

ВИПУСКНИЙ КВАЛІФІКАЦІЙНИЙ ПРОЕКТ
на тему:

**ПРОЕКТ ГОТЕЛЮ 5* НА 55 МІСЦЬ У ПЕЧЕРСЬКОМУ
РАЙОНІ М. КИЄВА**

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

Гордієнко Артем
Валентинович

підпис студента

Науковий керівник
к.е.н., доцент

Расулова Алла
Миколаївна

підпис керівника

Наукові консультанти:

Об'ємно-планувальне рішення.
Архітектура. Дизайн
к.т.н., доцент

Расулов Раміс
Асимович

підпис консультанта

Ресторани. Бари
к.т.н., доцент

Антонюк Ірина
Юріївна

підпис консультанта

Гарант освітньої програми
д.е.н., професор

Босовська
Мирослава
Веліксівна

підпис гаранта

ЗМІСТ

ВСТУП.....	7
РОЗДІЛ 1.....	9
КОНЦЕПЦІЯ. ОРГАНІЗАЦІЯ. СЕРВІС.....	9
1.1. Концепція.....	9
1.2. Групи приміщень. Фронт-офіс.....	19
1.2.1. Приймально-вестибюльна група.....	19
1.2.2. Житлова частина.....	24
1.2.3. Приміщення торгово-побутового обслуговування, для занять спортом, розваг, бізнесу гостей.....	28
1.3. Групи приміщень. Бек-офіс.....	30
1.3.1. Адміністративна група.....	31
1.3.2. Господарська та виробничо-побутова група.....	32
1.4. Сервіс.....	35
1.5. Ресторани. Бари.....	46
Висновки до розділу 1.....	53
РОЗДІЛ 2.....	54
АРХІТЕКТУРА. ДИЗАЙН.....	54
2.1. Об'ємно-планувальні рішення готелю.....	54
2.2. Архітектурні рішення. Характеристика (організація) території.....	55
2.3. Характеристика будівлі.....	57
2.4. Інженерні системи.....	59
2.5. Дизайн.....	63
2.6. Кошторис.....	65
2.7. Охорона навколишнього середовища.....	66
2.8. Порядок здачі в експлуатацію об'єкта.....	67
2.9. Охорона праці.....	69
2.10. Санітарно-гігієнічні заходи.....	72
2.11. Електробезпека. Пожежна безпека. Цивільний захист.....	74
Висновки до розділу 2.....	83
РОЗДІЛ 3.....	84
РЕВЕНЬО МЕНЕДЖМЕНТ.....	84
3.1. Організаційно-правовий статус та організаційна структура.....	84
3.2. Капітал.....	88
3.3. Обсяги діяльності. Завантаженість номерного фонду.....	89
3.4. Доходи. Витрати. Податки. Прибуток.....	91
3.5. Ефективність інвестицій.....	103
Висновки до розділу 3.....	107
ВИСНОВКИ ТА ПРОПОЗИЦІЇ.....	109
СПИСОК ВИКОРИСТАНИХ ДЖЕРЕЛ.....	110
ДОДАТКИ.....	113

ВСТУП

Актуальність теми. Щорічно в світі реєструється більше 150 мільйонів міжнародних ділових поїздок, близько 60 млн. з яких припадає на європейський регіон. За прибутками і доходами від ділового туризму Європа займає перше місце серед інших регіонів світу. Питома вага бізнес-мандрівників в загальному туристичному потоці становить всього 20%, проте дохід від їх відвідувань оцінюється в 60% обороту індустрії туризму.

Європейський ринок ділових подорожей має складну структуру. Тут домінують бізнес-поїздки, а також поїздки на конгреси, виставки і торгові ярмарки. Великий відсоток ділових подорожей припадає на інсентив-тури.

В Україні центрами ділового туризму є, в основному, три міста – Київ, Одеса і Львів, які мають певну інфраструктуру для розміщення бізнес-туристів і пропозицію послуг для проведення ділових заходів. Проте, вітчизняний ринок бізнес-готелів поки перебуває в стадії формування. Навіть термін «бізнес-готель» не існує в українському законодавстві. Тому особливо актуальним є виявлення особливостей функціонування засобів розміщення для ділових туристів і пропозиція заходів, спрямованих на підвищення ефективності їх діяльності.

Метою випускного кваліфікаційного проекту є проектування готелю 5* на 55 місць у Печерському районі м. Києва за результатами оцінювання маркетингових, економічних, виробничих факторів та з урахуванням інженерних, ергономічних, екологічних вимог.

Завданнями даного дослідження є:

- вивчення основних факторів формування сегмента готелів ділового призначення;
- виявлення особливостей планування в системі бізнес-готелю;
- виявлення особливостей надання послуг в бізнес-готелях;
- розробка архітектурних рішень та дизайну готелю;
- оцінка ефективності рівень-менеджменту готельного підприємства.

Об'єктом дослідження є процес обґрунтування концепції, організації сервісу, архітектури, дизайну, управління та економічних показників діяльності проектного готелю.

Предметом дослідження є сукупність теоретичних, практичних та методичних засад проектування готелю 5* на 55 місць у Печерському районі м. Києва.

Для написання даного проекту були використані такі **методи дослідження**: діалектичний метод пізнання, абстрактно-логічний (теоретичні узагальнення і формулювання висновків), ситуаційний аналіз, метод середніх, абсолютних і відносних величин, порівняння, графічний, економіко-статистичний та ін.

Інформаційну базу склали наукові публікації та монографічні видання вітчизняних і зарубіжних вчених, нормативно-правові акти України, матеріали наукових конференцій, Інтернет-ресурси, інформація Всесвітньої туристичної організації, статистичні збірники.

Публікації. За результатами проведеного наукового дослідження було опубліковано наукову статтю у збірнику наукових праць студентів КНТЕУ, 2018 р. (дод. А).

Структура проекту та обсяг проекту. Проект складається зі вступу, трьох розділів, висновків і додатків.

РОЗДІЛ 1

КОНЦЕПЦІЯ. ОРГАНІЗАЦІЯ. СЕРВІС

1.1. Концепція

Концепція готелю – це основоположний документ, що дає на основі аналізу ринку уявлення про те, який ж буде в передбачуваному місці готель або інший об'єкт гостинності, який повинен бути майбутній готель, щоб він був найбільш затребуваний, яка має бути його структура, обсяг номерного фонду і спектр послуг.

В спектрі всіх виробництв готельний бізнес займає особливе місце, виконуючи не тільки економічну, але також і презентаційну функцію, створюючи певний імідж держави. На ринку готельного бізнесу оновлення відбуваються постійно. З'являються нові інструменти ведення бізнесу, змінюється попит, що призводить до появи нових пропозицій, змінюється імідж готелів, іншими словами, індустрія готельного бізнесу в усьому світі не стоїть на місці. В даний час готельне господарство нашої країни переживає очевидний підйом, а показник прибутковості готельних підприємств вже зрівнявся з аналогічними показниками торгових та інших комерційних об'єктів. Разом з тим, розвиток даного сегмента, поряд з уже відомими технологіями підвищення його економічної ефективності, передбачає також використання творчого механізму, одним з варіантів якого є концептуалізація, як одна з форм готельної класифікації.

Кожному готелю сьогодні важливо мати своє обличчя, своєрідне, що запам'ятовується і цікаве для відвідувача. Досягається ця мета оригінальними змістовними ідеями, несподіваним рішенням художньої композиції, ефектом штучного освітлення, декоративними прийомами оздоблення і т.п. Концептуальний проект максимально підкреслює клас і спеціалізацію готелю, втілені в самій ідеї готельного продукту.

Тому було прийняте рішення створити бізнес-готель. Бізнес-готелі мають одну яскраву відмінну рису. Бізнес-готель чітко націлений на залучення ділових клієнтів. Тому бізнес-готелі в розташовані в сприятливих місцях, в центрі або

безпосередній близькості від центру міста. Бізнес-готель обов'язково повинен мати налагоджене транспортне сполучення з вокзалами, аеропортами, виставками і районами ділової активності того чи іншого міста. Наш проект як раз відповідає цим вимогам.

Готель розташований в центрі міста Києва у Печерському районі. Центр, будь-якого міста добре пов'язаний у транспортному відношенні з усіма його районами та основними комунікаціями-вокзалами (залізничним, автовокзалом, аеровокзал). Розташування готелю в центрі міста – важливий фактор економії часу для багатьох приїжджаючих людей.

За даними офіційного інтернет-порталу Печерської районної державної адміністрації [61] встановлено, що у Печерському районі м. Києва зосереджено великий історико-культурний та природно-рекреаційний потенціал, розвинена туристична інфраструктура.

Печерський район у м. Києві називають серцем української столиці. Хоча це самий маленький район у Києві, проте тут зосереджено багато культурно-мистецьких закладів, туристичних пам'яток та найбільша кількість парків. Найпопулярніші з цього переліку є:

- Український дім;
- Центр культури, просвіти та дозвілля Збройних Сил України;
- Комплекс споруд Києво-Печерської лаври;
- Видубицький монастир;
- Кловський палац;
- Маріїнський палац;
- Будинок архітектора Городецького;
- Хрещатий парк;
- Маріїнський парк;
- Парк Вічної Слави;
- Печерський ландшафтний парк.

Невід'ємна частина туристичної інфраструктури Печерського району – музеї та театри. Тут знаходяться такі музеї, як: меморіальний комплекс

«Національний музей історії Великої Вітчизняної війни 1941-1945 рр.»; Національний Києво-Печерський історико-культурний заповідник; Музей історичних коштовностей України; Державний музей книги і друкарства України; Державний музей українського народного декоративного мистецтва України; Державний музей театрального, музичного і кіномистецтва України; Українське товариство охорони пам'яток історії та культури; Музей мініатюри Миколая Сядристого; Український центр народної культури «Музей Івана Гончара»; Музей культурної спадщини; Національний художній музей України; Центральний музей збройних сил України; Музей Марії Заньковецької; Історико-архітектурна пам'ятка – музей «Київська фортеця»; Музей історії Києва. Музей історії Печерського району; Державний музей іграшок; Музей видатних діячів української культури; Водно-інформаційний центр («Музей води»); Літературно-меморіальний музей-квартира П.Г.Тичини; Музей спортивної слави України; Музей історії туалету; Планетарій. Театри на території району: Національний академічний драматичний театр ім. І.Франка; Київський національний академічний театр оперети; Київський державний театр юного глядача на Липках; Театр пластичної драми на Печерську; Новий драматичний театр на Печерську.

Також на території району є 7 кінотеатрів, 6 концертних залів, 2 художні галереї, багато розважально-торгівельних та бізнес-центрів, розташовані станції метро усіх 3 ліній.

Отже, Печерський район –є туристично привабливим районом у м. Києві. Готель буде розміщений за адресом вулиця Іоанна Павла II, 11, Київ (рис. 1.1).

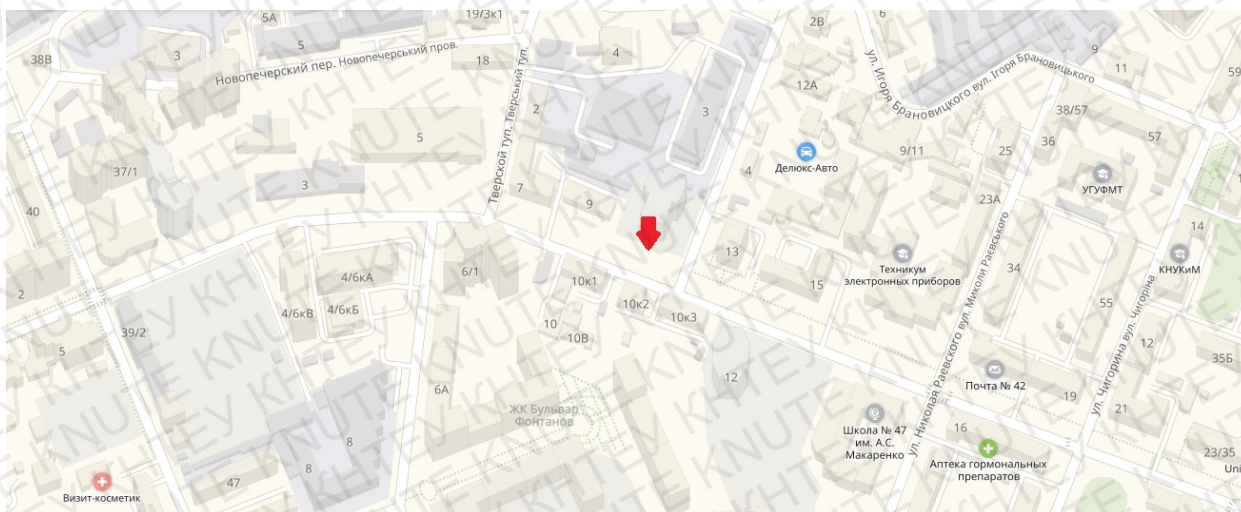


Рис. 1.1. Схема розташування проектного бізнес-готелю на карті

Бізнес-готель знаходиться поблизу бізнес-центрів, тому було запропоновано назву готелю «Хронометр». Неймінг бізнес-готелю спонукає споживача до сприйняття специфіки діяльності даного готелю, підкреслює переваги та виокремлює серед конкурентів.

Для обслуговування туристів у Печерському районі функціонує 9 закладів розміщення (табл.1.1).

Таблиця 1.1

**Функціональні характеристики підприємств готельного господарства
Печерського району м. Києва**

№ пор.	Назва закладу розміщення, категорія (зірковість), адреса	Кількість номерів	Інфраструктурна характеристика об'єкта
1	Готель «Київ» **** вул. Грушевського, 26/1	157	Окрема будівля, 22 поверхи, ресторан, банкетні зали, конференц-сервіс.
2	Готель «Національний» **** вул. Липська, 5	75	Окрема будівля, 12 поверхів, ресторани і бари, фітнес-зала та лобі-бар, кімната для перемовин.
3	Готель «Україна» **** вул. Інститутська, 4	368	Окрема будівля, 16 поверхів, ресторан, банкетні зали, паркінг, конференц-зал.
4	Готель «Дружба» *** б-р Дружби народів, 5	66	Окрема будівля, 7 поверхів, паркінг, спортивний комплекс, конференц-зал, кафе.
5	Готель «Спорт» *** вул. Васильківська, 55-а	173	Окрема будівля, 20 поверхів, 2 ресторани, спорт-бар, перукарня, пральня, сауна, медпункт.
6	Готель «Русь» *** вул. Госпітальна, 4	451	Окрема будівля, 21 поверх, ресторан «Русь», 3 бари, кондитерський цех, 4 банкетних зали, конференц-сервіс.

7	Готель «Салют» *** вул. Івана Мазепи, 11-б	88	Окрема будівля, 7 поверхів, ресторан «Салют», кафе «Яблуко», кафе-кондитерська, автостоянка, більярд-клуб, нічний клуб.
8	Готель «Дніпро» *** вул. Хрещатик, 1/2	186	Окрема будівля, 12 поверхів, ресторани, бар, бізнес-центр, кімнати для переговорів, оренда автомобілів.
9	Готель «Президент» **** вул. Госпітальна, 12	374	Окрема будівля, 10 поверхів, 17 конференц-залів і 6 переговорних кімнат, лобі-бар і кондитерська, фітнес-зона, басейн і сауни, салон тайського масажу, відкритий і підземний паркінг.

Отже, конкурентне середовище у Печерському районі формують 9 підприємств готельного господарства, з яких ні в одному готелі не має 5 зірок. Зважаючи на це, ми зробимо оцінку найближчих конкурентів (табл. 1.2), які мають 4 зірки.

Таблиця 1.2

Результати експертної оцінки конкурентів готелю, що проектується

Показники	Назва готелю			
	Київ	Національний	Україна	Президент
Місце розташування	5	5	5	4
Транспортна доступність	4	4	5	5
Екстер'єр та інтер'єр	4	5	4	5
Якість обслуговування	4	5	5	5
Асортимент додаткових послуг	4	4	4	5
Рівень ресторанного обслуговування	5	5	5	5
Система бронювання	4	4	4	4
Вартість проживання, цінні знижки, програми лояльності	4	4	5	4
Рівень безпеки туристів	5	5	5	5
Середній бал	4,3	4,5	4,7	4,7

Проаналізувавши отримані дані, можна зробити висновок, що конкуренти мають сильні сторони в господарській діяльності, але не мають достатній рівень та асортимент послуг як у нашому проектувальному готелі *****.

З метою досягнення стійкої конкурентної переваги нашого майбутнього готелю на ринку завданням є детальне дослідження споживчого ринку туристичних послуг та виділення перспективних сегментів ринку. Сегментація туристичного ринку визначається як діяльність з класифікації потенційних споживачів залежно від якісних та кількісних особливостей їхнього попиту [?].

Сегментацію ринку можна здійснювати за низкою ознак:

- демографічна (вік, стать, громадянський стан, склад родини, життєвий цикл родини, рівень доходів, вид занять, освіта, релігія, раса, національність);
- географічна (країни, штати, області, округи, райони, міста тощо);
- поведінкова (інформованості про готель, ставлення до його послуг, статусу споживача тощо);
- психографічна (особисті риси характеру, приналежність до суспільного класу, спосіб життя, тип особистості).

Для виявлення ринкових сегментів серед потенційних споживачів готельних послуг і найефективнішого задоволення їх різноманітних потреб було проведено анкетування клієнтів найбільш близького конкурента 4-зіркового готелю «Президент». Споживачі готельних послуг були проаналізовані залежно від мети подорожі, соціальної та статутної приналежності, рівня доходів, роду занять, тривалості перебування (див. дод. Б). На підставі даних готелю «Президент» було здійснено сегментацію потенційних споживачів готелю «Хронометр» за ознаками:

- стать (чоловіча, жіноча);
- вік (молодий, середній, похилий);
- мета подорожі (службова, туристична, інше);
- вид зайнятості (підприємець, керівник, службовець, пенсіонер);
- рівень доходу (середній клас, вищий клас);
- тривалість перебування (до 3 діб, 3-5 діб, 5-10 діб, понад 10 діб).

За результатами дослідження сегментації потенційних споживачів готелю «Хронометр» було виявлено, що цільовий ринок готелю – керівники середнього

віку, зі службовою метою подорожі, з середнім рівнем доходу та нетривалим періодом перебування.

Такий цільовий сегмент споживачів перспективний для готельного бізнесу м. Києва. Обсяг українського ринку ділових подорожей за оцінкою World Travel & Tourism Council (WTTC) в 2018 році склав 15,3 млрд. грн. і прогнозується зростання до 2028 року до 24,3 млрд. грн. [62]. Організація ділового туризму має свої особливості. Для бізнес-туристів сьогодні пропонується широкий спектр послуг. Подбати про них потрібно завчасно. Передбачити та організувати все зможе наш бізнес-готель «Хронометр». Наприклад, такі додаткові послуги:

- організація конференцій будь-якого формату;
- послуги перекладача та секретаря;
- складання розкладу перельотів і переїздів;
- оренда автомобіля;
- наявність в готелі послуг пральні, хімчистки і прасування;
- номер в готелі з можливістю облаштування офісу (наявність зручного, добре освітленого робочого місця, інтернету, стаціонарного телефонного зв'язку, факсу).

