон	сезон	міжсезоння	високий сезон	сезон	разом
Президентський апартамент	1	2	120	125	120	0,6	0,8	0,7	144	200	168	512
Апартамент	1	2	120	125	120	0,6	0,8	0,7	144	200	168	512
Люкс	1	2	120	125	120	0,6	0,8	0,7	144	200	168	512
Студіо	1	2	120	125	120	0,6	0,8	0,7	1008	1400	1176	3584
Номер категорії одномісний	11	11	120	125	120	0,6	0,8	0,7	432	600	504	1536
Номер категорії двомісний	35	70	120	125	120	0,6	0,8	0,7	1728	2400	2016	6144
Разом	50	88							3600	5000	4200	12800

Плановий обсяг реалізації послуг закладу ресторанного господарства ботелю представлено у таблиці 3.3.

Таблиця 3.3

Планування кількості замовлення послуг ЗРГ при готелі 4*

Показники	Міжсезоння	Високий сезон	Сезон	Разом за рік
1. Обсяг реалізації послуг засобу розміщення	3600	5000	4200	12800
2. Планова структура замовлень послуг ЗРГ, %				
2.1. Сніданки	80	100	100	280
2.2. Вільний вибір страв	40	90	70	200
2.3. Обслуговування кава-брейків	40	70	50	160
2.4. Обслуговування бенкетів	5	60	30	95
3. Планова кількість замовлених послуг ЗРГ ($3=1*2$)				
3.1. Сніданки	2880	5000	4200	12080
3.2. Вільний вибір страв	1440	4500	2940	8880
3.3. Обслуговування кава-брейків	1440	3500	2100	7040
3.4. Обслуговування бенкетів	180	3000	1260	4440

Кількісні параметри обсягів діяльності готелю 4* «ГОГЕН» використовуються для планування доходів та витрат, визначення потреби закладу у персоналі, основних засобах та інших матеріальних ресурсах для забезпечення якісного обслуговування гостей.

Доходи. Витрати. Податки. Прибутки

Основну частину доходів готелю 4* «ГОГЕН» забезпечують доходи від основної діяльності засобу розміщення. Доходи від операційної діяльності ($D_{од}$) готелю поділяють на чотири основні групи за джерелами походження [10]:

- дохід від продажу номерів/місць ($D_{нф}$);
- дохід закладів ресторанного господарства/товарооборот ($D_{зрг}$);
- доходи об'єктів оздоровчого та рекреаційного призначення (D_m);
- інші операційні доходи ($D_{інд}$).

Дохід від операційної діяльності готелю розраховують за формулою [10]:

$$D_{од} = D_{нф} + D_{зрг} + D_m + D_{ін} \quad (3.4)$$

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

Обсяг доходів від реалізації продукції та послуг ЗРГ при готелі на 2020 рік розраховуємо у таблиці 3.4.

Таблиця 3.4

Обсяг доходів від реалізації продукції та послуг ЗРГ при готелі на 2020 рік

Показники	Міжсезоння	Високий сезон	Сезон	Разом
1. Планова кількість замовлених послуг харчування ЗРГ, од.:				
3.1. Сніданки	2880	5000	4200	12080
3.2. Вільний вибір страв	1440	4500	2940	8880
3.3. Обслуговування кава-брейків	1440	3500	2100	7040
3.4. Обслуговування бенкетів	180	3000	1260	4440
2. Планова ціна послуг харчування ЗРГ, грн:				
3.1. Сніданки	-	-	-	-
3.2. Вільний вибір страв	630	870	740	-
3.3. Обслуговування кава-брейків	300	500	400	-
3.4. Обслуговування бенкетів	650	850	750	-
3. Доходи від реалізації продукції та послуг харчування ЗРГ, тис. грн:				
3.1. Сніданки	-	-	-	-
3.2. Вільний вибір страв	907,2	3915,0	2175,6	6997,8
3.3. Обслуговування кава-брейків	432,0	1750,0	840,0	3022,0
3.4. Обслуговування бенкетів	117,0	2550,0	945,0	3612,0
Разом доходи від реалізації послуг харчування ЗРГ, тис. грн.	1456,2	8215,0	3960,6	13631,8

Планування обсягу операційних доходів готелю 4* «ГОГЕН» розраховуємо в таблиці 3.5.

Отже, операційні доходи готелю 4* «ГОГЕН» на плановий рік складають 60433,7 тис. грн.

Таблиця 3.5

Обсяг операційних доходів готелю 4* на плановий рік

Види доходів	Міжсезоння	Високий сезон	Сезон	Разом
1. Дохід від реалізації послуг з тимчасового розміщення, тис. грн	7891,2	17280,0	11558,4	36729,6
2. Дохід від реалізації послуг харчування ЗРГ, тис. грн	1456,2	8215,0	3960,6	13631,8
Разом: основні операційні доходи готелю, тис. Грн	9347,4	25495,0	15519,0	50361,4
3. Інші операційні доходи, ти. грн	1869,5	5099,0	3103,8	10072,3
Разом: операційні доходи готелю, тис. Грн	11216,9	30594,0	18622,8	60433,7

Основні засоби

Основні засоби – це матеріальні цінності, які використовують упродовж понад 365 календарних днів з моменту введення їх в експлуатацію, вартістю понад 2500 грн, що поступово зменшується у зв'язку з фізичним та моральним зносом.