За результатами маркетингового аналізу майбутнього готелю «Хронометр» категорії ***** у Печерському районі м. Києва та з точки зору відповідності цільового призначення обраної земельної ділянки для об'єкта є дуже доцільним і перспективним створити готель ділового призначення.

Готель «Хронометр» належить до типу «готель ділового призначення» [63]. Це готелі високого рівня комфорту, що мають розвинутий набір приміщень громадського призначення: зали для проведення конгресів, приміщення для нарад, конференцій, симпозіумів, різні типи закладів харчування, відділення зв'язку і банків, телетайп, телекс, басейни, сауни, кегельбан.

У майбутньому бізнес-готелі «Хронометр» плануються такі послуги:

- трансфер;
- обслуговування в номерах;
- консьерж-сервіс;

- бізнес-центр;
- послуги перекладача та секретаря;
- організація відпочинку та ін.

Місія готелю – надання бездоганного обслуговування, перевершуючи очікування гостя, в кращих традиціях гостинності.

Мета господарської діяльності готелю – створення комфортних умов для кожного гостя, обслуговування на найвищому професійному рівні, надання унікальних додаткових послуг, збереження навколишнього середовища за допомогою екологізації засобів розміщення[64, с. 54].

Підсумовуючи усі результати досліджень, сформуємо концептуальне рішення готелю ***** (табл.1.3).

Таблиця 1.3

Концептуальне рішення готелю «Хронометр» ***, м. Київ**

Ознаки концепції		Характеристика ознак		
Характеристика місця розташування				
Країна розташування		Україна		
Адміністративний вид території		місто Київ		
Адміністративний район населеного пункту		Печерський район		
Адреса розташування готелю		вулиця Іоанна Павла II, 11		
Система проживання і харчування		Розміщення, харчування, користування додатковими послугами		
Тип підприємства		Готель ділового призначення		
Категорія		5*		
Кадровий склад		1. Керівник підприємства 2. Заступник 3. Керівники відділів 4. Службовці 5. Обслуговуючий персонал 6. Технічний персонал		
Система управління		Лінійно-функціональна		
Стиль управління		Демократичний		
Цільовий сегмент споживачів		Ділові туристи		
Спосіб організації та взаємозв'язку всіх груп приміщень		Централізована		
Розміщення				
Вид		Готельне підприємство		
Рівень комфорту		Готель *****		
Місткість		30 номерів (55 місць)		
Категорії номерів	Бізнес одномісний	Бізнес двомісний	Люкс	Президентський люкс

Кількість номерів	9	16	3	1
Дизайнерський стиль	Ф'южн	Ф'южн	Ф'южн	Ф'южн
Харчування				
Тип закладів	Ресторан		Лобі-бар	
Організація харчування	Вільний вибір		Вільний вибір	
Кількість місць	55		10	
Режим роботи	07:00-24:00 (без вихідних)		Цілодобово (без вихідних)	
Форма обслуговування	Часткове обслуговування (за участю офіціантів)		Часткове обслуговування (за участю бармена, офіціантів)	
Дизайнерський стиль	Ф'южн		Ф'южн	
Бізнес-послуги				
Тип	Конференц-зал	Кімната переговорів	Відкриті площадки	
Режим роботи	Цілодобово	Цілодобово	Цілодобово	
Дизайнерський стиль	Ф'южн	Ф'южн	Ф'южн	
Побутове обслуговування				
Тип	Салон краси	Пральня, хімчистка	Кіоск періодичних видань	
Режим роботи	07:00-23:00 (без вихідних)	07:00-19:00	07:00-19:00	
Дизайнерський стиль	Ф'южн	Ф'южн	Ф'южн	
Рекреаційні послуги				
Тип	Тренажерний зал	SPA-центр	Wellness	
Режим роботи	07:00-23:00 (без вихідних)	09:00-21:00 (без вихідних)	Цілодобово	

Для готелю «Хронометр» категорії ***** у Печерському районі м. Києва було обрано централізоване планування – найбільш поширений серед міських готельних засобів розміщення тип планування з характерним розташуванням основних функціональних приміщень в одній споруді, на одному або різних рівнях. Централізоване планування готелів типово насамперед для міст із щільною забудовою і обмеженими можливостями просторового розширення для закладу розміщення.

Готель знаходиться у 30 км від міжнародного аеропорту «Бориспіль» та 10 км від міжнародного аеропорту «Київ», в 5 км від Центрального залізничного вокзалу, у 10 хвилинах ходьби до Парку Марії Заньковецької.

Режим роботи готелю цілодобовий. Розрахункова година встановлена в готелі – 12:00 за київським часом. Час заселення – 14:00 за київським часом. Час виїзду – 12:00 за київським часом.

Дизайнерський стиль приміщень готелю створений на засадах ф'южину – стихійного поєднання мистецьких стилів, що відображається в комплікації абстрактного просторового середовища з наповненням інтер'єрів полістилістичними деталями: меблями, освітленням тощо.

Ф'южн – наймолодший, напевно, із сучасних стилістичних напрямків. Цей стиль виник на перетині різних культур, традицій, часів і навіть технологій. Він має свою передісторію, любов до всього незвичайного і екзотичного, не слідує колишнім традиціям, а співіснує з ними як би в паралельних світах, створюючи власні правила. Ф'южн в інтер'єрі має на увазі змішання сучасних ретромотивів, нових матеріалів, технологій і рукотворних, виконаних в єдиному екземплярі, предметів.

Основні ідеї стилю:

- старовинні меблі, є основним елементом декору на тлі неприкрашених однотонних стін;
- зонування приміщення шляхом різної обробки стін;
- ергономічність та практичність приміщень;
- смарт- та ресурсозберігаючі технології;
- екологічність матеріалів та обладнання.

Меблі в готелі люкс класу, від італійських виробників фірми «Fratelli Barri». Найбільшу увагу меблювання приміщень приділено житловій зоні. Меблювання цих приміщень вирішує основну задачу: створити максимум зручностей при мінімальній площі.

Номери різні і можуть бути скомпоновані з декількох номерів, що в цьому випадку з'єднуються між собою дверима і називаються номерами – «комплексами». Вони можуть бути обладнані для проведення нарад, зборів, для чого між номерами встановлюються розсувні перегородки і використовуються меблі, що трансформуються.

Велика увага в готелі приділяється досягненню естетичного комфорту. Він створюється завдяки художньо-просторовій організації процесу життєдіяльності людини за допомогою цілого ряду засобів. Першочергове завдання – проектування композиції простору. Це означає таку побудову інтер'єру приміщення, при якому окремі елементи сприймаються у певній системі (стильовій єдності). Інтер'єр виконаний в змішаних стилях: ф'южн, ар-деко і мінімалізмі. Номери виконані в спокійних пастельних тонах, з яскравими акцентами. Громадські зони так само спокійні, умиротворені і розкішні.

Одним з найважливіших елементів інтер'єру є колірне рішення приміщень – розфарбування стін, підлог, оздоблення їх різними матеріалами (пластик, кераміка, гіпсокартон і т.п.). Кольорове рішення інтер'єру створюється з використанням принципів контрасту і нюансу.

1.2. Групи приміщень. Фронт-офіс

Приміщення фронт-офісу (front office) – це приміщення яке безпосередньо контактує з гостем в процесі надання тієї чи іншої послуги організовує обслуговування клієнтів і відповідає за оплату готельних послуг. Через неї здійснюється зв'язок з будь-яким іншим відділом готелю. Основним інструментом служби прийому і розміщення є робота з інформацією, яка іде з двох каналів – до гостей і в адміністрацію.

Основними завданнями, що виконуються службою фронт-офісу є: бронювання, реєстрація, розподіл номерів, надання гостям різних інформаційних послуг, стягування плати за проживання, ведення документації, також служба веде базу даних з інформацією про гостях і номерному фонді.

До груп приміщення фронт-офісу відносяться:

- приймально-вестибюльна група;
- житлова частина;
- приміщення торгово-побутового обслуговування, приміщення для занять спортом, розваг, бізнесу гостей.

1.2.1. Приймально-вестибюльна група

До складу приймально-вестибюльної групи приміщень входять: вестибюль, служба приймання та реєстрації, служба бронювання, пункт оперативної та факсимільного зв'язку, кімнати чергового персоналу, службовий санітарно-гігієнічний блок, кімната чергового адміністратора, сейфова, швейцарська та приміщення носильників, камера зберігання, приміщення охорони, приміщення посильних, відділення зв'язку, телефонний переговорний пункт міжміського зв'язку, відділення банків, пункт обміну валюти, служба обслуговування (включаючи кабінет завідувача, операційний зал, кімнату перекладачів, стенографів, машбюро, бюро розмножувальної техніки, каси та ін.), гардероб, приміщення порт'є, багажний вестибюль, комора прибирального інвентарю і медпункт.

Розміщення приміщень приймально-вестибюльної групи централізоване.

Вестибюль – приміщення багатофункціональне. У ньому розташований головний вхід в готель, здійснюється прийом і оформлення клієнтів, розрахунки з проживаючими. Через вестибюль по вертикальних комунікаціях, сходах і ліфтах, проживаючі і відвідувачі готелю потрапляють на житлові поверхи, через вестибюль проходять і в підприємства громадського харчування (ресторан, лобі-бар), в конференц-зал і т.д. Вестибюль використовують для зустрічей і відпочинку.

Приміщення вестибюльної групи розташовується на першому поверсі, прилягає безпосередньо до головного входу. Ці приміщення є головними в організації готелю, презентують його, формують перші візуальні враження клієнтів про заклад розміщення.

Вхід в вестибюль в центральній частині по периметру вестибюля. В такому плануванні головного входу вестибюль візуально сприймається в реальних розмірах і сприяє швидкій орієнтації в його структурі.

Вестибюль у готелі має концентричне планувальне рішення з тристороннім розташуванням функціональних зон. Концентричне планувальне рішення з тристороннім розташуванням функціональних зон вестибюлю – це

компактність, що забезпечує зручність орієнтації. Однак подібне розміщення приміщень підсилює пересіченість людських потоків і подовжує відстань від входу до вертикальних комунікацій. Рішення об'ємно-просторової композиції за такою планувальною схемою має бути просторовим, усі зони, розташовуються навколо вестибюля, вирішуються як єдиний простір. Вестибюль має форму, наближену до квадрата.

Служба приймання та реєстрації (рецепція) – це обличчя готелю, місце, куди насамперед звертається клієнт. Рецепція є основним функціональним підрозділом в обслуговуванні клієнтів готелю.

Розташування рецепції в системі головний вхід-рецепція-вертикальні комунікації є тристороннім. Рецепція розташована між головним входом і вертикальними комунікаціями. Цей варіант найбільш раціональний в забезпеченні найбільш комфортного обслуговування гостей.

Рецепція відокремлена від решти зони стійкою і призначена для прийому і оформлення поселення гостей, оплати послуг, отримання інформації про готель. Планувальна організація стійки рецепції пов'язується з двоярусним столом – секретер-бюро, за яким розташоване місце чергового адміністратора, порт'є, касира, паспортиста та іншого персоналу служби прийому і розміщення. Верхній ярус стійки – представницький, використовується спільно клієнтами і обслуговуючим персоналом, нижній ярус – робочий, використовується тільки обслуговуючим персоналом в технологічному процесі обслуговування. Нижній ярус є місцем оформлення поселення гостей, він обладнаний спеціальним відділенням для зберігання ключів від номерів і службових приміщень, кореспонденції, що надходить для гостей, картотеки, тут знаходяться технічні засоби – телефон, комп'ютер, факс і т.п.

Персонал рецепції здійснює контроль за рухом в готелі гостей, відвідувачів і працівників готелю. Сучасний технологічний процес прийому і реєстрації гостей в холі повинен бути оптимальним для забезпечення комфорту гостей, тому рецепція розташовується в проміжній частині, гості рухаються від головного входу рецепції і далі до сходовій зони або ліфта. Цей шлях повинен

бути найбільш коротким, не перетинатися і не бути зворотним. Рецепція повинна забезпечувати високу візуальну видимість входу та інших функціональних зон вестибюля.

Крім робочих місць за стійкою оформлення для чергового адміністратора, касира-розраховувача, паспортиста, передбачено невеликі кімнати поблизу їхніх робочих місць, де є шафи для документів, сейфи для цінних паперів і т.п.

Найбільшу площу в холі займає відкрита зона активного пересування і відпочинку гостей. Ця зона повинна забезпечувати безперешкодне пересування і вільний доступ до інших приміщень приймально-вестибюльної групи.

Зона відпочинку і очікування знаходиться в комфортній частині вестибюлю. Зона відпочинку (очікування) – необхідний компонент у функціональній структурі вестибюля, що забезпечує короткострокове перебування гостей в період очікування поселення, від'їзду або в процесі проживання, тут можуть проводитися зустрічі гостей і відвідувачів готелю. Ця зона представлена м'якими меблями, журнальним столиком, рекламними матеріалами готелю.

Камера зберігання служить для зберігання ручної поклажі і обладнується стелажми. Розташована поруч з вестибюлем, разом з гардеробом, що дозволяє одному співробітнику поєднувати функції гардеробника і чергового в камері схову. Українськими нормами встановлено розмір камери схову від 5 до 50 м² в залежності від місткості готельного комплексу[65]. Також у камері влаштовують сейфи, де жителі готелю можуть зберігати гроші і коштовності. За користування сейфами стягується плата, оскільки це додаткова послуга для готельної клієнтури.

При вестибюлі передбачається спеціальне приміщення для швейцарів, носіїв багажу, а також для сортування та тимчасового зберігання багажу клієнтів. Ці приміщення зручно пов'язані з вантажним ліфтом, який доставляє багаж на житлові поверхи і розміщується біля входу в будівлю.

Санітарний вузол при вестибюлі призначений для клієнтів, які тимчасово перебувають в районі вестибюля. Він поділяється на окремі приміщення для

жінок, чоловіків і для людей з особливими потребами. Санвузол роздільний, має усе необхідне приладдя (унітази, пісуари, біде, умивальники) та комплектуючі.

Для служби безпеки виділяється своє приміщення з прохідною кімнатою, для зберігання документації та складання звітів про розслідування, для відеоспостереження і т.д. До технічних засобів безпеки відносяться телевізійні камери, за допомогою яких проглядаються всі громадські і багато службових приміщень. Також у кімнаті будуть робочі столи, шафа, сейфи та кушетка для відпочинку.

У торговельній зоні розміщуються торговельні кіоски.

До вестибюля належать також зони надання поштово-телефонних послуг, де розміщуються кабінети телефонів-автоматів для міського, міжміського і міжнародного зв'язку, пункт обміну валюти, бізнес-центр, що надає різні послуги (машинопис, копіювання документів, послуги секретаря, стенографіста, перекладача, у тому числі синхроніста, посильного та інші послуги), ощадна каса, відділення банку.

Таблиця 1.4

**Склад і площа приміщень приймально-вестибюльної групи готелю
«Хронометр»***** на 55 місць у м. Києві**

Найменування приміщення	Площа приміщення, м ²	Примітки
Вестибюль	80	
Зона приймання та реєстрації	13	При вестибюлі
Зона бронювання	8	При вестибюлі
Пункт оперативного та факсимільного зв'язку		При зоні приймання
Кімната чергового персоналу	8	1 кімната
Службовий санітарно-технічний блок	7	Санвузол, душові
Кімната чергового адміністратора	12	
Сейфова	8	При кімнаті чергового персоналу
Приміщення носильників, швейцарська	8	Поряд із входом
Камера схову	9	
Кімната для охорони	8×2	Прохідна, непомітна для гостей
Приміщення посильних	8	
Відділення зв'язку	12	
Телефонний переговорний пункт	8	

міжміського зв'язку		
Відділення банку, пункт обміну валют	5	
Гардероб	6	Біля входу
Приміщення порт'є	8	
Приміщення багажних візків	3	Поряд із приміщенням носильників
Приміщення для прибирального інвентарю	3	
Медпункт	18	
Санвузли роздільні	20	В підвальному приміщенні під вестибюлем
Площа приймально-вестибюльної групи	224	

1.2.2. Житлова частина

Житлова частина в готелі – основна за значенням і за площею. На житлових поверхах розміщуються номери, приміщення для чергового персоналу, що обслуговує номери, загальної горизонтальної комунікації, сходово-ліфтові холи, вітальні.

Житлову частину готелю проектуємо із прямокутною формою плану. Прямокутна форма – традиційне рішення, що підходить для готелів будь-якої протяжності і поверховості. Ця форма лаконічна і стримана, тому використовується при проектуванні сучасних готелів. Прямокутна форма плану застосовується в будівлях готелів різної поверховості і протяжності. На основі прямокутних планів звичайно створюють лаконічні об'ємні будинки у формі паралелепіпеда. На думку деяких дослідників, немає більш ефективної форми будівлі, ніж прямокутник певного розміру.

До горизонтальних комунікацій відносяться коридори, холи. Вертикальними комунікаціями є сходи (головні і додаткові господарські), ліфти (головні і господарські), ескалатори, сміттєпроводи, білизнопроводи. Господарські сходи і ліфти, сміттєпровід і білизнопровід розташовуватися так, щоб потоки персоналу не перетиналися з гостьовими потоками.

Основні вертикальні комунікації (сходи і ліфти) об'єднані в сходово-ліфтовий вузол, який знаходиться композиційно в центрі плану, для того щоб було максимально скорочено відстань від нього до номерів. Відстань від входу в

номер до вертикальних комунікацій становить 3,3-20м, в залежності від віддаленості житлового номера. Ширина загального коридору 1,6м. Житлові кімнати розміщуються з двох сторін коридору (рис.1.2).

У планувальній структурі готелю присутні наступні типи номерів:

- номер бізнес одномісний, однокімнатний – 9 номерів, площею 27м²;
- номер бізнес двомісний, однокімнатний – 16 номерів, площею 28м²;
- номер люкс, двокімнатний – 3 номера, площею 55м²;
- номер президентський люкс, трикімнатний – 1 номер, площею 83м².

Усього в готелі «Хронометр» 30 номерів.