На баланс підприємства основні засоби зараховуються за первісною вартістю.

Для виконання розрахунків використано дані з розділу 2 та оцінена вартість основних засобів, об'єднаних за видами: будівлі, споруди, машини, обладнання, транспортні засоби, меблі, інші.

Оцінка вартості основних засобів здійснена у такій послідовності:

1. визначити склад та кількість необхідних для закладу ресторанного господарства основних засобів;
2. розрахувати первісну вартість необхідних основних засобів;
3. зарахувати основні засоби, що проектується для закупівлі, до відповідної групи для нарахування суми амортизації за рік у цілому;

4. визначити річну суму амортизації основних засобів по готелю 4* «ГОГЕН».

Розрахунки складу, первісної вартості та суми амортизації основних засобів готелю 4* «ГОГЕН» на 88 місць узагальнені в таблиці 3.6.

Отже, сума амортизаційних відрахувань за основними фондами проектного закладу готельного господарства складає 30573,9 тис. грн. на рік.

Таблиця 3.6.

Розрахунок суми амортизації за видами основних засобів на 2020 рік

Вид основних засобів	Первісна вартість основних засобів, тис. грн.	Термін корисного використання, роки	Річна сума амортизації основних засобів, тис. грн.
1. Споруди	780278,13	30	26009,3
2. Машини, обладнання, транспортні засоби, меблі	17946,4	5	3589,3
3. Інші	3901,4	4	975,3
Амортизація основних засобів	802125,9		30573,9

Оплата праці

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.

Поставлені завдання реалізують при розробленні плану з праці на підприємстві, який складається з планування: чисельності персоналу та складання штатного розпису, фонду оплати праці.

При плануванні чисельності персоналу повинен бути визначений його якісний склад (рівень кваліфікації, освіти). При обґрунтуванні середньооблікової чисельності персоналу, що визначається за нормами обслуговування ($Ч_{сн}$), використовують формулу 3.3 [10]:

$$Ч_{сн} = Q_p / H_{обс} * K_{зам} \quad (3.3)$$

де Q_p - об'ємні параметри об'єкта обслуговування;

$H_{обс}$ - норма обслуговування;

$K_{зам}$ - коефіцієнт заміщення.

Чисельність покоївок готелю 4* «ГОГЕН» розраховуємо у таблиці 3.7.

За результатами розрахунку планової чисельності персоналу підприємства складено штатний розпис готелю згідно листу Мінпраці України № 162/06/187-07 від 27.06.2007 штатний розпис наведено у дод. Ю та розраховано фонду заробітної плати працівників готелю 4* «ГОГЕН» на місяць див. дод. Ю. В готелю 4* «ГОГЕН» планується сформувати штат працівників у кількості 54 осіб. Місячний фонд основної заробітної плати становитиме 260,30 тис. грн.

Таблиця 3.7.

Розрахунок чисельності покоївок готелю 4* «ГОГЕН»

Категорія і номерів	місткість	Одночасна місткість номерів	Норма обслуговування номерів у першу зміну	Явочна чисельність покоївок			Середньооблікова чисельність покоївок
				у першу зміну	у другу та третю зміни	на добу	
A	1	2		3 = 1:2	4	5 = 3+4	6 = 4* K_{зам}
Президентський апартамент	1	3		0,3			
Апартамент	1	3		0,3			
Люкс	1	4,5		0,2			
A	1	2		3 = 1:2	4	5 = 3+4	6 = 4* K_{зам}
Студіо	7	4,5		1,6			
Номер I категорії одномісний	6	7		0,9			
Номер I категорії двомісний	12	6,5		1,8			
Разом	28			5	2	7	8

У таблиці 3.8 наведено визначений обсяг преміального фонду готельного комплексу на рік.

Таблиця 3.8

Преміальна частина фонду оплати праці готелю «ГОГЕН» на місяць

Групи працівників	Плановий розмір основної заробітної плати, тис. грн.	Плановий розмір премій на рік у розрахунку до основної заробітної плати	
		%	тис. грн.
Адміністративно-управлінський персонал	44,70	20	8,94
Основний персонал	190,50	30	57,15
Допоміжний персонал	25,20	15	3,78
Разом	260,40	-	69,87

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 за рахунок прибутку (табл. 3.9).

Таблиця 3.9

Фонд оплати праці у готелю 4* «ГОГЕН» на 2020 рік

Показники	Фонд заробітної плати, тис.грн.
Місячний фонд основної заробітної плати	260,4
Місячний фонд додаткової заробітної плати	69,87
Разом місячний фонд оплати праці	330,3
Річний фонд основної заробітної плати	3124,8
Річний фонд додаткової заробітної плати	838,4
Разом річний фонд оплати праці	3963,2
Участь працівників у прибутках	260,4

Узагальнення попередніх розрахунків фонду оплати праці по готелю 4* «ГОГЕН» на плановий рік проводимо у таблиці 3.13, а саме:

- чисельності працівників
- фонд оплати праці;
- розмір основної та додаткової заробітної плати персоналу готелю 4* «ГОГЕН»;
- структуру фонду оплати праці.

Таблиця 3.10

План з праці готелю 4* «ГОГЕН»

Показники	У розрахунку на 2020 рік
Планова чисельність працівників, усього, осіб	54
у т. ч.:	
▪ адміністративно- управлінський персонал, осіб	6
▪ основний (операційний) персонал, осіб	42
▪ допоміжний персонал, осіб	6
Фонд основної заробітної плати, тис. грн.	3124,8
у т. ч.:	
▪ адміністративно- управлінський персонал, осіб	536,40
▪ основний (операційний) персонал, осіб	2286,00
▪ допоміжний персонал, осіб	302,40
Фонд додаткової заробітної плати, тис. грн.	838,4
у т. ч.:	
▪ адміністративно- управлінський персонал, осіб	107,28
▪ основний (операційний) персонал, осіб	685,80
▪ допоміжний персонал, осіб	45,36
Фонд оплати праці, усього, тис. грн.	3963,2
у т. ч.:	
▪ адміністративно- управлінський персонал, осіб	643,68
▪ основний (операційний) персонал, осіб	2971,80
▪ допоміжний персонал, осіб	347,76
Структура фонду оплати праці:	
основна заробітна плата, %	79
додаткова заробітна плата, %	21

Отже, загальний фонд оплати праці готелю склав 3963,2 тис. грн.

Витрати

В план поточних витрат готелю 4* «ГОГЕН» включають всі види витрат, спрямованих на створення умов для тимчасового проживання гостей та наданням їм усіх складових основних та додаткових послуг. До плану поточних витрат не включають витрати, які не відносяться до експлуатації готелю та його виробничих підрозділів (витрати на поточний і капітальний ремонт нежитлових будівель і споруд, що входять до складу валових витрат готелю, «Фінансові витрати», «Витрати від участі в капіталі», «Надзвичайні витрати»).

Поточні витрати проектного готелю на 88 місць згруповано за калькуляційними статтями:

Стаття 1. Планування витрат на закупівлю сировини, продуктів, закупівельних товарів ЗРГ при готелі на плановий рік – 12089,54 тис.грн (дод. Я).

Стаття 2. Витрати на оплату праці розраховано у таблиці 3.15 – 3963,24 тис. грн.

Стаття 3. Включає відрахування на соціальні заходи у розмірі єдиного соціального внеску і складає 22% та 1,5% військовий збір від планового фонду оплати праці: 6816,8 тис. грн.

Стаття 4. Амортизаційні відрахування розраховані у таблиці 3.10 – 30573,90 тис.грн.

Стаття 5. Витрати на опалення приміщень, на електроенергію, на водопостачання та каналізацію плануються відповідно до Закону України «Про житлово-комунальні послуги». Розрахунок витрат на ресурсне забезпечення проводимо в таблиці 3.11.

Таблиця 3.11

Розрахунок витрат на ресурсне забезпечення готелю 4* «ГОГЕН»

Види витрат	Обсяг витрат у натуральних показниках	Тарифи за умовну одиницю, грн.	Поточні витрати за рік, тис. грн.
Електроенергії	62433,25	2,54	158,58
Опалення	298,4	1825,2	544,64
Гаряча вода	2737,5	96,74	264,83
Холодна вода	5853	18,28	106,99
Разом			1075,04

Також плануються відрахування до ремонтного фонду – 1 % доходу від реалізації послуг готелю – 669,18 тис. грн.

Загальна сума витрат за статтею: $1075,04 + 1226,0 = 1679,38$ тис. грн.

Стаття 6. За цією статтею розраховується знос спецодягу, форменого одягу, столової білизни, посуду, приборів, виробничо-торговельного інвентарю. За чинним законодавством на ЗРГ покладено обов'язки по забезпеченню робітників санітарним та спеціальним одягом. Норми безоплатної видачі санітарного та спеціального одягу для адміністративно-управлінського персоналу складають 1 стандартний комплект, для оперативно-виробничого персоналу – 2 комплекти у розрахунку на рік (табл. 3.12).

Таблиця 3.12

Розрахунок суми зносу спеціального одягу персоналу у готелю 4* «ГОГЕН»

Група робітників	Кількість робітників за штатним розкладом, осіб	Норма видачі санітарного та спеціального одягу на 1 людину на рік	Вартість одиниці комплекту одягу, грн.	Сума зносу, тис. грн.
Адміністративно-управлінський персонал	6	1	2500	15
Оперативно-виробничий персонал	42	2	1200	50,4
Разом				65,4

Розрахунок суми зносу інвентаря, що належить до малоцінних та швидкозношуваних предметів готелю на плановий рік проводимо у таблиці 3.13

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

Стаття 8. Податки, збори та інші обов'язкові платежі на місяць: ліцензія на продаж алкогольних напоїв – 11 тис. грн. (одноразово), фіскальні апарати та їх обслуговування – 6,5 тис.грн., патент на здійснення торговельної діяльності – 2,5 тис.грн., медична ліцензія на Spa-послуги – 8,0 тис.грн. (одноразово), збір за місця для паркування – 1,8 тис.грн., збір за першу реєстрацію транспортного засобу – 0,9 тис.грн. (одноразово), дозвіл на розміщення об'єкта зовнішньої реклами – 3,8 тис.грн. Витрати за статтею склали – 20,8 тис.грн.