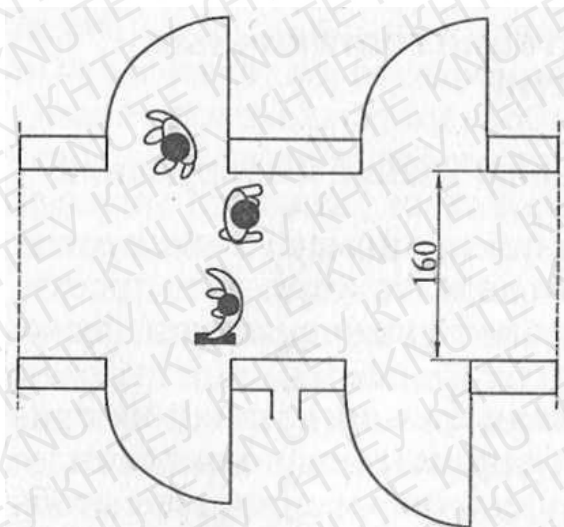


Рис. 1.2. Проект коридору на житловому поверсі в залежності від розташування приміщень і способу відкривання дверей

Однокімнатні номери складаються з однієї житлової кімнати площею 19м², передпокою площею 3м² та санвузла площею 5м².

Двокімнатні номери люкс складаються з двох житлових кімнат площею 23м² і 15м², передпокою площею 6м² та два санвузли площею 6м² та 5м².

Президентський номер складеться з трьох кімнат площею 25м²(спальня), 19м²(вітальня) і 14м²(кабінет), передпокою площею 8м² та два санвузли площею 10м² та 7м².

Усі номери в готелі з особливою звукоізоляцією стін, дверей та вікон, яка повністю запобігає проникненню стороннього шуму з вулиці та готельних приміщень[11].

Вітальні – приміщення, як правило, відокремлені від коридору декоративною перегородкою або глухою стіною і повністю звільнені від людського потоку.

Холи виконують такі функції: відпочинку, зібрання прибулих туристів, мешканців готелю, відвідувачів; місць службове-ділових зустрічей; комунікаційного вузла, який з'єднує сходи, пасажирські ліфти і звичайно розміщується поблизу центральної частини будівлі, що скорочує відстані до номерів.

Вітальня об'єднана з поверховими холами в готелі «Хронометр». Тому вони є багатофункціональні. Мають велику площу і різні зони відпочинку: для читання, гри у шахи, шашки та настільний теніс, перегляду телепередач тощо. Вітальні віддалені від номерів і досить звукоізолювані.

Для обладнання віталень використовуються сучасні комплекти меблів, призначені для організації різних видів відпочинку. Площа вітальні 90м². В інтер'єрі застосовуються засоби об'ємно-просторового рішення для приміщення.

Для чергового персоналу, що обслуговує номерний фонд, на житлових поверхах передбачають кімнату чергового персоналу, кімнату прасування і чищення одягу, окремі комори для зберігання обмеженого запасу чистої і брудної білизни, кімнату для сервірування, санітарний вузол.

Приміщення для чергового персоналу знаходяться на кожному поверсі. У кімнаті для чергового персоналу розміщують письмовий стіл, стілець, столові підноси, шафу, телефон, диван, холодильник та умивальник, табло викликів до номерів.

Кімната чищення і прасування одягу не передбачені, оскільки ці операції здійснюються тільки обслуговуючим персоналом.

Склад і площі приміщень житлової групи та приміщень поверхового обслуговування наведені у таблицях 1.5 та 1.6.

Таблиця 1.5

Склад і площа приміщень житлової групи готелю «Хронометр» ***
на 55 місць у м. Києві**

Категорія номера	Характеристика номера					Кі ль	Кі ль	Загальна площа, м ²
	Кількість кімнат	Кількість місць	Житлова площа, м ²	Площа санвузлів, м ²	Загальна площа номера (min), м ²			
Бізнес одномісний	1	1	19	5	27	9	12	243
Бізнес двомісний	1	2	20	5	28	16	32	448
Люкс	2	2	38	11	55	3	6	165
Президентський люкс	3	3	58	17	83	1	3	83
Номер для інвалідів	1	2	20	5	28	1	2	28
Усього						30	55	967

На житловому поверсі знаходяться і допоміжні приміщення, склад яких визначається формою обслуговування в готелі: автономна, напівавтономна або централізована. Напівавтономна форма є проміжною між автономної і централізованої[], тому вона найкраще підходить для нашого готелю.

У готелі «Хронометр» ми обрали напівавтономну форму обслуговування. Склад приміщень наведено у табл. 1.6.

Таблиця 1.6

**Склад і площа приміщень поверхового обслуговування у готелі
«Хронометр» ***** на 55 місць у м. Києві**

Тип приміщення	Площа, м ²	Кількість приміщень	Загальна площа, м ²
Холи (вітальні)	90	2	180
Кімната чергового персоналу з вбудованими шафами для чистої білизни	12	1	12
Комора прибирального інвентаря	4	1	4
Площадка розбирання брудної білизни при білизнопроводі	4	1	4
Приміщення для зберігання візків покоївок	12	1	12
Санвузол персоналу (унітаз, умивальник, душ)	4	1	4
Усього			216

Обґрунтування складу та площ приміщень житлової групи було виконано відповідно до встановлених державних стандартів України, нормативних

документів і правил, що забезпечить надання основних та додаткових послуг відповідно до нашого готелю[.]

1.2.3. Приміщення торгово-побутового обслуговування, для занять спортом, розваг, бізнесу гостей

Склад приміщень розважального призначення великий. Сюди включаються кіноконцертні, банкетні, танцювальні зали.

Спортивні приміщення представлені басейном, спортивними залами, кегельбаном тощо.

Приміщення для ділових зустрічей включають різні конференц-зали, зали для ділових і банківських операцій, виставкові зали.

У групі приміщень торгово-побутового обслуговування надають послуги клієнтам торгіві підприємства, перукарні, хімчистки, ательє та ін.

Приміщення побутового обслуговування проектується відокремленими і розміщеними безпосередньо при вестибюлі готелю.

Салон краси – це заклад, в якому надаються платні косметичні і перукарні послуги. В спектр таких послуг входять:

- усі види перукарського обслуговування (розробка нового іміджу, стрижка, фарбування, догляд, укладання, створення зачісок);
- послуги візажистів;
- косметологічні процедури (догляд за шкірою обличчя і тіла з застосуванням ручних і апаратних методик);
- послуги манікюру та педикюру;
- солярій, моментальний загар.

Комплексний приймальний пункт у готелі включає пункт дрібного ремонту речей, пральню, хімчистку.

Пункти дрібного ремонту речей (шкіряно-галантерейних виробів, годинників, електротоварів, верхнього одягу) обладнані спеціальними і універсальними меблями відповідно до тих функцій, які вони виконують. У приміщеннях пункту дрібного ремонту організовані зони очікування, розрахунку за замовлення, примірювання, прийому і видачі замовлення.

Приймальні пункти хімчистки і прання білизни організовані у приміщеннях, безпосередньо пов'язаних з ліфтом і господарським входом в готельний комплекс, щоб запобігти перетину руху жителів і замовних речей під час транспортування.

У структуру торгових приміщень також відноситься кіоск з продажу періодичних видань, для ділових людей. Газети систематично подають аналітичні матеріали про тенденції ринків, біржі, життя підприємств, шляхи фінансово-грошової стабілізації, подолання платіжної кризи, відродження промислового виробництва, здійснення регіональної програми енергозбереження, підтримку вітчизняного товаровиробника, захист прав людей як споживачів, боротьбу з корупцією та організованою економічною злочинністю, розвиток малого і середнього підприємництва в Україні, зміст та хід формування агропромислового комплексу, приватизацію.

Таблиця 1.7

**Склад і площа приміщень побутової і торговельної груп готелю
«Хронометр» ***** на 55 місць у м. Києві**

Найменування приміщення	Площа, м ²
Салон краси	30
Комплексний приймальний пункт (дрібний ремонт речей, хімчистка, прання і прасування та ін.)	12
Кіоск періодичних видань	4
Усього	46

Готель надає сучасні конференц-зали різних розмірів для проведення семінарів, конференцій, тренінгів, переговорів найвищого рівня.

Залежно від форми заходів в конференц-залах можливі різні варіанти розстановки меблів. Конференц-зали укомплектовані мультимедійними проекторами, екранами, звукопідсилювачами та іншим необхідним найсучаснішим обладнанням.

Гостям нашого готелю ми пропонуємо можливість вибрати собі до смаку книгу для читання з бібліотеки, що знаходиться в холі (вітальні). Всього в

бібліотеці понад 100 книг на різних мовах, включаючи англійську, фінську, іспанську та французьку.

Таблиця 1.8

Склад і площа приміщень культурно-дозвілєвої групи готелю

«Хронометр» ***** на 55 місць у м. Києві

Найменування приміщення	Площа, м ²
Конференц-зала на 90 осіб	90
Кімната переговорів на 20 осіб	40
Бібліотека	При вітальні
Усього	130

Готель «Хронометр» надає своїм гостям послуги фітнес- та SPA-центру. Їх завдання оздоровлення, релаксація із застосуванням різноманітних водних процедур і інших засобів.

Наявність SPA при готелі багаторазово підвищує її привабливість в очах потенційного постояльця. SPA-центр при готелі складається з декількох тематичних зон: рецепція, роздягальні (з санітарними вузлами і душовими), зона басейну, банна зона, VIP-зона, б'юті-зона, фітнес.

У тренажерному залі готелю, встановлено професійне високотехнологічне кардіо-обладнання та силові тренажери.

Таблиця 1.9

Склад і площа фізкультурно-оздоровчої групи приміщень готелю

«Хронометр» ***** на 55 місць у м. Києві

Найменування приміщення	Площа, м ²
Тренажерний зал	40
Приміщення при тренажерному залі:	
- спорядна, зберігання і ремонт тренажерів;	9
- кімната інструктора;	8
- жіноча роздягальня з душовими і санвузлом;	14
- чоловіча роздягальня з душовими і санвузлом;	14
- господарська комора	4
SPA-центр	30
Сауна з басейном	40
Усього	159

1.3. Групи приміщень. Бек-офіс

Бек-офіс (Back office) – це відділи, департаменти готелю, які виконують рутинні, адміністративні, обслуговуючі функції управління. До функцій бек-

офісу також відносяться ІТ (адміністрування баз даних, служба підтримки), бухгалтерія, відділ кадрів тощо. Бек-офіс забезпечує роботу всіх департаментів готелю. Працівники тут не мають прямого контакту з клієнтами і не виконують роботи, пов'язаної з клієнтурою, але займаються тими видами діяльності, які дозволяють готелю працювати в належному режимі.

До бек-офісу відносяться такі групи приміщень: адміністративна, господарська та виробничо-побутова.

1.3.1. Адміністративна група

Блок групи приміщень адміністрації розміщується на першому поверсі будівлі готелю. Приміщення адміністрації має зручний зв'язок з блоками приймально-допоміжних приміщень, житловими, харчування. До складу групи приміщень адміністрації входять кабінети директора і його заступників, головного інженера, керуючого, кімнати відділу кадрів, планового відділу, відділу постачання, бухгалтерії, архіву тощо.

Всі адміністративні приміщення поєднуються в групи за функціональними ознаками:

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

Адміністративні приміщення можуть мати довільну площу. З огляду на постійний характер роботи, тут буде денне освітлення і вентиляція. Внутрішнє оформлення – просте, властиве цій категорії приміщень і загальноприйняте в будівництві.

У цих приміщеннях співробітники розміщуються групами від 3 до 10 осіб. Найбільш раціональним вважається безкоридорне і ландшафтне планування приміщень, без ізоляції робочих місць, що досягається завдяки використанню секційного обладнання, легких перегородок і екранів.

До приміщень адміністрації належать побутові приміщення персоналу готельного комплексу: гардероби для домашнього одягу та спецодягу, туалетні кімнати і душові.

Побутові приміщення і службові проходи відокремлюються від приміщень для обслуговування мешканців готелю і забезпечуються окремим зовнішнім входом.

Склад і площу адміністративних приміщень наведено у табл. 1.10.

Таблиця 1.10

Склад і площа адміністративних приміщень готелю «Хронометр»

***** на 55 місць у м. Києві

Найменування приміщення	Площа, м ²
Кабінет директора	12
Кімната відпочинку	12
Санвузол	6
Приймальня	8
Кабінет заступників директора	12
Інженерно-технічний відділ	8
Кімната завгоспа	10
Відділ кадрів	12
Архів	10
Бухгалтерія, у тому числі:	27
- кабінет головного бухгалтера;	8
- робочі приміщення;	14
- каса.	5
Усього	117

1.3.2. Господарська та виробничо-побутова група

Приміщення господарського і складського призначення виконують функції матеріального забезпечення організації праці всіх приміщень і служб готельного підприємства, а також необхідних ремонтних робіт. До них відносяться приміщення і підприємства побутового обслуговування, група

приміщень матеріального забезпечення і ремонтних робіт, група приміщень інженерного обладнання.

Білизняне господарство номерного фонду функціонує в кожному підприємстві готельного господарства незалежно від категорії готелю, наявності спеціального персоналу, оснащеності приміщень устаткуванням та інвентарем для чистої та брудної білизни (білизнопровід і білизнопідйомник, вантажопасажирські ліфти, візки для перевезення білизни).

До групи приміщень матеріального забезпечення і ремонтних робіт готельного підприємства відносяться центральні приміщення для чистої і брудної білизни. Вони повинні бути самостійними, ізольованими один від одного приміщеннями.

Приміщення для чистої білизни знаходиться поруч з вантажно-пасажирським ліфтом, кабіна якого відкривається в бік блоку приміщень для обслуговування на поверсі, оснащена шахтопідйомником. Передбачається місце для ремонту і прасування білизни. Розміри білизняних кімнат визначаються будівельними нормами. Комори для чистої білизни обладнують полицями (глибиною 50см і заввишки 40см).

Приміщення брудної білизни обладнують полицями і оцинкованої скринією, що дозволяє проводити мокру дезінфекцію білизни залишаючи місце для розбирання білизни. Комору розміщують поруч зі службовим ліфтом. Для спуску брудної білизни використовуються білизнопровід з прийомними клапанами в кімнатах брудної білизни.

Пральня є одним з основних установ готельного комплексу. Її розміщення вимагає спеціальних умов. Вона повинна перебувати в місці, менш помітному для оточуючих, не дивлячись на шум і випаровування, і мати добре сполучення з господарською службою житлової частини. Її розміри залежать від кількості білизни, оброблюваної і площ окремих приміщень (в залежності від розмірів і кількості пральних апаратів).

В складських приміщеннях зберігаються запаси меблів для номерного фонду, різних приміщень, килимові вироби, постільні приналежності (подушки,

покривала, ковдри, перини), малоцінний інвентар для оснащення номерів (щітки для одягу та взуття, попільнички, набори столового посуду і приладдя, вішалки, вази для квітів), обладнання для санвузлів (дзеркала, гумові килимки, озонатори, гачки і утримувачі для одягу, рушники, туалетний папір, мильниці, склянки і т.д.), інвентар і речі санітарно-гігієнічного призначення (фени для сушки волосся, банні халати, махрові простирадла, набори туалетного приладдя у фірмовій упаковці і т.п.), миючі та фарбувальні речовини, електроприлади і електролампи, запасні частини та сантехнічне обладнання (крани, санітарне приладдя) подібне.

Велика увага приділяється розміщенню та оснащенню технічних приміщень і установок. Тут розміщуються бойлерні, приміщення для кондиціонування повітря, вентиляційні камери, приміщення для лічильників, акумуляторна, трансформаторні, а також ремонтні майстерні для енергетичної, санітарно-технічної, слюсарної, столярної та інших груп.

Таблиця 1.11

**Склад і площа господарської та виробничо-побутової групи
приміщень готелю «Хронометр» ***** на 55 місць у м. Києві**

Найменування приміщення	Площа, м ²
Приміщення чергової ремонтної зміни	7
Радіовузол	7
Ремонтна майстерня	7
Центральна білизняна, у тому числі:	
- відділення чистої білизни;	14
- відділення брудної білизни;	7
- приміщення розбирання брудної білизни;	7
- майстерня лагодження білизни.	4
Служба прибирання території (двірницька), у тому числі:	
- побутові приміщення;	6
- склад садового інвентаря й прибиральної техніки.	4
Майстерні, у тому числі:	
- електротехнічна;	8
- слюсарна;	8
- столярна;	16
- малярна.	10
Складські приміщення, у тому числі:	
- резервний склад білизни;	7
- матеріально-технічні склади;	22
- склад видаткових матеріалів;	14
- склад меблів;	22

- склад технічних служб;	8
- склад лакофарбових матеріалів;	6
- склад пиломатеріалів.	18
Побутові приміщення виробничого персоналу, санвузли та душові	25
Пральня	18
Господарські приміщення	10
Усього	255

1.4. Сервіс

До сервісу готельного комплексу відносяться такі служби:

- служба бронювання (Reservation);
- служба дистрибуції (Distribution);
- служба прийому та розміщення (Accommodation);
- гест-релейшн (Guest Relation);
- служба рум-сервісу (RoomService);
- хаускіпінг (Housekeeping);
- велнес (Wellness), СПА (SPA), фітнес (Fitness);
- івент-сервіс (Event Service) та анімація (Animation);
- конференц-сервіс (Conference).

Служба бронювання. Бронювання – попереднє замовлення місць і номерів у готелі. Рентабельність готелі в першу чергу залежить від служби бронювання, так як служба бронювання виконує функцію збуту готельних послуг і продукту.

Процес бронювання – це процес розгляду замовлення номерів і місць в готелі та налагодження співпраці між працівниками готелю і гостями. Це перший етап циклу обслуговування гостей і саме зі служби бронювання починається обслуговування гостей підприємств індустрії гостинності. Служба бронювання існує окремо в готелях високої категорії або в великих підприємствах розміщення. У середніх і малих підприємствах ця служба інтегрується зі службою прийому і розміщення гостей.

Службу бронювання очолює менеджер, він здебільшого знаходиться на одному службовому рівні з головним адміністратором і підпорядковується директору відділу обслуговування або директору відділу збуту. На мою думку,

це пов'язано з тим що, відділ бронювання функціонально пов'язаний зі збутом і безпосередньо впливає на дохід.

Кількість службовців залежить від розмірів готелю і складає 3-5 осіб і їх основне завдання полягає в реалізації найбільшої кількості номерів готелю за максимально високу ціну. Крім цього, відділ досліджує ринок – вивчає динаміку попиту на готельні послуги, аналізує заповнення номерів, програму заходів, і разом зі службою маркетингу прогнозує діяльність готелю.

Відділ бронювання повинен постійно стежити за кон'юктурою, збираючи заявки на бронювання і фіксуючи будь-яке підвищення попиту, яке готель міг би використовувати, збільшуючи вартість розміщення і даючи підприємству більший дохід. Номера, не заброньовані заздалегідь, передаються для безпосереднього продажу в службу розміщення, яка повинна розміщувати гостей в дані номери за вищою ціною.

До функцій служби бронювання відносяться:

- розгляд заявок і їх обробка;
- створення документації – графіків заїзду на кожен день (тиждень, місяць, квартал, рік), карти руху номерного фонду.

Але в системі бронювання основною функцією відділу є прийняття заявок на резервування і перенесення їх в автоматизовану систему бронювання та управління готелем.