Таблиця 3.13

Розрахунок суми зносу інвентаря, що належить до малоцінних та швидкозношуваних предметів готелю 4* «ГОГЕН» на плановий рік

Інвентар	Кількість місць у закладі	Норма оснащення на одне місце	Об'ємний показник, од.	Вартість одиниці, грн.	Сума зносу, тис. грн.
Постільна білизна 220x200	22	2	44	2180	96
Постільна білизна 135x200	6	2	12	1600	19,2
Рушники 70x140	50	4	200	220	44
Рушники 50x70	50	2	100	130	13
Рушники 30x50	50	2	100	100	10
Порцеляновий фарфоровий посуд та	80	3	240	194	45,56
Столові набори	80	3	240	37	8,88
Скляний посуд	80	3	240	48	11,52
Металеві набори	80	2	160	35	5,6
Столова білизна	80	2	160	380	60,8
Разом					315,56

Загальна сума витрат за статтею: $65,4 + 315,56 = 380,96$ тис. грн.

Стаття 9. Розраховується, виходячи із кількості кілометрів пробігу автотранспорту за рік та діючих тарифів на списання бензину для цього транспорту. Діючі в Україні норми списання бензину на малолітражний вантажопасажирський автотранспорт становлять 12 л на 100 км пробігу.

Витрати на паливо: $(2 * 150 * 280 * 0,12 * 35) / 1000 = 352,8$ тис. грн.

Стаття 10. Витрати на охорону визначаємо в обсязі 0,06% доходу готелю: 36,26 тис. грн.

Стаття 11. Матеріали об'єктів оздоровчо-рекреаційного призначення приймаємо за розрахунком на рівні 25,0 тис. грн. на рік.

Стаття 12. Інші адміністративно-управлінські витрати готелю не плануємо.

Стаття 13. Інші поточні витрати: витрати на рекламу та маркетингові дослідження; витрати на страхування майна; витрати від знецінення запасів; поштово-телефонні витрати, витрати на тару умовно визначаємо у обсязі 10% від постійних витрат готелю – тис. грн.

Стаття 14. Розраховувати не будемо, оскільки витрати цієї статті не плануються.

Зазначені витрати беремо за основу поточних витрат діяльності готелю та розраховуємо умовно-постійні та умовно-змінні витрати (табл. 3.14). Результати розподілу операційних витрат на умовно-постійні та умовно-змінні використовуються в процесі застосування програмно-цільового методу планування і прогнозування витрат та прибутків підприємства на найближчі роки.

Таблиця 3.14

Зведений кошторис операційних витрат готелю 4* «ГОГЕН»

Номер статті	Калькуляційна статті витрат	Поточні витрати, тис. грн.	Витрати умовно-змінні(ЗВ) та умовно-постійні(ПВ)
1.	Собівартість продукції власного виробництва та покупних товарів ЗРГ готелю	12089,54	ЗВ
2.	Витрати на оплату праці	3963,24	ЗВ
3.	Відрахування на соціальні заходи та медичне страхування	6816,8	ЗВ
4.	Амортизаційні відрахування	30573,90	ПВ
5.	Витрати на утримання основних засобів, інших необоротних активів, малоцінних необоротних матеріальних активів	1679,38	ЗВ
6.	Вартість витрачених малоцінних, швидкозношуваних предметів	380,96	ПВ
7.	Витрати на оренду основних засобів, інших необоротних активів	-	ПВ
8.	Податки, збори, інші передбачені законодавством обов'язкові платежі	20,8	ПВ
9.	Витрати на транспортування	352,8	ЗВ
10.	Витрати на охорону	36,26	ПВ
11.	Витрати матеріалів об'єктів рекреаційного призначення	25,0	ЗВ
12.	Інші адміністративно-управлінські витрати		ЗВ
13.	Інші поточні витрати діяльності	3101,19	ПВ
14.	Фінансові витрати	-	ПВ
	Разом поточні витрати	59039,84	
	У томі числі: умовно-змінні	28027,92	
	умовно-постійні	31011,9	

Отже, поточні витрати готелю 4* складають 59039,84 тис. грн.

Прибуток

При формуванні прибутку враховуються всі аспекти господарської діяльності готелю 4* у м. Київ, рівень використання основного капіталу, технологія обладнання, організація надання послуг, праці і конкурентоздатність. Прибуток – це абсолютна величина, що відображає результати зниження собівартості і зростання обсягу надання послуг. Реалізовані (надані) послуги є

одним з показників планування, оцінки господарської діяльності готельного комплексу та основних джерел доходів, що надходять до нього.

Ключовими елементами аналізу відповідності «витрати-доходи-прибуток» є маржинальний прибуток (дохід), точка беззбитковості. Маржинальний прибуток готельного комплексу (сума покриття, прибуток бруто) – це різниця між доходами закладу (без урахування ПДВ) та сумою змінних витрат.

Маржинальний прибуток повинен бути достатнім для фінансування постійних витрат та утворення чистого прибутку (табл. 3.15).

Таблиця 3.15

Планування маржинального прибутку готелю 4* «ГОГЕН» на 2020 рік

Показник	Алгоритм розрахунку	Значення, тис. грн
1. Доходи операційної діяльності, у тому числі:	табл. 3.8	60433,7
1.1. Дохід від реалізації послуг з тимчасового розміщення	табл. 3.8	36729,6
1.2. Дохід від реалізації послуг харчування ЗРГ	табл. 3.8	13 631,80
1.3. Інші операційні доходи	табл. 3.8	10072,3
2. Податок на додану вартість	20%	12086,7
3. Чистий дохід	рядок 1 – рядок 2	48346,9
4. Умовно-змінні витрати, у тому числі:	3.18	28027,9
4.1. Собівартість продукції ЗРГ	3.18	12089,5
4.2. Інші змінні витрати	3.18	15938,4
5. Маржинальний прибуток	рядок 3 – рядок 4	20319,0
6. Постійні витрати	3.18	31011,9
7. Прибуток (збиток)	рядок 5 – рядок 6	-10692,9

Цільовий чистий прибуток характеризує розмір чистого прибутку, що відповідає цільовим параметрам діяльності закладу готельного господарства. Цільовий прибуток готелю 4* «ГОГЕН» на плановий рік розраховуємо у таблиці 3.16.

Таблиця 3.16

Цільовий прибуток готелю 4* «ГОГЕН»

Показник	Значення на 2020 р.	Розрахунок
Операційні доходи готелю, тис. грн		60433,7
Середньогалузевий рівень рентабельності операційної діяльності, %	15	
Цільовий необхідний прибуток, тис. грн		9065,05

Можливий прибуток розраховується виходячи з обґрунтованих у попередніх частинах доходів від операційної діяльності та витрат. Планування основних результатів діяльності готелю 4* «ГОГЕН», наведено у таблиці 3.17.

Таблиця 3.17

Основні результати діяльності готелю 4* «ГОГЕН» на 2020 рік

№ пор.	Стаття	Алгоритм розрахунку	Розрахунок, тис. грн
1	Доходи від операційної діяльності	табл. 3.19	60433,7
2	Умовно-змінні витрати	табл. 3.19	28027,9
3	Умовно-постійні витрати	табл. 3.19	31011,9
4	Фінансові результати від звичайної діяльності до оподаткування	табл. 3.19	-10692,9
5	Чистий прибуток можливий	п. 4 – п. 5	-8768,2
6	Рентабельність операційної діяльності, %	(рядок 6/рядок 1) *100	-14,5
7	Чистий прибуток цільовий	табл. 3.20	9065,1
8	Чистий прибуток плановий	Обирають між необхідним та можливим за системою діагностики	-6843,5

Аналізуючи таблиці 3.17 бачимо, що можливий прибуток менший за необхідний, в перший рік функціонування закладу.

3.2. Ефективність проекту

Оцінка ефективності інвестиційного проекту та окупності капітальних витрат потребує розрахунку основних показників діяльності готельного комплексу упродовж наступних одинадцяти років.

Для проєктованого готелю 4* «ГОГЕН» темп зростання доходів операційної діяльності упродовж одинадцяти років планується в обсязі 8 % 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 витрат I-го року створення – 47%). Планові постійні витрати визначаємо як сталу величину – 31011,9 тис. грн.

Розмір амортизаційних відрахувань на плановий період приймається (умовно) як величина, що дорівнює розміру амортизації у попередній рік експлуатації об'єкта. Для проєктованого готелю розмір амортизаційних

відрахувань – 30573,90 тис. грн. Планування чистого прибутку здійснюємо прямим методом – як різницю між запланованими доходами, витратами та податком на прибуток (табл. 3.18).

Таблиця 3.18

Основні результати діяльності готелю 4* «ГОГЕН»

Роки	Чистий дохід від реалізації продукції		Змінні витрати		Постійні витрати, тис. грн	Фінансовий результат до оподаткування, тис. грн	Чистий прибуток, тис. грн
	Тис. грн.	Середньорічні темпи зростання, %	Тис. грн	Рівень змінних витрат, %			
1-й	48346,9	8	28027,92	47	31011,9	-10692,9	-1924,7
2-й	52214,7	8	24540,9	47	31013,5	-3339,7	-601,2
3-й	56391,9	8	26504,2	47	31013,5	-1125,8	-202,6
4-й	60903,2	8	28624,5	47	31013,5	1265,2	227,7
5-й	65775,5	8	30914,5	47	31013,5	3847,5	692,5
6-й	71037,5	8	33387,6	47	31013,5	6636,4	1194,5
7-й	76720,5	8	36058,6	47	31013,5	9648,4	1736,7
8-й	82858,2	8	38943,3	47	31013,5	12901,3	2322,2
9-й	89486,8	8	42058,8	47	31013,5	16414,5	2954,6
10-й	96645,8	8	45423,5	47	31013,5	20208,7	3637,6
11-й	104377,4	8	49057,4	47	31013,5	24306,5	4375,2
12-й	112727,6	8	52982,0	47	31013,5	28732,1	5171,8
13-й	121745,8	8	57220,5	47	31013,5	33511,8	6032,1
14-й	131485,5	8	61798,2	47	31013,5	38673,8	6961,3
15-й	142004,3	8	66742,0	47	31013,5	44248,8	7964,8
Разом	1312721,7		622284,1		465201,1	225236,5	40542,6

Основні показники оцінки ефективності реальних інвестиційних проектів: чистий приведений дохід; індекс дохідності; індекс рентабельності; період окупності.