Служба дистрибуції. Зовнішній маркетинг готельного бізнесу включає в себе вибір каналу розподілу готельних послуг і формування комунікаційної політики.

Канал розподілу готельних послуг охоплює різні види збутової діяльності:

- прямий продаж здійснюється безпосередньо клієнтам. Заявки на бронювання надходять від фізичних та юридичних осіб;
- агентський продаж здійснюється через посередницькі ланки, відносини з якими будуються на договірній основі;
- корпоративна продаж – отримання заявок від корпоративного клієнта з розміщення його співробітників.

Незалежно від того, чи буде збутовий канал будуватися за принципом корпоративної або договірної маркетингової схеми, можна виділити наступні критерії вибору посередників: професіоналізм і наявність досвіду роботи; територія, охоплена посередником; охоплення цільового ринку; організаційно-правовий статус посередника; використовувані технології продажів; простота і надійність системи взаємозаліків; ділова репутація.

Готель повинен здійснювати безперервну комунікацію з потенційними клієнтами. Тому кожен готель неминуче починає грати роль джерела комунікації. Сучасне готельне підприємство управляє складною системою маркетингових зв'язків. Програма спільних маркетингових комунікацій включає основні засоби просування –рекламу, стимулювання збуту, зв'язки з громадськістю, прямий маркетинг.

Служба прийому і розміщення (служба порт'є) – це підрозділ готелю, яка здійснює прийом і реєстрацію прибуваючих гостей, їх розміщення в номери. Служба прийому і розміщення очолюється менеджером з розміщення.

Менеджер по розміщенню – відповідальна особа готелю, в завдання якого входить керівництво службою бронювання, бюро реєстрації, порт'є, адміністраторами, бюро обслуговування, гардеробниками, швейцарами, комірниками камери схову.

Служба розміщення оформляє проживання гостя. Прийом гостей здійснюється на основі документів прибулого. Адміністратор узгоджує з гостем місце проживання (категорію номера, його місце розташування і т.п.), послуги що надаються, термін проживання. Стягується оплата проживання. По завершенню оформлення на поселення видається карта гостя і ключ від номера.

Обслуговування гостей в період проживання зводиться до продовження терміну проживання, переведення гостя з одного номера в інший (в необхідних випадках), стягування плати за проживання, організації надання додаткових послуг за бажанням клієнта.

При оформленні виїзду гостя передбачається повний розрахунок з ним за надані послуги (з поверненням невикористаного авансу), здача клієнтом номера і ключа.

Незважаючи на те, що обов'язки клерків служби порт'є частково співпадають, вони відрізняються в залежності від зміни, в яку працює той чи інший клерк даної служби. Ранковий клерк працює як правило з 6:45 до 15:15 з 30-хвилинною перервою на обід, що становить 8-годинний робочий день. Робота ранкової зміни в основному сконцентрована на проведенні з гостями розрахунків за проживання в готелі (особливо в період з 7:30 до 12:00 годин). Природно, службовці цієї ж зміни відповідають також на питання гостей і виконують свої безпосередні обов'язки. Робота клерків денної зміни починається о 14:45 і закінчується о 23:15 з урахуванням того, що більшість гостей прибуває після 16:00. Тому, беручи за основу план завантаження номерів, розпочатий ранковою зміною, денний клерк продовжує приймати (оформляти) гостей. Нічний клерк починає працювати о 22:45 і закінчує свій робочий день о 7:15. Коли всі оформлення закінчені, зазвичай до 1:00, клерк складає рахунок, які не були враховані попередніми змінами, після чого він підводить підсумок (баланс) за цілий день (добу), з огляду на всі витрати і платежі[12].

Організаційна структура відділів підприємства є форми взаємозв'язку його структурних елементів – підрозділів, відділів, служб. На готельному підприємстві прийнято розрізняти служби переднього (front of the house) і заднього (back of the house) планів. Працівники служб переднього плану виконують лінійні функції і активно взаємодіють з гостями; вони безпосередньо зайняті виробництвом послуг (обслуговуванням) – це служба прийому і розміщення, служба покоївок, служба ресторанів та барів, оздоровчий центр, бізнес-центр. Працівники служб заднього плану практично не контактують з гостями безпосередньо і виконують адміністративні функції; до таких служб прийнято відносити інженерні та технічні служби, господарську службу, бухгалтерію, відділ продажів і маркетингу, відділ кадрів та ін. [53, с.57].

У структурі служби прийому і розміщення прийнято виділяти Front Desk (стійка прийому і розміщення, стійка адміністратора, порт'є, Reception) і Front Office. На стійці прийому і розміщення працюють менеджери прийому і розміщення (порт'є), нічні аудитори, можуть бути консьєржі, але зазвичай є окрема стійка консьєржів. Стійка прийому і розміщення ділиться на три секції: секція реєстрації; секція касових операцій; секція інформації та пошти[8].

Ця служба є основним інформаційним вузлом будь-якого готелю, так як тут знаходиться поточна інформація про які перебувають, проживають і вибулих гостей, проведених в готелі заходах, стан номерного фонду, гостьових рахунків і т.д. Ця інформація обробляється, розподіляється і є основою для координації діяльності інших служб, зайнятих в обслуговуванні (служба покоївок, інженерний відділ, ресторани і бари і ін.).

Служба прийому і розміщення (Front office) найбільш часто контактує і здійснює взаємодію з гостями протягом усього процесу обслуговування, починаючи з моменту першого звернення гостя в готель до моменту його виписки. Ця служба реалізує велику кількість найважливіших функцій, а її персонал зазвичай становить 10-15% всіх працівників готелю. Керує роботою служби менеджер відділу прийому і розміщення (Front office manager)[1, с.58].

Гест-релейшн (Guest Relation) – цей співробітник (як правило, дівчина), який працює з усіма гостями в готелі, відповідає на їхні запитання, прохання і т.п. Guest relation користується деякою повагою у решти персоналу готелю. Обов'язкове володіння кількома мовами.

В обов'язки Guest relation входить вирішення будь-яких питань і проблемних ситуацій, що виникають у гостя готелю. Для цього потрібно мати хороший рівень англійської мови, щоб зрозуміти, що намагається повідомити вам іноземець, знайти потрібні слова, щоб заспокоїти його і без зволікання зв'язатися з потрібним департаментом готелю, який відповідальний за те щоб, усунути проблему, що викликала невдоволення гостя. Уміння залагоджувати конфлікти і вільна розмовна англійська – це те, без чого не зможе працювати на

даній позиції. Робочий день розбитий на кілька частин, адміністрація готелю встановлює їх, але, як правило, це з 10:00 до 14:00 та з 18:00 до 22:00.

Служба рум-сервісу. На сьогоднішній день room-service користуються великим попитом в елітних готелях усього світу. Ця послуга включає в себе: доставку страв з популярних ресторанів за короткий час, послуги косметолога, перукаря і масажиста прямо в номері. Звичайно, усі послуги, замовлені, обходяться відсотків на 10-15 дорожче, та й чайові в цьому випадку практично обов'язкові.

В обов'язки фахівців служби room-service входить доставка напоїв і страв, які вони замовляють за спеціальним меню, в номер гостя[4].

Час доставки сніданку становить приблизно 15-20 хвилин. Обід привозять за 15 хвилин (без гарячих страв) і за 25 хвилин (з гарячим). Для вечері термін доставки складає до 30 хвилин. При цьому гість може замовити страви не тільки за спеціальним меню, яке знаходиться в номері, але і з асортименту будь-якого з ресторанів. Блюдо доставляється гостю в тому ж вигляді, в якому він міг би отримати його в ресторані. Якщо приготування обраної позиції потребують більше часу, ніж встановлено стандартами обслуговування в номерах, необхідно заздалегідь інформувати гостя про це. Потрібно відзначити, що в багатьох п'ятизіркових готелях доставка обіду здійснюється безкоштовно.

При організації роботи цієї служби необхідно враховувати такі специфічні фактори роботи: 1) меню складається з страв представлених в ресторані готелю, але в більш скороченому варіанті (при складанні меню для підрозділу номерного обслуговування враховуються смаки середнього споживача); 2) необхідно провести аналіз найбільш часто замовлених в ресторані страв; 3) через завантаженість в ранкові години необхідно складати графік роботи для працівників служби відповідно до цього фактору.

Ще одне завдання служби рум-сервіс – комплектація і доставка в номери VIP-гостей подарунків. Оперативну інформацію про прибуття важливих персон менеджери рум-сервіс отримують від гостьової служби готелю. У тому випадку, якщо підрозділ обслуговування міні-барів в номерах входить в структуру

служби room-service, до перерахованих вище додається ще одна задача – вчасно перевіряти міні-бари в номерах і поповнювати їх запас у міру необхідності. У готелях високої категорії служба обслуговування в номерах працює в режимі нон-стоп: 24 години на добу 7 днів на тиждень. Одні з основних споживачів послуги room-service – ділові люди, які пізно повертаються з ділових зустрічей. Як правило, такий гість приїжджає втомленим, і у нього немає сил і бажання одягатися і йти в ресторан. Ось тут-то і приходять на допомогу room-service і міні-бар. Також доставкою часто користуються гості з дітьми, не бажаючи вести їх в ресторан.

Завдання шеф-кухаря готелю при складанні меню обслуговування в номерах – максимально передбачити потреби гостя свого готелю, уникнувши при цьому надмірну перевантаженість пропозиції. На думку представників готелів, оптимально включити 30-40 позицій. Якщо готель має інтернаціональну аудиторію, в меню повинні бути представлені найпопулярніші страви різних національних кухонь. Добре, якщо окремі позиції зорієнтовані на гостей-вегетаріанців. У готелях високої категорії окреме меню пропонується для маленьких гостей. Страви меню рум-сервісу підбираються з урахуванням обмеженого часу приготування.

Служба хаускіпінг – одна з найважливіших служб абсолютно будь-якого готелю. Дана структура дуже складна і включає в себе досить великий штаб, який виконує різну за своїм функціоналом роботу, але завжди спрямовану на забезпечення чистоти і порядку номерного фонду.

Хаускіпінг (адміністративно-господарська служба) – служба, відповідальна за прибирання, підтримання нормативно визначених санітарно-гігієнічних умов в житлових і підсобних приміщеннях готельного підприємства і за обслуговування гостей в номерах.

Жоден готель не може існувати без адміністративно господарської служби. Дана структура працює цілодобово в три зміни. Прибирання проводиться один або кілька разів на день залежно від зірковості готелю.

Виділяють наступні види прибирання житлових номерів:

- щоденне поточне прибирання;
- прибирання після виїзду гостя;
- прибирання заброньованих номерів;
- проміжне або експрес прибирання;
- вечірній сервіс;
- генеральне.

Щоденне прибирання не повинна тривати більше 7 хвилин, генеральна – від 15 до 30 хвилин, а прибирання після виїзду – 7-15 хвилин.

Прибирання номера повинно проводитися в суворій відповідності до санітарних норм і вимог. Використання покоївками марлевих пов'язок, рукавичок, фартухів, якісних засобів для чищення свідчить про високий рівень гігієни прибиранні номерів.

Основні обов'язки співробітників відділу housekeeping:

- підтримання необхідного санітарно-гігієнічного стану в гостьових кімнатах, службових приміщеннях і громадських;
- здійснення підготовки номерів до заїзду клієнтів згідно з прийнятими в готелі стандартам;
- надання вечірнього сервісу;
- організація роботи, пов'язаної зі зберіганням, обліком, поповненням запасів миючих засобів, а також доглядом за інвентарем та обладнанням.

У процесі прибирання персонал господарської служби застосовує великий асортимент миючих засобів, представлених на сучасному ринку. З них слід вибирати ті засоби, які:

- значно спрощують, прискорюють прибирання;
- роблять прибирання максимально безпечним для людини і не завдають шкоди навколишньому середовищу;
- дають найкращі стандарти в області клінінгу (прибирання);
- є економічними і ефективними.

У висококласних готелях застосовуються комплексні системи, розроблені спеціально для прибирання готельних приміщень. Ці системи включають основні засоби для прибирання готельних кімнат:

- засоби для миття та обробки сантехніки;
- речовини для чищення скляних поверхонь і дзеркал;
- засоби для видалення пилу з меблів;
- засоби для видалення забруднень з кахельної поверхні;
- освіжувачі повітря.

Прибиральні препарати надходять в готель в посудинах великих обсягів. Посудини придатні для повторного використання, а іноді і для вторинної переробки. Це дуже важливо для економії готельних площ і зниження відходів.

Таким чином, стає очевидно, що структура хаускіпінга грає величезну роль в роботі всього готельного комплексу. Правильна і технологічне прибирання – це запорука успіху і популярності готелів у клієнтів.

Велнес (англ. Wellness, від «bewell» - «добре самопочуття» або «благополуччя») – концепція здорового способу життя, заснована на поєднанні фізичного і ментального здоров'я, правильного харчування, розумних фізичних навантажень і відмови від шкідливих звичок. Головне завдання велнес – запобігання і профілактика хвороб, а також ознак старіння, як зовнішніх, так і внутрішніх. Велнес – це філософія благополуччя людини в усіх сферах її буття: духовної, соціальної і фізичної.

Основні принципи філософії велнес [2]:

- рух;
- розумова активність;
- розслаблення і гармонія;
- краса і догляд за тілом;
- збалансоване харчування.

Wellness-центр – це об'єкт інфраструктури, який є найбільш привабливим для споживачів, одночасно сприяє підвищенню затребуваності всього SPA-комплексу. Наприклад, басейн, що функціонує в будь-який час року, привертає

різні категорії клієнтів, включаючи тих, хто користується послугами тільки аквазони. У wellness-центрах високого класу прийнято облаштовувати термальні зони для вільного користування, а басейн оснащувати розважальними опціями: аквагіркою, гейзерами, «ударними» водоспадами. Плавальний комплекс часто зонувають з урахуванням різного цільового призначення: відпочинку та розваг у воді, плавання зі спортивним навантаженням, аквааеробіки. Нерідко співвідношення доходу SPA і Wellness-структур складається в пропорції 50х50 [3].

Готель зі SPA (зоною, центром, комплексом) – наявність додаткового сервісу, організованого за принципом «курорт одного дня» (Day-SPA в складі: салон краси, косметологічний кабінет, банний SPA, кілька спеціалізованих SPA кабінетів, зона фітнесу).

Поняття SPA, яке широко використовується в Західній Європі, описується в академічних словниках як «курорт або природне джерело термальної чи мінеральної води, яка застосовується для пиття і купання з метою оздоровлення та лікування різноманітних хвороб» [1].

Наявність SPA-комплексу (SPA-зони) дає готелі цілий ряд важливих конкурентних переваг:

- лояльність існуючої клієнтури, підвищення відсотка повторних візитів;
- залучення нових клієнтів, в тому числі завдяки тому, що подарункові сертифікати SPA добре продаються і забезпечують заповнюваність SPA-комплексу до 50% новими клієнтами;
- при правильно розробленій концепції SPA-комплекс допоможе готелі уникнути зниження прибутковості в міжсезоння, оскільки пропозицію можна переорієнтувати на місцевого клієнта;
- підвищення прибутковості готелю в цілому (підвищення зірковості, можливість збільшення вартості номера, підвищення відсотка завантаження номерного фонду).

У більшості готелів надаються різноманітні *фітнес-послуги*. Популяризація ідей здорового і активного способу життя привела до появи

нового поняття фітнес (від англ. to be fit – бути в формі) – придатність, відповідність, пристосованість, а так само –витривалість, натренованість. Мається на увазі відповідність здоров'я людини хорошій фізичній формі, позитивному сприйняттю життя і успішної розумової діяльності. Фітнес і активний відпочинок – актуальні і найбільш розповсюджені складові здорового образу життя сучасної людини.

Фітнес-центри та тренажерні зали є в готелях чотири і п'ять зірок. Основа будь-якого фітнес-клубу, тренажерного залу при готелі – їх оснащення спортивним обладнанням. При цьому частина тренажерного залу являє собою кардіозону, оснащену біговими доріжками, велотренажерами і еліптичними тренажерами для тренування серцево-судинної системи, розвитку витривалості. Іншим варіантом спортивних тренажерів є силові. Велике значення має чистота повітря. Фітнес-зали оснащені витяжно-припливною вентиляцією або системою кондиціонування.

Організація *івент-заходів* в готелях повинна носити комплексний характер, який відображає єдність дій, здійснюваних в ході реалізації проекту і які свідчать про його цілісність.

Основні етапи проведення заходу:

1. Підготовча робота до прийому учасників;
2. Організація візової підтримки;
3. Інформаційне забезпечення;
4. Поліграфія;
5. Транспортне забезпечення;
6. Розміщення в готелі;
7. Організацію харчування;
8. Організацію культурної програми.

Мета організації івент-заходів – в поєднанні в єдине ціле часу, місця і атмосфери, які сприятимуть адекватному сприйняттю споживача призначеної для нього інформації.

Готельна *анімація* – комплекс рекреаційних послуг, заснований на особистих людських контактах аніматора готелю з гостями і загальної їх участю в розвагах, пропонованих анімаційною програмою підприємства готельного господарства. Має на меті реалізації нової філософії готельного обслуговування – підвищення якості послуг, що надаються і рівня задоволеності гостя відпочинком.

Організація відпочинку, дозвілля і розваг є одним з ефективних засобів привабливості, підвищення іміджу та залучення гостей в готель. Вона впливає і на позитивну оцінку роботи готелю в цілому. Це своєрідні додаткові послуги клієнту, мета яких пробудити в ньому позитивні емоції, відчутти задоволення від відпочинку і бажання приїхати в цей готель ще раз.

Для відпочиваючих потреба в розвазі стоїть на третьому місці після смачної і різноманітної їжі, комфортабельною і затишної кімнати. Тому анімація готельної діяльності займає одне з головних місць в структурі готелю і являє собою окрему службу, яка пов'язана з іншими, є визначальним значенням в забезпеченні успішного функціонування його на ринку послуг.

Завдання анімаційної служби – постійний контакт з відпочиваючими, результат якого в значній мірі впливають на загальний відгук про відпочинок. І саме завдяки цьому контакту готель може мати певний в відсоток постійних клієнтів.

Конференц сервіс – це організація заходу різної складності на професійному рівні. Останнім часом конференц сервіс входять в обслуговування подібного роду організацій. Комплекс з обслуговування різних заходів охоплює: конференц-зали; готелі; бізнес-центри; бази відпочинку; організації громадського харчування та інші.

В обов'язки організаторів входить: максимально комфортні і зручні умови заходів в короткі терміни; детальний і ґрунтовний план, загальний бюджет; залучення учасників; оренда приміщення для проведення; підбір та оренда професійного обладнання; бронювання номерів для відпочинку і проживання гостей заходу; надання послуг перекладача та гідів для екскурсійної програми;

пристрій кейтерингу – банкети, кава-брейки, плюс виїзне обслуговування; забезпечення необхідним роздатковим матеріалом гостей та учасників заходу.