Чистий приведений дохід – це різниця між приведеним до теперішньої вартості суми чистого грошового потоку за період експлуатації інвестиційного проекту та сумою інвестованих витрат на його реалізацію.

Розрахунок чистого приведенного доходу за реальним інвестиційним проектом наведено у таблиці 3.19.

Кумулятивний грошовий потік за 15 років експлуатації готелю 4* «ГОГЕН» на 88 місць становить 4959344,0 тис. грн., він складається з прибутку та амортизаційних відрахувань, що накопичені за тринадцять років експлуатації

готелю. Капітальні витрати на будівництво та оснащення становлять 802125,9 тис. грн.

Таким чином, капітальні витрати за проектом будівництва та оснащення готелю можуть бути окуплені за 15 років експлуатації. Через 15 років заклад отримає чистий приведений дохід обсягом 17675,5 тис. грн, який визначається як різниця між капітальними витратами та дисконтованим кумулятивним грошовим потоком.

Таблиця 3.19

Оцінка чистого приведеного доходу за інвестиційним проектом

Роки	Капітальні інвестиційні витрати за проектом	Чистий прибуток проекту по роках, та амортизаційні відрахування	Кумулятивний грошовий потік за проектом	Дисконтований грошовий потік за проектом	Чистий приведений дохід.
1-й	802125,9	13037,5	13037,5	12908,5	
2-й		25096,8	38134,3	37756,7	
3-й		28727,6	66861,9	66199,9	
4-й		32648,8	99510,7	98525,4	
5-й		36883,8	136394,5	135044,0	
6-й		41457,5	177852,0	176091,1	
7-й		46397,2	224249,2	222028,9	
8-й		51732,1	275981,3	273248,8	
9-й		57493,7	333474,9	330173,2	
10-й		63716,2	397191,2	393258,6	
11-й		70436,6	467627,8	462997,8	
12-й		77694,6	545322,4	539923,1	
13-й		85533,2	630855,6	624609,5	
14-й		93998,9	724854,5	717677,7	
15-й		103141,9	827996,4	819798,4	
Разом	802125,9	827999,4	4959344,0	819801,4	17675,5

Індекс дохідності дозволяє зіставити обсяги інвестиційних витрат з майбутнім дисконтованим грошовим потоком за проектом [10]:

$$ID = \sum_{t=1}^n \frac{KGP_t}{(1+i)^t} / IB \quad (3.7)$$

де,

- ID – індекс дохідності за інвестиційним проектом;
- KGP – кумулятивний грошовий потік.

Якщо значення індексу дохідності менше чи дорівнює одиниці, незалежний інвестиційний проект не повинен реалізовуватися, у зв'язку з тим,

що не може принести додаткових інвестиційних доходів. Тобто для реалізації може бути прийнятим лише той інвестиційний проект, який має індекс дохідності якомога більший за одиницю. Індекс дохідності дорівнює:

$$ID = 819801,4/802125,9 = 1,02$$

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) [10]:

$$IP = \frac{ЧП}{ІВ} \times 100\%, \quad (3.8)$$

де,

- IP - індекс рентабельності інвестиційного проекту;
- ЧП - середньорічний чистий прибуток за період експлуатації інвестиційного проекту;
- ІВ - інвестиційні витрати за реальним інвестиційним проектом.

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

$$ЧП = 184694,0/15 = 21586,46 \text{ тис. грн.}$$

Індекс рентабельності інвестиційного проекту:

$$IP = 12312,93/802125,9 * 100 = 1,5 \%$$

Рівень рентабельності інвестиційного проекту дорівнює 1,5%.

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

$$ПО = 802125,9 / (819801,4 / 15) = 14,7 \text{ років}$$

Показник періоду окупності для готелю 4* «ГОГЕН» на 88 місць м. Київ визначено дисконтованим методом і становить 14,7 років.

Проект окупності близько 14,7 років можливий для готельного комплексу, який розташований в престижному районі столиці України.

У розробленому проекті готельного готелю 4* «ГОГЕН» закладено зважені обсяги доходів та обсяги капітальних і поточних витрат. Ціна на послуги відповідає рівню їх якості, що дозволяє успішно розвиватись на ринку ділових закладів готельного господарства.

Рівень рентабельності діяльності та термін окупності проекту відповідає середньогалузевим показникам по Україні та Європі в цілому.

ВИСНОВКИ ТА ПРОПОЗИЦІЇ

Результатом випускного кваліфікаційного проекту є обґрунтування теоретичних положень та розроблення практичних рекомендацій щодо проектування готелю 4* на 88 місць у м. Київ, за результатами досліджень сформульовано такі висновки:

1. Проаналізовано готельний ринок м. Києва, столичний ринок готельних послуг налічує понад 100 підприємств готельного типу різного відомчого підпорядкування, які здатні одночасно розмістити близько 13 тис. осіб. У готельному господарстві зайнято 7 тис. працівників.

2. В ході виконання проекту та аналізу дислокації функціонуючих 4-зіркових готелів Печерського району, було обрано місце будівництва об'єкту – місто Київ, Печерський район, вул. Йова Борецького, 10А (див. рис. 1). До Печерської Лаври – 0,5 км, до м. Печерська – 1 км, до паркової зони – 0,3 км, до Дніпра – 1 км. Досліджено забезпеченість готелями в обраній геолокації проектування готелю, в районі розміщено 13 закладів готельного господарства.

3. Відповідно до обраної тематики готелю розроблено назву, що відповідатиме обраній тематиці – «ГОГЕН».

4. Розроблено концептуальне рішення готелю 4* «ГОГЕН» було обрано блочний спосіб організації та взаємозв'язку всіх груп приміщень, оскільки він є економічним при будівництві та технічній експлуатації. Житлова частина готелю 4* «ГОГЕН» складається із 53 номерів, із загальною місткістю – 88. Для надання послуг харчування у готелі передбачається ресторан вищого класу «Gauguin» французької кухні на 100 місць, який буде розташований на першому поверсі та лобі бар на 20 місць у вестибюлі готелю.

У вартість проживання кожного номеру буде включено: сніданок за типом «шведський стіл», паркінг, що охороняється, послуги Spa-центру, музична програма та уроки танців (по передньому запису), Wi-fi по всій території готелю, допомога з багажем

5. Розраховано площу всіх приміщень готелю 4* «ГОГЕН» відповідно до вимог ДБН В.2.2-20:2008, площа готелю складає 3890 м².

6. Охарактеризовано систему бронювання, реєстрації, розміщення Готелю, встановлено систему автоматизації служби прийому і розміщення гостей Property Management System. В проекті враховано клінінгові операції, що є необхідною складовою для функціонування Готелю.

7. Наведено загальну характеристику ділянки будівництва готелю 4* «ГОГЕН», розраховано площу ділянки під будівництво закладу – 1276 м², розраховано за укрупненим показником витрати на: електроенергію, опалення та воду. Вартість загально будівельних робіт готелю 4* «ГОГЕН» на 88 місць складає 780278,13 тис. грн. Розроблено заходи щодо охорони праці, техніки безпеки, протипожежної безпеки та охорони навколишнього природного середовища.

8. Для підприємства готельного господарства «ГОГЕН», (готель категорії 4*) було обрано організаційно-правову форму функціонування товариства з обмеженою відповідальністю, ТОВ «ГОГЕН».

9. Складено штатний розклад для працівників усіх служб готелю, де було визначено кількість працівників – 54, річний фонд оплати праці, у готелі «ГОГЕН» становить 3963,24 тис. грн. Операційні доходи готелю становлять 60433,7 тис. грн.

10. Капітальні інвестиційні витрати за проектом складають 802125,9 тис.грн., кумулятивний грошовий потік за 15 років експлуатації готельного підприємства становить 4959344,0 тис. грн. Період окупності проекту становить 14,7 років. Рівень рентабельності діяльності та термін окупності проекту відповідає середньогалузевим показникам по Україні та Європі загалом.

СПИСОК ВИКОРИСТАНИХ ДЖЕРЕЛ

1. Бортник Л. В. Сучасний стан і проблеми розвитку готельного бізнесу м. Одеси / Л. В. Бортник // Вісник Кам'янець-Подільського національного університету імені Івана Огієнка. Економічні науки. – Кам'янець-Подільський: ФОП Сисин О. В., 2011. – Вип. 4. – С. 525-528.
2. Ринки туристичних послуг: стан і тенденції розвитку: моно- графія / під заг. ред. В. Г. Герасименка. – Київ : Астро- принт, 2013. – 304 с.
3. Бойко М.Г., Гопкало Л.М. Готельна справа: Електронний підручник –К.: КНТЕУ, 2015. – 501 с.
4. Даниленко М.І. Сучасні реалії готельного господарства / М.І. Даниленко // Принципи нової економіки України та формування її фінансово-інвестиційної основи : матеріали Міжнар. наук.-практ. конф. (10–11.04.2015). – м. Дніпропетровськ.: НГУ, 2015. – С.50–53.
5. Галасюк С. С. Заходи щодо забезпечення підвищення конкурентоспроможності підприємств готельного господарства Одеської області / С. С. Галасюк, О В. Гусєва // Економіка та управління національним господарством: стан, тенденції та перспективи: тези доповідей I Міжнародної наук.-практ. конф. (29-30.05.2014). – Київ: Пальміра, 2014. – С. 66-68
6. Галасюк К. А. Сучасний стан та діяльність готельних підприємств Одеського регіону / К. А. Галасюк // Економіка. Управління. Інновації. – Житомир : ЖДУ ім. І. Франка, 2014. – № 2 (12).
7. Ринки туристичних послуг: стан і тенденції розвитку: монографія / під заг. ред. В. Г. Герасименка. – Київ : Астропринт, 2013. – 304 с.
8. HoReCa: навч. посіб.: у 3 т. Т.1 Готелі/ А.А. Мазаракі, С.Л. Шаповал, С.В. Мельниченко та ін.; за ред. А. А. Мазаракі. – 2-ге вид., виправл. і доповн. – Київ: Київ. нац. торг.-екон. ун-т, 2017. – 412с.
9. Державна служба статистики України [Електронний ресурс]. – Режим доступу: <http://www.ukrstat.gov.ua>.