1.5. Ресторани. Бари

Підрозділ служби харчування являє собою невід’ємну частину готельного бізнесу. Готельні ресторани це не тільки престиж і обличчя готелю, але і основне джерело прибутку (приблизно 1/3 доходів готельного комплексу).

Робота готельного ресторану дещо відрізняється від роботи звичайного ресторану. Час роботи готельного ресторану має бути таким, щоб задовольняти переважну більшість постояльців навіть, якщо для цього в окремі години робота цього ресторану не приносить прибутку.

Крім ресторанів великий готель обов’язково має кілька менших підприємств харчування: бари, кав’ярні, буфети тощо.

При визначенні типу підприємства враховують такі чинники:

- асортимент реалізованої продукції, її різноманітність і складність виготовлення;
- технічну оснащеність (матеріальну базу, інженерно-технічне оснащення і устаткування, склад приміщень, архітектурно-планувальне рішення і т.д.);
- методи обслуговування;
- кваліфікація персоналу;
- якість обслуговування (комфортність, етику спілкування, естетику і т.д.);
- номенклатуру наданих споживачам послуг.

Ресторани і бари за рівнем обслуговування і номенклатури послуг, що надаються поділяються на три класи – люкс, вищий і перший, які повинні відповідати наступним вимогам:

- люкс – вишуканість інтер’єру, високий рівень комфортності, широкий вибір послуг, асортимент оригінальних, вишуканих замовлених і фірмових страв, виробів для ресторанів, широкий вибір замовлених і фірмових напоїв, коктейлів для барів;
- вищий – оригінальність інтер’єру, вибір послуг, комфортність, різноманітний асортимент оригінальних, вишуканих замовлених і фірмових страв і виробів

для ресторанів, широкий вибір замовлених і фірмових напоїв, коктейлів для барів;

- перший – гармонійність, комфортність і вибір послуг, різноманітний асортимент фірмових страв і виробів і напоїв складного приготування для ресторанів, набір напоїв, коктейлів нескладного приготування, в т.ч. замовлених і фірмових для барів.

При організації обслуговування в ресторанах готельних комплексів зазвичай пропонуються наступні умови харчування: все включено (надання гостю чотириразового харчування і вживання закусок (крім напоїв) протягом усього дня зазвичай до 00:00 годин); ультра все включено (надання гостю чотириразового харчування і можливості вживання закусок, включаючи безалкогольні напої і алкогольні напої місцевого виробництва протягом дня зазвичай до 00:00 годин); екстра все включено (надання гостю чотириразового харчування і можливості вживання закусок, включаючи безалкогольні напої і алкогольні напої протягом дня зазвичай до 00:00 годин); повний пансіон (триразове харчування: сніданок, обід і вечеря); напівпансіон (дворазове харчування сніданок плюс обід або вечеря); тільки сніданок (одноразове харчування)).

У всіх готелях особлива увага приділяється сервісу сніданків. З сніданку починається день гостей, і від його організації багато в чому залежить, чи буде початок дня для гостей хорошим або поганим. На сніданок приходять практично всі гості, які проживають в готелі. Розрізняють такі види сніданків:

- континентальний сніданок. Включає каву, чай або гарячий шоколад, цукор, вершки (молоко), лимон, два види повидла, джему або меду, вибір хлібобулочних виробів, масло. По неділях сніданок доповнюється холодним яйцем. У багатьох країнах Європи континентальний сніданок входить в ціну розміщення в готелі.
- розширений сніданок. На додаток до континентального сніданку гостям пропонуються соки (апельсиновий, грейпфрутовий, томатний), блюдо з

нарізаними шинкою, сиром і ковбасою, страви з яєць, йогурти, сир, сухі пластівці.

- англійський сніданок. У класичному варіанті починається з ранкового чаю або кави (можливо гарячого шоколаду), принесеного в номер. Він також включає цукор, булочні вироби, тости, масло, джем, мед, варення. Може доповнюватися стравами з яєць (яєчня з шинкою або беконом, смажені яйця на хлібі, омлет з шинкою або печерицями та ін.), рибними стравами, стравами зі злакових (вівсяна каша або суп на молоці або на воді з цукром або сіллю). Англійський сніданок сервірується таким же чином, як і розширений.
- американський сніданок. Додатково пропонуються звичайна питна вода з кубиками льоду, фруктові соки, свіжі фрукти (грейпфрут, кавун, ягоди з молоком або вершками) або компот з фруктів (слив, персиків), страви з злакових (кукурудзяні, рисові пластівці), невелика порція м'яса, пиріг.
- сніданок з шампанським. Час надання цього сніданку з 10:00 до 11:30. Пропонуються кава, чай, алкогольні напої (шампанське, вино), невеликі холодні закуски і гарячі страви, супи, салати, десерти. Форма пропозиції буфет. Сніданок з шампанським, як правило, подається за офіційним приводом.
- пізній сніданок. Являє собою альтернативу сніданку і обіду. Час надання – з 10:00 до 14:00. Використовуються складові елементи, що входять як в сніданок, так і в обід: гарячі і холодні напої, булочки, масло, джем, ковбаса, сир, супи, гарячі м'ясні страви, десерти. Форма пропозиції буфет.

При організації сніданків, обідів і вечерь використовуються різні методи обслуговування:

- а-ля карт, коли гості з карти-меню страв і напоїв вибирають те, що їм найбільше подобається;
- а-парт, коли гості, зробивши попереднє замовлення, обслуговуються у встановлений проміжок часу;

- табльдот, коли (на відміну від а-парт) всі гості обслуговуються в один і той же час і по одному і тому ж меню. Обслуговування починається тоді, коли всі гості зберуться за столом;
- шведський стіл, коли пропонується широкий вибір страв з вільним доступом: можна взяти все, що завгодно, з того, що запропоновано і виставлено. Це може бути і досить мізерний набір (джем, хліб, масло, 2-3 сорту ковбаси і сиру, один вид соку, чай, кава), і по-справжньому багатий стіл з численними стравами в залежності і від категорії готелю, і від країни;
- буфетне обслуговування;
- обслуговування в готельних номерах. Тут потрібна особлива підготовка персоналу. Офіціант, що працює в номері, повинен знати не тільки правила сервірування столу, послідовність подачі страв, техніку обслуговування, але і правила поведінки в номері.

Клієнти готелів роблять замовлення по телефону безпосередньо метрдотелю, а також покоївкам, що підтримує з метрдотелем постійний зв'язок.

Специфіка готельного ресторану на відміну від міського в тому, що його робота тісно пов'язана не тільки з самої ресторанною службою, а й з усіма підрозділами готелю. Порожній під час обіду і вечері готельний ресторан головна турбота для багатьох менеджерів. І якщо сніданок можна продати гостю примусово, включивши його і послугу проживання в один пакет, то для обіду і вечері слід розробляти спеціальні програми.

Ресторанної службі готелю слід не забувати про банкетне обслуговування. Можна організовувати виїзне банкетне обслуговування на різних майданчиках міста, пропонуючи високоякісний сервіс і різноманітне меню, що принесе істотний додатковий дохід.

У даній роботі проектується ресторан класу люкс на 55 посадочних місць та лобі-бар на 10 місць.

Режим роботи ресторану 07:00-24:00 (без вихідних).

Ресторан характеризується високою якістю обслуговування відвідувачів і різноманітністю кулінарних, кондитерських виробів, страв і напоїв. Відвідувачів

обслуговують офіціанти (часткове обслуговування). У ресторані високий рівень обслуговування поєднується з організацією відпочинку. Відвідувачам пропонують сніданки, обіди, вечері.

Оформлення приміщень виконано в оригінальному стилі ф'южн. Досконалість стилю в інтер'єрі досягається шляхом нестандартного рішення, колірної композиції, прийомів освітлення і декоративних елементів. Основні принципи створення інтер'єру – комплекtnість і «фірменість» в оформленні. Оформлений зал в різноманітній кольоровій гамі м'яких тонів.

Інтер'єри готельного ресторану розміщують на рекламних проспектах готелю і в туристичних брошурах.

Торговий зал має естраду і танцмайданчик. Склад і площа приміщень для обслуговування відвідувачів подано у табл. 1.12. Меблі в торговому залі мають естетичне достоїнство, міцність, легко піддаються санітарній обробці, забезпечують максимальний комфорт для відвідувачів, створюючи необхідні умови для відпочинку.

Таблиця 1.12

**Склад і площа приміщень для обслуговування відвідувачів у
ресторані готелю «Хронометр»**

Найменування приміщення	Площа, м ²	
	Ресторан – 55 місць	Лобі-бар – 10 місць
Вестибюль, у тому числі:	35	-
- гардероб;	6	-
- туалетні кімнати;	15	-
- кімната для куріння.	6	-
Торговельна зала, у тому числі:	138	16
- обідня зала;	110	16
- аванзал;	8	-
- естрада та танцмайданчик;	8	-
- банкетна зала.	12	-
Усього	173	16

Для своєчасного виконання замовлень підприємство має необхідну якість сервірованих візків, проносів, посуду з кришками і спеціальними ковпаками для збереження температури подачі страв, столові прибори. У ресторані є світлова та звукова сигналізація з номерів готелю для вивезення страв офіціантами.

За характером організації виробництва ресторан відноситься до підприємств з повним технологічним процесом, тобто обробку продуктів починають з прийому та зберігання сировини і закінчують реалізацією готової продукції. Для цього в ресторані є відповідні цехи: м'ясний, рибний, гарячий, холодний. Перелік виробничих приміщень подано у табл. 1.13. Працівники ресторану дуже уважно підходять до вибору продуктів і способам приготування їжі. В меню включають страви з курячого м'яса, риби, креветок, макаронів та багато інших. Меню ресторану та бару подано у додатку В.

Таблиця 1.13

**Склад і площа виробничих та складських приміщень у ресторані
готелю «Хронометр»**

Найменування приміщення	Площа, м ²
Гарячий цех	8
Холодний цех	10
Приміщення для різання хліба	5
М'ясо-рибний цех	9
Овочевий цех	11
Приміщення завідуючого виробництвом	8
Мийна столового посуду	5
Сервізна	6
Мийна кухонного посуду	5
Роздавальна	9
Кондитерський цех	8
Комора добового запасу	8
Комора овочів	9
Комора сипучих	7
Завантажувальна	15
Усього	123

Бар – найпоширеніший тип закладів ресторанного господарства при готелі. Цей заклад надає можливість споживачам, окрім споживання продукції на місці, відпочити в затишному оточенні, послухати музику, розважитись. Залежно від місця розташування бари класифікують як вестибюльні (лобі-бар), ресторанный, допоміжні, бенкетні, при басейні, фітнес-центрі, сауні, міні-бари в номерах готелю та ін. Найчастіше бари розташовують у безпосередній близькості від ресторанів, іноді перед входами до залів. У деяких готелях один або кілька барів розташовані в загальній гостинній готелю на першому поверсі. Цей бар можуть

відвідувати як мешканці готелю, так й інші контингенти споживачів. Зазвичай асортимент страв, що пропонується, обмежений і включає кілька складних бутербродів – асорті, незначну кількість холодних закусок, дві-три нескладні гарячі закуски; два-три види десерту; гарячі напої.

Перелік алкогольних та безалкогольних напоїв значно ширший і відображає концептуальність бару та алкогольну політику закладу ресторанного господарства готельного комплексу взагалі. Обслуговування здійснюють бармен за барною стійкою та офіціант у залі за столиками.

Висновки до розділу 1

1. Встановлено, що процес надання готельних послуг є досить складний, але добре організований і послідовний комплекс дій. Виконання кожного етапу цього комплексу повинен бути підпорядкований певним правилам, які встановлені законодавчими та іншими нормативно-правовими актами. За невиконання правил надання готельних послуг підприємство гостинності несе відповідальність перед клієнтом.

2. Визначено, склад приміщень готелю та їх площі за основними групами: приймально-вестибюльна, житлова, торгово-побутового обслуговування, для занять спортом, розваг, бізнесу гостей, адміністративна, господарська та виробничо-побутова група, а також склад і площі приміщень закладу ресторанного господарства та форму обслуговування споживачів.

3. Досліджено конкурентне середовище готелю, територію Печерського району та споживчий ринок туристичних послуг.

4. Розроблено концептуальне рішення готелю, меню ресторану та лоббі-бару.

5. Обґрунтовано доцільність проектування готелю, бізнес-процеси обслуговування споживачів, концепт закладів ресторанного господарства при готелі.

РОЗДІЛ 2

АРХІТЕКТУРА. ДИЗАЙН

2.1. Об'ємно-планувальні рішення готелю

Доцільна за функціональними, конструктивними, архітектурно-композиційним і економічним вимогам компоновка приміщень, встановлених розмірів і форми, взаємопов'язаних в єдиному комплексі, називається об'ємно-планувальним рішенням будинку. В об'ємно-планувальному рішенні втілюються ідея проекту, функціональне призначення об'єкта, його габарити, структура приміщень, планування.

Щоб доцільно організувати функціональні зв'язки споріднених за призначенням приміщень, їх об'єднують в укрупнені групи: житлову, вестибюльну, громадського харчування, культурно-масову, спортивно-оздоровчу, адміністративну, господарську та технічну (бойлерні, вентиляційні камери та ін.).

Просторовий взаємозв'язок житлової та громадської частин в нашому готелі «Хронометр» організовуємо по одному з принципів: з розміщенням в одній будівлі в єдиному габариті (вбудоване). Розміщення в єдиному габариті забезпечує найбільшу економію території забудови, але супроводжується зменшенням свободи планувального рішення громадської частини будівлі, ускладненням конструкцій будівлі та інженерних систем.

Готель матиме прямокутну форму плану. На основі прямокутних планів зазвичай створюють лаконічні об'єми будинків у формі паралелепіпеда.

Приміщення громадського призначення розташовуються в нижніх поверхах, а житлова частина – над ними. Житлова частина готелю займає максимальний обсяг будівлі.

У готелі житлові номери розміщуються по коридорній схемі з двох сторін коридору. Загальна частина будівлі, займає перший поверх, складається з приміщень приймально-вестибюльної групи, підприємств харчування, приміщень, пов'язаних з наданням різних послуг, і адміністративних приміщень. Вестибюль є центральним розташуванням, навколо якого розташовуються інші

приміщення. Адміністративні приміщення розміщуються з двох сторін коридору. Підприємства харчування становлять анфіладну композицію: бар, зали ресторану, кухня, підсобні приміщення розташовуються одне за іншим.

2.2. Архітектурні рішення. Характеристика (організація) території

Готель «Хронометр» запроектований в центрі міста Києва у Печерському районі, на вулиці Іоанна Павла II, 11. Готель стоїть на Печерських пагорбах, з однієї сторони вікон відкривається вид на фонтани сусіднього житлового комплексу, з іншої на власний сад та літню терасу готелю. Печерськ – діловий і культурний центр столиці, зелений, яскравий і престижний. У відвідувачів готелю буде чудова можливість оглянути багато культурно-мистецьких закладів, туристичних пам'яток і парків Києва. Саме тут розташовані аристократичні маєтки із сучасною європейською архітектурою, легендарні історичні пам'ятники, відомі українські музеї та художні галереї, концертні зали, численні парки і сквери.

Готель розташований у центрі міста Києва, між станціями метро «Палац Україна» (10 хвилин ходьби) і «Печерська» (15 хвилин ходьби). Відстані до транспортних вузлів: до центрального залізничного вокзалу – 5км, до міжнародного аеропорту «Бориспіль» – 30км, до автовокзалу – 3км, до аеропорту «Київ» – 10км. Печерський район характеризується високим рівнем розгалуженості доріг.

Архітектурний стиль забудови мікрорайону дуже різноманітний. Тут панують такі стилі як модерн, модернізм та хай-тек. Саме у цьому мікрорайоні почав стрімко розбудовуватися такий стиль як хай-тек. Багато новобудов, бізнес центрів та торгових центрів побудовані в такому стилі. Тому через це було обрано стиль хай-тек для архітектурного рішення готелю. Стиль хай-тек вважається повністю передовим стилем і нічим не схожий на всі інші традиційні стилі. Він спрямований на введення в конструкцію будівлі інноваційних технологій, головні його характеристики – функціональність, прагматичні завдання, елегантність, практичність і економічність. Тому для бізнес-готелю підходить як найкраще.

Район забудовано переважно 4- та 9-поверховими будівлями. Наша будівля матиме три поверхи, перший поверх призначений для громадських приміщень, на наступних двох розташовані житлові приміщення. Основними матеріалами стилю хай-тек є бетон, метал, скло і пластик. Колірна палітра холодна, за визначенням стримана. Основними кольорами є чорний, сріблястий, білий. Великі скляні вікна на фасадах додають готелю шик і солідний вигляд. Це дає можливість візуально збільшити розмір будівлі і наповнити приміщення максимальною кількістю природного світла. Дах плоский. Вхід до готелю виводжений з розсувних автоматичних скляних дверей.

Площа ділянки під будівництво визначається за формулою:

$$S_0 = n_3 \cdot N, \quad (2.1)$$

де S_0 – площа ділянки під будівництво, м^2 ;

n_3 – норматив площі земельної ділянки, $\text{м}^2/\text{місце}$;

N – кількість місць у готелі.

Проектується готель на 55 місць, 3 поверхи, площа ділянки під будівництво дорівнює:

$$n_3 = 41,2 \text{ м}^2/\text{місце},$$

$$N = 55 \text{ місць},$$

$$S_0 = 41,2 \cdot 55 = 2266 \text{ м}^2, \quad (2.2)$$

Рельєф ділянки забудови спокійний, ухил 10% у бік вулиці Іоанна Павла II.

Тип ґрунтів на ділянці – опідзолені ґрунти без особливих властивостей. Глибина промерзання ґрунту – 90см.

На ділянці будівництва виокремлено такі зони:

- зона під забудову, площею $S_{\text{нов}} = 916,2 \text{ м}^2$;
- упорядковані майданчики перед входами в приміщення громадського і житлового призначення $S_{\text{у.м.}} = 11 \text{ м}^2$;
- майданчики для стоянки легкових автомобілів на 14 місць площею $S_{\text{ав}} = 343,75 \text{ м}^2$;

- майданчик для тимчасового паркування автомобілів і автобусів для висадки і посадки пасажирів $S_{м.т.п} = 70\text{м}^2$;
- розворотний майданчик площею $S_{рм} = 48\text{м}^2$;
- господарські та технічні споруди $S_{г.т.с.} = 15\text{м}^2$;
- пішохідні комунікації $S_{тк} = 10\text{м}^2$;
- малі архітектурні форми $S_{м.а.ф.} = 5\text{м}^2$;
- площа озеленення $S_{оз} = 1246,3\text{м}^2$.

2.3. Характеристика будівлі

Готель «Хронометр», що проектується, є будівлею, що відповідає таким вимогам:

- за призначенням – громадська;
- за містобудівними вимогами – III клас (будинки не більше 5 поверхів, громадські будівлі не великої місткості в населених пунктах);
- за довговічністю – 1 ступінь;
- за вогнестійкістю – 1 ступінь;
- за поверховістю – середньої поверховості;
- за конструктивною схемою – повний каркас.

Таблиця 2.1

Характеристика конструктивних елементів будівлі готелю «Хронометр»

Найменування конструктивного елемента	Характеристика конструктивного елемента
Фундамент	Стіни зовнішні, внутрішні, колони – стрічковий монолітний; Глибина закладання – 1,2м; Матеріал – залізобетон; Гідроізоляція – тришаровий гідроізол на бітумній мастиці.
Стіни	Стіни зовнішні – несучі; Матеріал – цегла, будівельний розчин – цементно-піщаний; Товщина – 640мм; Стіни внутрішні – перегородки; Матеріал – цегла, будівельний розчин – цементно-піщаний; Товщина – 250мм.
Колони	Матеріал – залізобетон; Розмір перерізу – 400×400мм;

	Крок сітки колон – 3,6м.
Ригелі (балки)	Матеріал – залізобетон; Форма перерізу – двотаврова.
Перекриття	Тип – збірні, плити порожнинні; Матеріал – залізобетон; Висота – 220мм.
Покрівля	Тип – безгорищна (суміщена); Форма – плоска; Структура: - захисний прошарок – полімочевина, товщина 2мм; - гідроізоляція – полімерна мембрана, товщина 1,2мм; - утеплювач – пінополістирол, товщина 20см; - пароізоляція – фольговане полотно, товщиною 0,3мм; - настил – залізобетон, товщина 25мм.
Сходи, ліфтові шахти	Тип – двомаршеві; Призначення – для відвідувачів; Ширина сходового маршу – 1,35м; Довжина сходового маршу – 3м; Призначення ліфта – пасажирський та вантажний; Пасажирський ліфт Schindler 3100, розмір 1000×1250×2135мм та вантажний Schindler 2600, розмір 1400×2400×2100мм; Тип шахти – цегляна; Ліфтовий хол – 2,1м×2,5м.
Вікна	Тип віконних блоків – подвійні; Матеріал віконного блоку – металопластик; Засклення – склопакет двокамерний; Розміри 1200×1200мм, кількість 45шт; Відстань від підлоги до підвіконня 800мм.
Двері	Призначення – зовнішні; Тип дверного блоку – двостулкові; Тип дверних полотен – засклені; Матеріал дверного блоку – металопластик; Розміри 2000×1600мм, кількість 2шт.

У готелі централізоване планування, приміщення розділяються згідно із призначенням. Група житлових приміщень розташовується на другому та третьому поверсі, окремо від інших груп.

У готелі два входи, які мають зручні підходи та розміри, що враховують можливості всіх відвідувачів. У будівлі забезпечено умови доступу інвалідів, передбачено горизонтальні та вертикальні комунікації для безперешкодного пересування інвалідів.

Пасажирських ліфтів два, один з них передбачено вантажним в якому можна перевозити людей.

Розміри приміщень вестибюльної групи прийняті з урахуванням максимальної пропускної спроможності, коефіцієнта змінності, необхідності забезпечення вхідного контролю та охорони.

У будівлі зовнішні огорожувальні конструкції мають енергозберігаючі властивості, спеціальні вікна та профілі відмінної якості (енергозберігаючі вікна), герметичність будівельної конструкції передбачає мінімізацію витрат тепла.

2.4. Інженерні системи

Для отримання технічних умов на приєднання готелю до інженерних мереж були визначені його інженерні характеристики шляхом розрахунку за укрупненими питомими показниками.

У готелі на 30 номерів передбачається проживання відвідувачів та надання їм додаткових послуг: харчування, організація дозвілля та інше.

Загальні витрати електроенергії готелем «Хронометр» визначаються за укрупненим показником $P_{жN} []$.

$$P = (P_{жс} \cdot N_{жс} + P_{зрг} \cdot N_{зрг} + P_{пт} \cdot S_{пт} + P_{в} \cdot N_{в} + P_{фо} \cdot S_{фо} + P_{п} \cdot S_{п} + P_{з} \cdot N_{з}) \cdot T, \quad (2.3)$$

де $P_{жс}$ – питоме навантаження електроенергії житловою частиною готелю, кВт/місце;

$N_{жс}$ – кількість місць у готелі;

$P_{зрг}$ – питоме навантаження від функціонування закладів ресторанного господарства, кВт/місце;

$N_{зрг}$ – кількість місць у закладах ресторанного господарства;

$P_{пт}$ – питоме навантаження від функціонування підприємств роздрібної торгівлі, кВт/м²;

$S_{пт}$ – площа підприємств роздрібної торгівлі, м²;

$P_{в}$ – питоме навантаження від функціонування приміщень видовищного призначення, кВт/місце;

$N_{в}$ – кількість місць у приміщеннях видовищного призначення;

$P_{фо}$ – питоме навантаження від функціонування приміщень фізкультурно-оздоровчого призначення, кВт/м²;

$S_{\phi o}$ – площа приміщень фізкультурно-оздоровчого призначення, м²;

P_n – питоме навантаження від функціонування побутової групи приміщень, кВт/м²;

S_n – площа побутової групи приміщень, м²;

P_z – питоме навантаження від функціонування відкритої автостоянки, кВт/місце;

N_z – кількість місць автостоянки;

T – кількість робочих днів готелю на рік, діб.

$$P = (0,50 \cdot 5 + 1,03 \cdot 65 + 0,15 \cdot 4 + 0,15 \cdot 110 + 0,15 \cdot 159 + 2,05 \cdot 42 + 0,05 \cdot 14) \cdot 365 = (2,5 + 66,95 + 0,6$$

Витрати тепла на опалення в готелі «Хронометр».

Розрахунок витрат тепла на опалення, Гкал, проведено за формулою:

$$Q_o = q_o \cdot V_o \cdot T_o \cdot \Delta t \cdot R_1, \quad (2.4)$$

де q_o – питомі витрати тепла на нагрівання одиниці об'єму будівлі на 1°C, Гкал/(м³·°C);

V_o – будівельний об'єм будівлі, 9971,88 м³, визначений за формулою:

$$V_o = S_{нов} \cdot h_1 + \sum_{i=1}^n S_i \cdot h_i, \quad (2.5)$$

де S_i – площа i -го поверху будівлі готелю, м²;

$S_{нов}$ – площа під забудову;

h_1 – висота покрівлі, 0,6 м;

h_i – висота i -го поверху будівлі, 1-го 3,4 м, 2-го та 3-го 3 м;

n – кількість поверхів будівлі;

R_1 – поправковий коефіцієнт на мінімум температури зовнішнього середовища;

T_o – тривалість опалювального періоду за рік, год;

Δt – середня різниця температур внутрішнього та зовнішнього середовища, °C.

$$V_o = 2266 \cdot 0,6 + 8612,28 = 9971,88 \text{ м}^3$$

$$Q_o = 3,3642 \cdot 10^{-7} \cdot 9971,88 \cdot 4490 \cdot 17,2 \cdot 1,17 = 303,12 \text{ Гкал}$$

Витрати тепла на вентиляцію, Гкал, розраховували за формулою:

$$Q_v = q_v \cdot V \cdot T_o \cdot \Delta t, \quad (2.6)$$

де q_g – питомі теплові витрати на нагрівання 1 м^3 повітря для вентиляції на 1°C , $\text{Гкал}/(\text{м}^3^\circ\text{C})$;

V – об'єм повітря для забезпечення припливної вентиляції м^3 ;

T_o – тривалість опалювального періоду за рік, год;

Δt – середня різниця температур зовнішнього та внутрішнього середовища $^\circ\text{C}$.

$$Q_g = 6,5800 \cdot 10^{-7} \cdot 19459,2 \cdot 4490 \cdot 17,2 = 988,8 \text{ Гкал}$$

Забезпечення приміщень готелю припливною та витяжною вентиляційними системами наведено в табл. 2.2.

Таблиця 2.2

Вихідні дані для розрахунку вентиляційної системи

Приміщення	Площа, S_{np} , м^2	Висота, h_{np} , м	Об'єм, V , м^3	Витрати повітря на вентиляцію, м^3	
			$V = S_{np} \cdot h_{np}$	Припливну	Витяжну
Приймально-вестибюльна група	224	3,4	761,6	3046,4	
Житлова група	1183	3	3549	14196	
Ресторанна група	312	3,4	1060,8		6364,8
Побутова і торговельна група	46	3,4	156,4	625,6	
Господарська та виробничо-побутова група	255	3	765		4590
Адміністративн і	117	3,4	397,8	1591,2	
Фізкультурно-оздоровча група	159	3,4	540,6		3243,6
Культурно-дозвіллева група	130	3	390		1560
Разом	2426		7621,2	19459,2	15758,4

Розрахунок витрат води в готелі «Хронометр». Загальні витрати води визначено за формулою:

$$B_{\text{заг}} = \sum \frac{q_u^{\text{tot}} \cdot N}{1000} \cdot T + B_n, \quad (2.7)$$

де $B_{\text{заг}}$ – загальні витрати води закладом, м^3 ;

q_u^{tot} – норма витрат води на потреби окремих функціональних груп

приміщень готелю за добу, $\frac{л}{доба \cdot місце}$;

N – кількість місць у готелі;

T – кількість робочих днів готелю на рік, діб;

B_n – витрати води на полив території.

$$B_{zag} = 258,72 \cdot 365 + 574,9 = 95007,7$$

У тому числі гарячої води:

$$B_{zap} = \sum \frac{q_u^h \cdot N}{1000} \cdot T, (2.8)$$

де q_u^h – норма витрат гарячої води за добу будівлею готелю, $\frac{л}{доба \cdot місце}$.

$$B_{zap} = 138,49 \cdot 365 = 50548,85 \text{ м}^3$$

Витрати води на полив території, м^3 , визначають за формулою:

$$B_n = \frac{B_k \cdot S_d \cdot \tau \cdot T_n}{710}, (2.9)$$

де B_k – норма витрат води одним поливним краном, за годину, м^3 ($B_k = 1,08 \text{ м}^3/\text{год}$);

S_d – площа ділянки, яку поливатимуть м^2 ;

τ – час роботи поливного крана за добу, 2 год;

T_n – період поливу території протягом року, 140 діб;

710 – площа, яку обслуговує один кран, м^2 .

$$S_{пол} = S_d - S_{нов} = 2266 - 916,2 = 1349,8 (2.10)$$

$$B_n = \frac{1,08 \cdot 1349,8 \cdot 2 \cdot 140}{710} = 574,9 \text{ м}^3$$

Об'єм стічних вод $B_{стічн}$, м^3 .

$$B_{стічн} = p \cdot B_{zag} = 80756,5 \text{ м}^3, (2.11)$$

де p – коефіцієнт перерахунку на стік ($p = 0,85 \div 0,9$).

2.5. Дизайн

Основним стильовим напрямом у дизайнерських рішеннях проектного готелю на 55 місць «Хронометр» за прийнятою концепцією є ф'южн. Комплекс

рішень щодо зовнішньої композиції, інтер'єру, одягу персоналу, меблів, технічного оснащення підпорядкований цьому стилю.

Дальній рекламний засіб – ситілайт $1,2 \times 1,8$ м, розташований на бульварі Дружби Народів 28 біля метро, його інформаційний зміст це місцезнаходження готелю та особливості послуг, кольорові та технічні рішення: фотографія готелю з текстом, зображення підсвічується у нічний час.

Ближній рекламний засіб знаходиться на перетині вулиць Ігоря Брановицького та Іоанна Павла II, конвексборд $1,2 \times 1,8$ м має такий інформаційний зміст: напрям до готелю, основні послуги; колористичне виконання: текст на фоні фотографії інтер'єру приймально-вестибюльної групи готелю, з підсвічуванням у нічний час.

Рекламний засіб на території готелю – вивіска на фасаді будівлі з найменуванням готелю, в стриманих тонах.

Заходи з благоустрою реалізовано у таких елементах:

- огороження території вентилязоване, виконане з дерева;
- вимощення підходів, під'їздів, доріжок, тротуарів виконане з тротуарних плит;
- озеленення передбачено шляхом влаштуванням газонів, кущів і квітів;
- штучне освітлення території забезпечують ліхтарями з розсіяним світлом.

Крім того, передбачено влаштування малих архітектурних форм – альтанки.

У зоні відпочинку, нормативна площа 11 м^2 , розташована прогулянкова зона, заможена бруківкою, на яких розміщуються вікові дерева з підстриженими кущами та газонами, яка обладнана лавками та альтанкою.

Інтер'єр готелю «Хронометр» це складне, багатопланове явище, яке здатне виробляти величезне естетичне психофізіологічний вплив на людину. Сприятливі умови життєдіяльності людини в готелі забезпечуються завдяки створенню комфорту як у самому готелі, так і на території, що прилягає до нього.

Загальний комфорт внутрішнього простору готелю є інтегральним поняттям. Воно включає екологічний, функціональний і естетичний комфорт середовища будь-якого приміщення готелю. Естетичний комфорт визначає позитивний емоційний настрій людини. Це досягається завдяки засобам і прийомам, з допомогою яких забезпечується об'єднання всіх елементів інтер'єру в єдине для сприйняття ціле. Естетичний комфорт інтер'єру залежить, в першу чергу, від гармонійності предметно-просторового оточення, від того, наскільки досягнута цілісність і узгодженість його елементів. Естетична організація середовища, або досягнення краси інтер'єру, включає безліч різноманітних завдань. Головні з них – це композиція простору, колірне рішення і обробка поверхонь, господарська (дизайнерська) форма облаштування меблів, рішення декоративних деталей, освітлення, озеленення та ін.

Номери різні і можуть бути скомпоновані з декількох номерів, що в цьому випадку з'єднуються між собою дверима і називаються номерами - «комплексами». Вони можуть бути обладнані для проведення нарад, зборів, для чого між номерами встановлюються розсувні перегородки і використовуються меблі, що трансформуються.

Велика увага в готелі приділяється досягненню естетичного комфорту. Він створюється завдяки художньо-просторовій організації процесу життєдіяльності людини за допомогою цілого ряду коштів. Першочергове завдання – проектування композиції простору. Це означає таку побудову інтер'єру приміщення, при якому окремі елементи сприймаються у певній системі (стильовій єдності).

Інтер'єр виконаний в змішаних стилях: ф'южн, ар-деко і мінімалізм. Номери виконані в спокійних пастельних тонах, з яскравими акцентами. Громадські зони спокійні, умиротворені і розкішні.

Так само важливим елементом інтер'єру є світло і освітлення. Штучне освітлення в приміщеннях готелів виконує утилітарну і естетичну функції. Естетична функція визначається архітектурно художніми вимогам. Штучне освітлення виявляє і підкреслює внутрішній простір і тектонічну систему,

масштабність інтер'єру, забезпечує єдність стилістичного рішення з допомогою форм світильників і їх світлорозподілу.

Особливості приміщень громадського призначення готелів полягають в наступному:

- єдність простору вестибюльної групи приміщень;
- поділ єдиного простору на окремі приміщення і зони;
- різний характер приміщень: парадний - вестибюля, інтимний - холів, офіційний - бюро оформлення і т.д.;
- чіткість орієнтування гостей.

2.6. Кошторис

Витрати на виконання загальнобудівельних робіт для створення готелю «Хронометр» розраховано за укрупненими показниками вартості загальнобудівельних робіт.

$$B_{ЗБР} = S_{заг} \cdot Y \cdot K_T \cdot I_K, \quad (2.12)$$

де $B_{ЗБР}$ – вартість загальнобудівельних робіт, грн;

$S_{заг}$ – загальна площа будівель готелю, м²;

Y – норматив питомої вартості загальнобудівельних робіт на м², у.о;

K_T – територіальний поправковий коефіцієнт;

I_K – офіційний валютний курс гривні (до USD), грн/дол. США.

$$B_{ЗБР} = 936,2 \cdot 4000 \cdot 1,0 \cdot 27,5 = 102982\,000$$

Вартість загальнобудівельних робіт є витратами за статтею 2.1 зведеного кошторису (табл.2.3).

Таблиця 2.3

Зведений кошторис

№ глави	Стаття витрат	Рекомендовані співвідношення вартості	Обсяг витрат, грн.
Розділ А. Базисна вартість будівництва			
1	Підготування території будівництва	1-2% вартості будівництва за підрозділом 2	2 059 640
2	Основні об'єкти будівництва, у тому числі:		
2.1	загальнобудівельні роботи	56-60%	102 982 000

2.2	електротехнічні	6-8%	10 298 200
2.3	сантехнічні	5-6%	8 581 833
2.4	зв'язок і сигналізація	2-3%	3432 733
2.5	устаткування, меблі та інвентар	27-30%	46 341 900
Разом за підрозділом 2		100%	171 636 667
3	Об'єкти підсобного та обслуговуючого призначення	до 5%, глава 2	5 149 100
4	Об'єкти підсобного та обслуговуючого призначення	до 1%, глава 2	1 716 366
5	Об'єкти енергетичного господарства	0,2-0,5%, глава 2	343 274
6	Зовнішні мережі та споруди водопостачання, каналізації, тепlopостачання та газопостачання	2-12%, глава 2	6 865 466
7	Благоустрій і озеленення території	1-5%, глава 2	2 574 550
Разом за підрозділами 1-7			190 345 063
8	Тимчасові будівлі та споруди	0,5-1,5%, сума за главами 1-7	1 332 415,4
9	Інші роботи та витрати	3,7-9%, сума за главами 1-7	7 804 147,6
Разом за підрозділами 1-9			199 481 626
10	Утримання дирекції (технічний нагляд) об'єкта, що будується, та авторський нагляд	2%, сума за главами 1-7	3 806 901,3
11	Підготовка експлуатаційних кадрів	0,2-0,7%, сума за главами 1-9	598 444,9
12	Проектні та вишукувальні роботи	2,5-8%, сума за главами 1-7	6 662 077
Усього: Базисна вартість будівництва			212 608 689,2
Розділ Б. Розділ на компенсацію витрат, пов'язаних з ринковими умовами проведення будівництва			
1	Обов'язкові платежі (податки та збори)	38-60%, сума за главами 1-9	79 792 650
2	Резервний компенсаційний фонд замовника	2-8% суми базисної вартості	6 378 260,7
Усього за розділом Б:			86 170 910,7
Капітальні витрати за проектом		B_{A+B}	298 779 599,9

2.7. Охорона навколишнього середовища

Оцінку екологічності проектних рішень будинків готелів слід проводити за двома напрямками:

- 1) екологічність умов проживання і виробничої діяльності персоналу;
- 2) вплив будинку на навколишнє середовище (пристрої і заходи, що забезпечують зниження шкідливих викидів в атмосферу, наприклад, встановлення фільтрів, очищення каналізаційних стоків від автостоянок, миття автомашин, виробничих процесів закладів харчування).