10. Офіційний сайт компанії в області бронювання місць в закладах розміщення Booking.com В.В. [Електронний ресурс] - Режим доступу: <http://www.booking.com>
11. Шаповалова О.М. Інноваційна діяльність, як основа підвищення конкурентоспроможності готельного господарства / О.М. Шаповалова // Вісник Східноукраїнського національного університету ім. Володимира Даля. – 2013. – № 16. – С. 224-228.
12. Бутик or not бутик Асоціація зіркових готелів. – Київ, 2013. [Електронний ресурс] – Режим доступу: <http://azgu.com.ua/news/butik-or-not-butik>.
13. Спаська А. В. Перспективи створення Готелі в Україні / А.В. Спаська, О.С. Павлюченко, Т.П. Голікова // Scientific researches and their practical application. modern state and ways of development '2015 [Електронний ресурс] – Режим доступу: <file:///C:/Users/User/Downloads/203.pdf>
14. Hotels24.UA [Електронний ресурс] - Режим доступу: <https://hotels24.ua/>
15. ДБН В.2.2-9-99. Громадські будинки і споруди. Основні положення. – К.:Держбуд України, 1999. – 46 с.
16. Магазин меблів «АРАКС» [Електронний ресурс]. – Режим доступу: <http://www.araks.ua/catalog/>
17. Магазин меблів «MebelShop» [Електронний ресурс]. – Режим доступу: <http://mebelshop.ua/catalog/mebel-dlya-ofisa/mebel-dlya-gostinits/>
18. Информационные системы управления гостиничными комплексами [Електронний ресурс]. – Режим доступу: www.stroimhotel.ru/files/pdf/metodology/metod/02.pdf
19. 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.
20. Професійна хімія і техніка для клінінгу і пралень. – Режим доступу: <https://profhim.in.ua/kupit/vizki-dlya-pokoyivok/?lang=uk>

21. HoReCa: навч. посіб.: у 3 т. – Т.2 Ресторани / А.А. Мазаракі, С.Л. Шаповал, С.В. Мельниченко та ін.; за ред. А.А. Мазаракі. – Київ: Київ.нац. торг.-екон. ун-т, 2017. – 312с.
22. ДБН В.2.2-25-2009. Підприємства харчування (заклади ресторанного господарства).
23. ДБН В.2.5-67:2013. Опалення, вентиляція та кондиціонування, Київ-2013. – 149с.
24. ДБН В.2.5-64:2012 Внутрішній водопровід та каналізація /Київ-2012. – 49с.
25. СНиП 2.04.01-85. Внутренний водопровод и канализация зданий.
26. ДБН В.2.5-23-2003. Проектування електрообладнання об'єктів цивільного призначення.
27. ВБН В.2.5-78.11.01-2003. Інженерне обладнання будинків і споруд. Системи сигналізації охоронного призначення.
28. Постанови КМУ від 13 квітня 2011 р. № 461 «Питання прийняття в експлуатацію закінчених будівництвом об'єктів».
29. ДБН А.2.2-3-2003. Проектування. Склад, порядок розроблення, погодження та затвердження проектної документації для будівництва.
30. Законодавство України про охорону праці : зб. норм. док. : у 3 т. – К. : Основа, 2006.
31. Гандзюк М.П. Основи охорони праці : підруч. для студ. вищ. навч. закл. / М.П. Гандзюк , Є.П. Желібо, М.О. Халімовський / за ред. М.П. Гандзюка. – 2-ге вид. – К. : Каравела, 2005. – 390 с.
32. ДСН 3.3.6.042-99. Санітарні норми мікроклімату виробничих приміщень.
33. ДБН В.2.5-28-2006. Природне і штучне освітлення.
34. ДБН В.1.1-7-2002. Захист від пожежі. Пожежна безпека об'єктів будівництва.
35. Департамент державної реєстрації та нотаріату [Електронний ресурс]. – Режим доступу:

http://ddr.minjust.gov.ua/uk/9572ee293d443ecabe00e6ea2e8d9824/derzhavna_reestraciya_yurydychnoyi_osoby/

36. Амосова, Г. М. Особливості експансії готельних мереж на зарубіжні ринки // Управління економічними системами. Електронний науковий журнал. - 2013. - № 11.

37. Стратегія розвитку м. Києва на період до 2025 року, схвалена розпорядженням Київської міської державної адміністрації від 15.12.2011 р. № 824/7060.

38. Головне управління статистики в Київській області (офіційний сайт: <http://kyivobl.ukrstat.gov.ua>).