Екологічну безпеку забезпечують дотримання встановлених вимог охорони навколишнього середовища, вимог до чистоти будівель, приміщень і прилеглих територій, наявність у виконавця достатньої інформації про технічні характеристики місць, що підлягають прибиранню, яке надає споживач послуг, щоб виключити шкідливу взаємодію з деякими хімічними засобами і можливість збитку.

Технологічне устаткування й інвентар для прибирання слід зберігати чистими і справними у відведених для цих цілей приміщеннях, за винятком машин для мокрого і сухого прибирання великих площ акумуляторного типу (кислотних), які повинні зберігатися в сухих провітрюваних приміщеннях відповідно до ГОСТ 23216[50].

Хімічні засоби повинні зберігатися тільки в оригінальній упаковці фірм-виробників в спеціально відведених місцях відповідно до ГОСТ 12.1.004. 4.4[51] Відходи, що утворюються при проведенні операцій по прибиранню і прибирання після від'їзду, підлягають розміщенню відповідно до вимог.

2.8. Порядок здачі в експлуатацію об'єкта

Відповідно до законодавства України, будь-який зведений об'єкт будівництва повинен мати документи, що підтверджують введення в експлуатацію та відповідність будівельним нормам і правилам. Основні етапи будівництва сполучені з оформленням і узгодженням комплексу юридичних документів.

Прийняття в експлуатацію закінчених будівництвом об'єктів, що належать до I-III категорій складності, та об'єктів, будівництво яких здійснювалося на підставі будівельного паспорта, здійснюється шляхом реєстрації відповідною інспекцією державного архітектурно-будівельного контролю на безоплатній основі поданої замовником декларації про готовність об'єкта до експлуатації.

Форма декларації про готовність об'єкта до експлуатації, порядок її подання і реєстрації визначаються Кабінетом Міністрів України.

Акт готовності об'єкта до експлуатації підписується замовником, генеральним проектувальником, генеральним підрядником або підрядником (у

разі якщо будівельні роботи виконуються без залучення субпідрядників), субпідрядниками, страховиком (якщо об'єкт застрахований).

Інспекція державного архітектурно-будівельного контролю у разі необхідності під час розгляду питань, пов'язаних з видачою сертифіката, може звернутися до державних органів з метою отримання відповідних висновків.

Неподання таких висновків у визначений інспекцією державного архітектурно-будівельного контролю строк не є підставою для продовження строку видачі сертифіката або відмови в його видачі.

Прийняття рішення про реєстрацію (відмову у реєстрації) декларації про готовність об'єкта до експлуатації, видачу (відмову у видачі) сертифіката здійснюється інспекціями державного архітектурно-будівельного контролю протягом десяти робочих днів з дати подання відповідних документів.

Датою прийняття в експлуатацію закінченого будівництвом об'єкта є дата реєстрації декларації про готовність об'єкта до експлуатації або видачі сертифіката.

Інспекції державного архітектурно-будівельного контролю відмовляють у реєстрації декларації про готовність об'єкта до експлуатації, якщо така декларація подана чи оформлена з порушенням встановлених вимог.

Інспекції державного архітектурно-будівельного контролю відмовляють у видачі сертифіката з таких підстав:

- 1) неподання документів, необхідних для прийняття рішення про видачу сертифіката;
- 2) виявлення недостовірних відомостей у поданих документах;
- 3) невідповідність об'єкта проектній документації на будівництво такого об'єкта та вимогам державних будівельних норм, стандартів і правил.

Відмова у реєстрації декларації про готовність об'єкта до експлуатації та видачі сертифіката надається замовнику в письмовому вигляді у строк, передбачений для реєстрації декларації або видачі сертифіката.

Експлуатація закінчених будівництвом об'єктів, не прийнятих в експлуатацію, забороняється.

Зареєстрована декларація про готовність об'єкта до експлуатації або сертифікат є підставою для укладення договорів про постачання на прийнятий в експлуатацію об'єкт необхідних для його функціонування ресурсів – води, газу, тепла, електроенергії, включення даних про такий об'єкт до державної статистичної звітності та оформлення права власності на нього.

Підключення закінченого будівництвом об'єкта, прийнятого в експлуатацію, до інженерних мереж здійснюється протягом десяти днів з дня відповідного звернення замовника до осіб, які є власниками відповідних елементів інженерної інфраструктури або здійснюють їх експлуатацію.

Замовник відповідно до закону несе відповідальність за повноту та достовірність даних, зазначених у поданій ним декларації про готовність об'єкта до експлуатації, та за експлуатацію об'єкта без зареєстрованої декларації або сертифіката.

Замовник зобов'язаний протягом семи календарних днів з дня введення в експлуатацію закінченого будівництвом об'єкта письмово поінформувати про це місцевий орган виконавчої влади або орган місцевого самоврядування за місцезнаходженням об'єкта будівництва.

2.9. Охорона праці

Сучасний готель оснащений великою кількістю різного обладнання і майна. У ньому працює значна кількість обслуговуючого персоналу, відбувається постійна зміна проживаючих. Саме тому питанням охорони праці і техніки безпеки в готелях приділяється велика увага.

У готелях повинні проводитися заходи щодо профілактики травматизму, створення нормальних санітарно-гігієнічних умов, електробезпеки, навчання персоналу.

Загальне керівництво роботою з охорони й безпеки праці в готелі здійснює директор (роботодавець). Він зобов'язаний забезпечити виконання вимог законів про працю, правил і норм з охорони праці, державних стандартів, а також виконання зобов'язань, передбачених колективним договором (контрактом).

Директор готелю наказом призначає відповідального за безпеку праці, формує склад служби охорони праці, призначає відповідальних за стан охорони праці в кожному підрозділі і відповідальних за навчання персоналу готелю і перевірку знань з охорони праці.

На основі положень, правил і типових інструкцій у кожному готелі розробляється своє положення про організацію роботи з охорони праці і виробничої санітарії. Крім того, для кожної категорії працівників розробляються інструкції.

Працівник готелю зобов'язаний дотримуватися норм, правил, інструкцій з охорони праці, вміти правильно застосовувати колективні й індивідуальні засоби захисту, негайно повідомляти своєму безпосередньому керівникові про будь-який нещасний випадок, а також про ситуації, що створюють загрозу життю і здоров'ю людей.

Працівники готелю допускаються до роботи лише після проходження інструктажу з техніки безпеки. Видами інструктажу є вступний, первинний, повторний, позаплановий, поточний.

Профілактика виробничого травматизму. Причини травматизму можуть бути організаційними і технічними.

До організаційних відносяться: недостатній нагляд за дотриманням правил техніки безпеки, відсутність необхідної технічної кваліфікації в персоналу, робота без запобіжних засобів, неправильне розташування людей на робочому місці, недостатній інструктаж, погане освітлення, низька або висока температура, слабка вентиляція тощо.

До технічних причин травматизму відносяться: несправність або недосконалість технологічного обладнання, інструментів, пристроїв і засобів техніки безпеки, незручність або захаращеність робочого місця.

Причиною травми може стати також хворобливий стан працюючого, невідповідність до даної роботи і неуважне відношення до неї, стомлення і стан сп'яніння.

Розслідування й облік нещасних випадків відбувається відповідно до «Положення про порядок розслідування й обліку нещасних випадків на виробництві». Це положення встановлює єдиний порядок розслідування й обліку нещасних випадків на виробництві, обов'язковий для готелів будь-яких форм власності.

За результатами розслідування складається висновок, що є обов'язковим для роботодавця і може бути оскаржений в органах державної інспекції праці або в суді.

Виробнича санітарія і гігієна. Гігієна праці розглядає питання, пов'язані з умовами роботи і їхнім впливом на людський організм; розробляє гігієнічні і лікувально-профілактичні заходи, спрямовані на поліпшення і збереження здоров'я працівників, підвищення працездатності і продуктивності праці. Існують декілька гігієнічних критеріїв оцінки умов праці:

- забруднення повітря;
- температура, вологість і швидкість руху повітря;
- рівень шуму;
- освітленість;
- санітарний стан;
- особиста гігієна співробітників.

Усі приміщення готелю, де працює персонал, повинні бути просторими, мати досить високі стелі, бути оснащеними природною або примусовою вентиляцією, що забезпечує нормальну циркуляцію повітря і виключає проникнення сторонніх запахів.

Температура, вологість і швидкість руху повітря. Ці параметри мають сильний вплив на стан людини, її працездатність і регулюються за допомогою системи опалення. Температура повітря в приміщеннях повинна бути не нижче 18 °С, вологість повітря в теплий період року 30-60%, у холодний - не більш 70%, швидкість руху повітря в холодний період - до 0,3 м/с, у теплий - до 0,5 м/с.

Рівень шуму. У готелях повинні дотримуватися проти шумні правила, до яких належать такі. Підлоги в коридорах, холах і вітальнях мають покриватися звукопоглинаючими килимами або покриттями, що їх замінюють. Телевізори мають встановлюватися лише в номерах або спеціальних приміщеннях, а телефон загального користування - віддалік від житлових кімнат у спеціальних кабінах або під акустичним ковпаком. Для зменшення шуму в житлових і громадських приміщеннях використовують спеціальні звукоізолюючі вікна і двері, звукоізолюючу обробку стін.

Освітленість. При поганій освітленості з'являються зорова втома, загальна млявість, погіршення зору, знижується продуктивність праці. У приміщеннях повинне бути природне (не менш одного вікна) і штучне освітлення, що забезпечує освітленість цілодобово при лампах розжарювання - 100 лк (у люменах), при люмінесцентних лампах - 200 лк, у коридорах - природне або штучне освітлення. Кожне робоче місце повинне бути досить освітлене, але освітлення при цьому не повинне справляти сліпучої дії. Штучне освітлення може бути загальним, місцевим і комбінованим. Застосування лише місцевого освітлення на робочих місцях не допускається. Існує також аварійне освітлення на випадок евакуації [52, с.427-428].

2.10. Санітарно-гігієнічні заходи

У готелі повинні дотримуватися санітарно-гігієнічні норми і правила, встановлені органами епідеміологічного нагляду, зокрема з чистоти приміщень, стану сантехнічного обладнання, видалення відходів, ефективного захисту від комах і гризунів, обробки білизни. Усе газове, водопровідне і каналізаційне обладнання повинне бути встановлене й експлуатуватися відповідно до «Правил технічної експлуатації готелів та їхнього обладнання».

У приміщеннях необхідно щодня робити вологе прибирання, видаляти пил і павутину, пилососити килими і килимові покриття, протирати вікна, двері. По закінченні роботи приміщення потрібно ретельно прибирати і залишати в повному порядку. Періодично необхідно прибирати приміщення з використанням мильно-лужного розчину, хлорного вапна, проводити генеральні

прибирання, дезінфекції й дезінсекції (заходи боротьби з комахами). Особлива увага має приділятися роботі покоївок. Транспортування білизни, прибиральних матеріалів й інвентарю здійснюється покоївками на візках.

У службових приміщеннях, призначених для відпочинку, прийому їжі, зміни одягу обслуговуючого персоналу забороняється тримати прибиральний інвентар і брудну білизну. Ці кімнати обладнуються індивідуальними шафами, обідніми столами, стільцями тощо.

Інструкція з санітарного утримання вимагає від персоналу особливої уваги до постільної білизни проживаючих та їхньої своєчасної заміни. У білизняній повинна бути ідеальна чистота. Чиста і брудна білизна має зберігатися в різних приміщеннях, окремо одна від одної. Після прийому брудної білизни необхідно вимити руки і змінити халат. Прання білизни проживаючих здійснюється покоївками в спеціально обладнаних приміщеннях.

Інструкція з санітарного утримання включає також вимоги до стану території, що прилягає до готелю. Територія повинна бути прибрана, озеленена, облагороджена. Для збору побутових відходів на території двору встановлюються сміттєзбиральники. Вторинна сировина і макулатура має збиратися і складатися окремо.

Усі працівники готелю не рідше одного разу в рік мають проходити медичний профогляд у поліклініках і подавати на роботі довідки про стан свого здоров'я. Співробітники, що не пройшли медогляд, до роботи не допускаються.

У випадку, якщо занедужає проживаючий, адміністрація готелю має викликати лікаря. У випадку інфекційного захворювання працівники СЕС проводять у номері дезінфекцію. Прибирання номерів, у яких знаходяться хворі, має проводитися із застосуванням розчину хлорного вапна.

На кожному поверсі готелю повинні бути пам'ятки про надання першої допомоги й аптечки з набором необхідних медикаментів[53, с. 218].

2.11. Електробезпека. Пожежна безпека. Цивільний захист

Електробезпека в готелях. До технічних способів і засобів захисту від ураження струмом відносяться: ізоляція струмопровідних частин; захисне

заземлення, занулення; захисне відключення; огорожувальний пристрій; попереджувальна сигналізація, знаки безпеки, засоби захисту та ін.

До роботи з електроустановками допускаються особи, не молодші 18 років, які пройшли інструктаж і навчання безпечним прийомам праці, які підтвердили знання правил безпеки стосовно виконуваної роботи й пройшли інструктаж щодо займаної посади.

Слід також зазначити, що у кожному готелі наказом директора з числа спеціально підготовленого електромеханічного персоналу призначається особа, відповідальна за загальний стан електрогосподарства готелю [55].

Пожежна безпека. Найбільш серйозною небезпекою для життя і здоров'я гостей і персоналу готелю, збереження їхнього майна, а також майна і будинку готелю є пожежі. Тому в готельних господарствах важливе значення має забезпечення захисту будинків, приміщень і людей від пожежі.

Найчастішими причинами виникнення пожеж у готелях є необережне поводження з вогнем, несправність електромереж і електрообладнання, порушення технологічного процесу і правил експлуатації, недотримання заходів пожежної безпеки при ремонтних й інших видах робіт.

Процес створення системи протипожежної безпеки в готелях складається з таких етапів:

- 1) проведення організаційних заходів щодо створення пожежної охорони в готелі;
- 2) проведення протипожежної підготовки працівників;
- 3) проведення протипожежної профілактики.

Проведення організаційних заходів щодо створення пожежної охорони в готелі передбачає таку послідовність дій. Директор готелю, який відповідно до діючого законодавства несе відповідальність за забезпечення пожежної безпеки, наказом призначає відповідального за організацію заходів із забезпечення протипожежної безпеки готелю. Призначаються також відповідальні за пожежну безпеку в кожному підрозділі готелю. Таблички із зазначенням осіб, відповідальних за пожежну безпеку, вивішуються на видних місцях.

Розробляються правила, положення пожежної безпеки для кожного підрозділу й інструкції із заходів протипожежної безпеки на кожному робочому місці. Створюються пожежні бойові розрахунки з числа чергових адміністраторів, чергових менеджерів, працівників служби безпеки готелю й іншого чергового персоналу, що здійснюють цілодобовий контроль за пожежною безпекою. Розробляється система оповіщення у випадку виникнення пожежі. Розписуються основні обов'язки кожного члена пожежного бойового розрахунку під час пожежі. Після сигналу пожежної тривоги по системі оповіщення всі особи, призначені наказом директора відповідальними за пожежну безпеку, повинні прибути до готелю, з'ясувати причину тривоги, почати евакуацію людей, а також вжити всіх необхідних заходів для гасіння і запобігання поширення вогню до прибуття пожежних.

Проведення протипожежної підготовки працівників. Протипожежна підготовка складається з протипожежного інструктажу (вступного, первинного і повторного) і занять за програмою пожежно-технічного мінімуму.

Вступний і первинний інструктажі з пожежної безпеки проводяться при прийомі на роботу. Первинний і повторний інструктажі проводить на робочому місці особа, відповідальна за пожежну безпеку в цьому підрозділі.

Заняття з пожежно-технічного мінімуму проводяться за спеціально затвердженою директором готелю програмою з працівниками інженерно-технічної служби і з матеріально-відповідальними особами. Після закінчення навчання проводиться залік, результати якого заносяться у відомість.

Для забезпечення суворого протипожежного режиму в готелях розробляються спеціальні пам'ятки, у яких викладають і основні рекомендації з заходів пожежної безпеки і правила поведінки при пожежі. Ці пам'ятки знаходяться в кожному номері в папці з рекламними матеріалами. Не завжди гість заглядає в цю папку, тому в деяких готелях високого класу для ознайомлення з правилами використовують готельний відеоканал.

Проведення протипожежної профілактики. Протипожежна профілактика - це комплекс організаційних і технічних заходів з попередження, локалізації та

ліквідації пожеж, а також із забезпечення безпечної евакуації людей і матеріальних цінностей на випадок пожежі.

Протипожежна профілактика полягає у профілактиці пожеж на етапі проектування і будівництва, застосуванні системи автоматичної пожежної сигналізації, використанні засобів і систем пожежогасіння, застосуванні системи оповіщення про пожежу, відпрацьовуванні системи дій у випадку пожежі й евакуації людей.

Профілактика пожеж на етапі проектування і будівництва. Профілактика пожеж у готелі починається ще на етапі проектування і будівництва будинку готелю (СНІП 2.08.02, ВСН 62. СНІП 2.07.01). Правилами пожежної безпеки для готелю передбачається спеціальне планування будинку, створення протипожежних перешкод, відсіків, ізольованих негорючими конструкціями. За допомогою протипожежних стін, перекритті, дверей можна в межах одного будинку або споруди ізолювати пожежонебезпечні приміщення і не допустити поширення вогню у випадку його виникнення [56].

Засоби і системи пожежогасіння.

1. Установка автоматичного газового пожежогасіння. Пристрої газового пожежогасіння встановлюються в приміщеннях трансформаторної підстанції й головного розподільного щита, а також у приміщенні зберігання дизельного палива. Пристрої спрацьовують від димових і теплових датчиків, розташованих у цих приміщеннях. При цьому сигнал про пожежу надходить на пульт ЦДП.

2. Установка автоматичного водяного пожежогасіння. Установка автоматичного водяного пожежогасіння - це ціла мережа труб, заповнених водою під тиском, розташованих у всіх коридорах і приміщеннях готелю. На трубах знаходяться спринклерні голівки-розпилювачі. Основним робочим елементом є легкоплавкий замок у цій голівці, що при температурі 50 °C плавиться, і вода через розподільник покриває певну площу палаючого приміщення.

3. Внутрішній протипожежний водопровід. На вертикальних трубопроводах по всіх поверхах повинні бути змонтовані внутрішні пожежні

крани (патрубок з вентилем), до яких приєднані пожежні рукави з патрубками. Пожежний рукав повинний бути змотаний, покладений з патрубком до чохла, що розташований у спеціальній ніші, і закритий дверцятами з умовним зображенням. Довжина кожного рукава - 20 м. Місця їхнього розташування в готелі повинні бути зазначені на поетажних планах евакуації.

4. Водяні завіси. Для захисту від поширення полум'я при розвиненій пожежі на всіх поверхах готелю можуть бути передбачені водяні завіси. Пуск води здійснюється вручну.

Система оповіщення про пожежу і управління евакуацією. Система оповіщення гостей про пожежу і управління евакуацією є складовою частиною системи протипожежного захисту готелю. У готелях високого класу система оповіщення гостей про пожежу знаходиться на ЦДП. Після того, як бойовий розрахунок з'ясував, що причиною спрацювання пожежної сигналізації дійсно стала пожежа, включається система оповіщення про пожежу.

При цьому автоматично включаються дзвінки і зумери тривоги, а також усі гостьові телевізори (або переключаються на готельний канал, якщо вони вже були включені). Це дозволяє більш конкретно, з урахуванням сформованої обстановки, донести інформацію до гостей і запобігти паніці. На екранах телевізорів висвітлюється текст національною, англійською, німецькою, французькою мовами. Крім тексту, на екрані телевізорів у номерах висвітлюється план евакуації кожного поверху. Передати необхідну інформацію можна також через гучномовці в номерах.

Евакуацію можна починати з поверху, на якому виникла пожежа, з розташованих вище поверхів або з готелю в цілому (залежно від обстановки, що склалася в зоні горіння), використовуючи подачу дзвінків і зумерів тривоги. Тому перед прийняттям рішення про евакуацію гостей і персоналу необхідно знати обстановку в зоні пожежі.

Рішення про включення системи оповіщення людей про пожежу й евакуацію приймає черговий менеджер (начальник зміни пожежного бойового розрахунку) або черговий по готелю.

Евакуація гостей здійснюється відповідно до наявних у всіх номерах планів евакуації, а персоналу готелю - відповідно до спеціальних пам'яток, що наявні у всіх відділах, службах і підрозділах.

Евакуаційне освітлення і світлові покажчики напрямку евакуації мають бути включені постійно, цілодобово.

Дії чергового персоналу при евакуації людей.

Керівник гасіння пожежі, залежно від сформованої ситуації, при пожежі приймає рішення почати евакуацію людей шляхом включення системи оповіщення і управління евакуацією (слід зазначити, що рішення про евакуацію приймається без страху бути підданим будь-якій критиці або стягненню, навіть якщо згодом виявиться, що необхідності в евакуації не було). Евакуація гостей здійснюється відповідно до наявних планів евакуації, що повинні відпрацьовуватися з усіма задіяними для евакуації працівниками готелю не рідше одного разу за півроку. Співробітники готелю, що прибули в розпорядження керівника гасіння пожежі, можуть залучатися (якщо їм не загрожує небезпека) до евакуації гостей і персоналу готелю, перевірки гостьових поверхів, офісів і підвальних приміщень з метою показу тому персоналу, який ще не евакуювався, і гостям найкоротших шляхів до виходів; порятунку найбільш цінних документів, коштів тощо. Співробітники служби безпеки перекривають усі входи в готель, відкривають виходи, що використовуються для евакуації, контролюють їх, зупиняють спроби мародерства. Для евакуації співробітників готелю використовуються спеціальні пам'ятки, розроблені для кожного відділу, служби. Керівник гасіння пожежі призначає відповідальних осіб з переклички гостей і персоналу на евакуаційному пункті, дає їм списки гостей і персоналу і відправляє на евакуаційний пункт. Заходи з евакуації великої кількості людей і припинення паніки координуються старшим начальником пожежних підрозділів. Травмовані особи евакуюються в першу чергу. Щоб уникнути паніки, евакуація повинна проводитися спокійно і зосереджено. В окремих випадках використовуються засоби індивідуального захисту.

Цивільний захист. Готелі є місцем відпочинку і, як наслідок, великого скупчення людей. Адміністрація готелю бере на себе обов'язок не лише забезпечити затишне проживання і гарантії гарного відпочинку, але і гарантію безпеки людей, що проживають у готелях, їхнього життя, здоров'я, майна тощо. Саме тому необхідний найретельніший контроль у сфері безпеки готелів.

Під час відпочинку люди найменше думають про свою безпеку, що іноді призводить до небажаних наслідків, пов'язаних з ризиком для життя. Тому завдання адміністрації готелів полягає в попередженні всіх можливих ризиків для життя і здоров'я гостей.

Принциповими положеннями забезпечення безпеки готелів є:

- формування вичерпної множини цілей і завдань із забезпечення безпеки готелю;
- аналіз переліку можливих загроз, ймовірностей ризику і потенційного збитку;
- реалізація комплексного підходу і взаємного сумісництва організаційних, технічних та кадрових заходів й рішень;
- мінімізація витрат за критерієм «ефективність/вартість»;
- забезпечення живучості, гнучкості і керованості комплексу безпеки;
- можливість подальшого розвитку, модернізації і зміни конфігурації комплексу безпеки.

Ефективне вирішення проблеми безпеки готелю вимагає розумного підходу, заснованого на аналізі функціонування і виявленні найбільш вразливих зон і особливо небезпечних загроз, складання всіх можливих сценаріїв і вироблення адекватних заходів протидії.

Комплексний підхід передбачає оптимальне сполучення організаційних, технічних і фізичних заходів попередження і своєчасне реагування на будь-яку нестандартну ситуацію. Ключового значення набув адекватний вибір технічних засобів систем безпеки, їх правильне проектування, монтаж і обслуговування.

Єдине правильне рішення питання безпеки - використання системного, комплексного підходу, що поєднує в собі методи організаційного, технічного і

фізичного характеру в їхньому правильному сполученні і розумному визначенні частки кожної складової.

До організаційних заходів належать: спеціально розроблені системи регламентації поведінки обслуговуючого персоналу співробітників, що відповідають за безпеку; проведення заходів для спеціальної підготовки персоналу служби безпеки; технологія готельного обслуговування; принципи організації порядку доступу й охорони різних категорій готельних номерів і службових приміщень; регламентація дій співробітників в екстремальних ситуаціях.

Сьогодні у розпорядженні професіоналів готельної справи наявні різноманітні засоби боротьби зі злочинами: системи електрочіпових карткових замків, сейфи, системи охоронної сигналізації, системи відео спостереження тощо. Слід зазначити, що в сучасних умовах повна безпека готелю неможлива без системи технічних засобів, без грошей.

Пріоритетними напрямками забезпечення безпеки сучасного готелю технічними засобами є:

- контроль доступу в готель;
- комплекс заходів для протипожежного захисту;
- охоронна сигналізація і відео спостереження.

Встановлюваний комплекс засобів і систем захисту має бути адекватним можливій загрозі, тобто засоби і системи мають бути самодостатні. Крім того, апаратура, що використовується, не повинна створювати додаткових перешкод для нормальною функціонування готелю як для існуючого персоналу, так і для гостей. Система повинна бути збалансованою, тобто засоби захисту повинні розподілятися по можливості рівномірно у відповідності зі значимістю зон, що захищаються.

Усі застосовувані заходи і засоби не повинні створювати будь-якої небезпеки здоров'ю і життю гостей та співробітників готелю. Це стосується, в першу чергу, забезпечення екстреної дії в надзвичайній ситуації.

Вхідні двері всіх номерів мають обладнуватися доводчиками дверей, що монтуються зсередини, внутрішніми додатковими ключовими засовами, однобічними ширококутовими вічками, що монтуються на висоті 1,5 м від підлоги.

Кожен готельний номер має обладнуватися міні-сейфом, що управляється (закривається і відкривається) персональним кодом клієнта. Розмір сейфа визначається типом номера, однак, варто надавати перевагу сейфам, що дозволяють зберігати в них переносний комп'ютер. Для надання уповноваженими особами допомоги клієнтам у відкриванні сейфів в екстрених випадках має бути передбачений майстер-пристрій, що управляється спеціальним кодом, що встановлюється охороною готелю.

Дуже корисна наявність у сейфах енергонезалежної пам'яті подій, що знімає всі претензії і питання гостей щодо несанкціонованого відкриття сейфів службовцями готелю.

Централізоване сховище цінностей клієнтів, депозитні скриньки, розташовуються поблизу стійки реєстрації. Клієнти можуть використовувати скриньку (або сейфи) у такому сховищі для зберігання важливих і невеликих речей.

Кожен осередок сховища повинен відкриватися двома ключами: майстер-ключем, що зберігається в обслуговуючого персоналу й особистим ключем, що дається клієнтові. Центральне сховище цінностей клієнтів обслуговує персонал служби прийому.

Сховище повинне проглядатися засобами відео спостереження з записом зображення на відеомагнітофон.

Централізована система охоронної сигналізації в готелі є центром забезпечення безпеки зон життєзабезпечення готелю, запобігання неконтрольованого проникнення усередину приміщення й окремих кімнат.

Для забезпечення постійного моніторингу сигналів тривоги приймально-контрольний прилад розташовується в місці постійної присутності персоналу (це

може бути диспетчерське приміщення охорони, прийомна стійка готелю або комутатор).

Повинні бути оснащені охоронними оповісниками на відкриття:

- аварійні виходи з готелю;
- зовнішні двері, що звичайно закриті;
- двері службових приміщень з обладнанням, що звичайно працює без обслуговуючого персоналу (дизельна, трансформаторна, котельня, АТС тощо);
- двері ряду критичних приміщень готелю, захист яких має забезпечуватися в той час, коли вони активно не використовуються. Це комори спиртних напоїв, кімнати з електронним обладнанням (телецентр, сервер і т.п.), бухгалтерія.

Скрізь, де це є можливо, оповіщувачі мають бути потайними або врізаними.

У тих місцях, де потрібні особливі запобіжні заходи, через предмети, що там знаходяться, необхідно встановлювати оповісники руху.

Для схованої передачі сигналу тривоги оповісники сигналізації встановлюються в таких місцях:

- стійка адміністратора;
- каса прийому грошей у зоні реєстрації;
- каса готелю;
- інші приміщення, де може накопичуватися готівка;
- офіс керівництва.

Система охоронної сигналізації повинна бути обладнана пристроями звукової і візуальної сигналізації (зумер, сирена, строб-сигналізатори), що повинні привернути увагу персоналу до ситуації тривоги.

Необхідно передбачити централізовану систему відео спостереження. Система повинна забезпечувати можливість спостереження в реальному масштабі часу і запис того, що відбувається для подальшого вивчення. У ліфтових холах і на сходових клітках (на житлових поверхах) відеокамери варто

розміщувати таким чином, щоб двері номерів не потрапляли в поле зору камер. Необхідно забезпечити запис усіх відеокамер на відеомагнітофон. Головні монітори спостереження, комутаційне обладнання і записувач слід встановлювати в приміщенні служби безпеки або чергового адміністратора.

Необхідно передбачити і робоче місце для перегляду і документування відеоінформації. У сучасних готелях з великою кількістю співробітників доцільно обладнати спеціальний службовий вхід, а також передбачити автоматизовану систему контролю доступу й обліку робочого часу на службовому вході персоналу. Система повинна обмежувати прохід людей, що не мають доступу, за допомогою турнікета або дверного замка, вести реєстрацію проходу співробітників у режимі реального часу, забезпечувати формування і роздрукування звітів, у тому числі про кількість відпрацьованого часу співробітниками за день, місяць. Як пропуски для системи контролю доступу й обліку роботи часу можна використовувати картки з нанесенням на них елементів графічної і фотоінформації для використання як посвідчення[57].

Висновки до розділу 2

1. Обґрунтовано об'ємно планувальні рішення готелю.
2. Проведено дослідження території, визначено озеленення району, розраховано площу ділянки під будівництво.
3. Обстежено наявну інженерну інфраструктуру в місці локації готелю, розроблено інженерні рішення готелю.
4. Визначено порядок здачі об'єкта в експлуатацію.

РОЗДІЛ 3

РЕВЕНЬО МЕНЕДЖМЕНТ

3.1. Організаційно-правовий статус та організаційна структура

Для готелю «Хронометр» було обрано організаційно-правову форму – товариство з обмеженою відповідальністю (ТОВ). ТОВ – це господарське товариство, яке засноване одним або кількома особами, статутний капітал якого поділений на частки, розмір яких встановлюється статутом і яке несе відповідальність за своїми зобов'язаннями усім своїм майном; учасники, які повністю сплатили свої внески, несуть ризик збитків, пов'язаних із діяльністю товариства, у межах вартості своїх внесків [1].

Засновниками і учасниками можуть бути юридичні особи, фізичні особи, громадяни як України так і інших держав. ТОВ може бути створене однією особою, яка стає його єдиним учасником. Максимальна кількість учасників товариства з обмеженою відповідальністю може досягати 100 осіб.

Статутний капітал товариства з обмеженою відповідальністю складається з внесків його учасників. А внесками можуть бути як гроші і матеріальні цінності, так і майнові права. Заявлений статутний капітал можна внести протягом фінансового року. Учасники відповідають у межах своїх вкладів.

Процедура державної реєстрації ТОВ регулюється Законом України «Про державну реєстрацію юридичних осіб та фізичних осіб – підприємців». Згідно із ст.24 цього Закону, для проведення державної реєстрації юридичної особи засновник (засновники) або уповноважена ними особа повинні особисто подати державному реєстратору за місцезнаходженням ТОВ такі документи:

- заповнену реєстраційну картку на проведення державної реєстрації юридичної особи (форма № 1);
- примірник оригіналу (ксерокопію, нотаріально засвідчену копію) рішення засновників або уповноваженого ними органу про створення юридичної особи у випадках, передбачених законом;
- два примірники установчих документів (у разі подання електронних документів - один примірник);

- документ, що засвідчує внесення реєстраційного збору за проведення державної реєстрації юридичної особи. У разі подання електронних документів для проведення державної реєстрації юридичної особи підтвердженням внесення плати за проведення державної реєстрації юридичної особи є примірник електронного розрахункового документа, засвідченого електронним цифровим підписом. Відповідно до ст.10 Закону України «Про державну реєстрацію юридичних осіб та фізичних осіб-підприємців» за проведення державної реєстрації юридичної особи сплачується реєстраційний збір у розмірі десяти неоподатковуваних мінімумів доходів громадян;
- інформацію з документами, що підтверджують структуру власності засновників - юридичних осіб, яка дає змогу встановити фізичних осіб - власників істотної участі цих юридичних осіб;
- належним чином оформлену довіреність (якщо документи на реєстрацію подаються не засновником).

Найменування майбутнього готелю потрібно перевірити, чи не використовується дана назва. Це можна зробити за допомогою відомостей єдиного державного реєстру (ЄДР). За даними ЄДР назва готелю «Хронометр» є унікальною (рис. 3.1).

The screenshot shows a web browser window with the URL <https://online.minjust.gov.ua/edr-search/>. The page title is "ОБЕРІТЬ НЕОБХІДНИЙ ПУНКТ КРИТЕРІЮ ПОШУКУ". There are three radio buttons for selection: "Фізична особа-підприємець", "Юридична особа" (which is selected), and "Результат надання адміністративних послуг". Below these, under "Критерій пошуку", there are two radio buttons: "Повне найменування або код ЄДРПОУ" (selected) and "Скорочене найменування". There is a dropdown menu labeled "ОПФ:" and a search input field labeled "Запит:" containing the text "Хронометр". A "Шукати" button is next to the input field. At the bottom, a red-bordered box contains the message: "На жаль, за Вашим запитом нічого не знайдено. Спробуйте змінити критерій пошуку."

Рис. 3.1. Пошук унікальності назви

2. Вибір виду діяльності та системи оподаткування. Діяльність підприємства визначається за допомогою КВЕДів. Відповідно до класифікатора

видів економічної діяльності КВЕД-2010, готель входить до Класу 55.10 – Діяльність готелів і подібних засобів тимчасового розміщування. Тому такий вид діяльності буде зазначений як основний в єдиному державному реєстрі.

Далі потрібно визначитися із системою оподаткування. Жодних податкових пільг для готельного бізнесу наразі не передбачено, тому на тепер готелям вигідніше використовувати спрощену систему оподаткування зі сплатою єдиного податку. Готель належить до третьої групи платників єдиного податку зі спрощеною системою оподаткування. У даній системі сплачується лише єдиний податок, що нараховується за фіксованою ставкою, розмір якої залежить від групи платника податків.

3. Державна реєстрація. Для здійснення державної реєстрації необхідно звернутися до державного реєстратора за місцезнаходженням підприємства.

4. Реєстрація підприємства в органах державної статистики. Кожне підприємство повинно бути включене до Єдиного державного реєстру підприємств та організацій України з присвоєнням йому індивідуального коду (ЄДРПОУ), про що відділення Мінстату видає довідку.

5. Податкова інспекція. Постановка на облік як платника податків в органі державної податкової служби за місцезнаходженням підприємства. Відповідно до наказу ДПА України №979 від 22.12.2010 р. для взяття на облік платник податків подає до органу державної податкової служби:

- заяву за ф. № 1-ОПП;
- копію виписки з ЄДР;
- копію документа, що підтверджує присвоєння коду ЄДРПОУ.

6. Взяття на облік в органі Пенсійного фонду України. Порядок взяття на облік та зняття з обліку в органах Пенсійного фонду України платників єдиного внеску на загальнообов'язкове державне соціальне страхування регулюється постановою правління Пенсійного фонду України №21-6 від 27.09.2010 року.

7. Виготвлення печаток і штампів. Юридичним особам для ведення діяльності необхідна печатка а іноді і різні штампи. Для юридичних осіб більше не потрібно отримувати дозволи МВС на виготвлення печаток і штампів.

Наказом МВС №5 від 11.01.2011 року визнано таким, що втратив чинність наказ МВС від 11.01.99, яким регулювався порядок видачі дозволів на оформлення замовлень на виготовлення печаток і штампів. Виготовляти печатки і штампи можуть будь-які суб'єкти господарювання без отримання на це дозволу МВС.

На всіх печатках і штампах має бути ідентифікаційний код підприємства за ЄДРПОУ, а написи на них повинні буквально відповідати даним, зазначеним у виписці з Єдиного державного реєстру.

8. Відкриття рахунку в банку. Процедура відкриття поточних рахунків у національній або іноземній валюті передбачена Інструкцією №492.

Організаційна структура готелю визначається насамперед його призначенням, місцем розташування, специфікою додаткових послуг, що надаються, та іншими факторами. Вона є відображенням повноважень і обов'язків, покладених на кожного працівника.

Для готелю «Хронометр» було обрано лінійно-функціональну структуру.

Лінійно-функціональна (штабна) структура управління готелем віддає всю владу головному лінійному керівникові, що очолює колектив. При розробці конкретних питань і підготовці відповідних рішень, програм, планів йому допомагає спеціальний апарат, що складається з функціональних підрозділів (управлінь, відділів, бюро і так далі).

Всі функціональні структури знаходяться в підпорядкуванні у головного лінійного керівника. Менеджери функціональних підрозділів координують свої рішення з головним начальником і (в межах власних повноважень) в проваджують їх в практику через відповідних керівників служб - виконавців.

Лінійно-функціональна структура управління готелем «Хронометр» представлена на рис. 3.2.

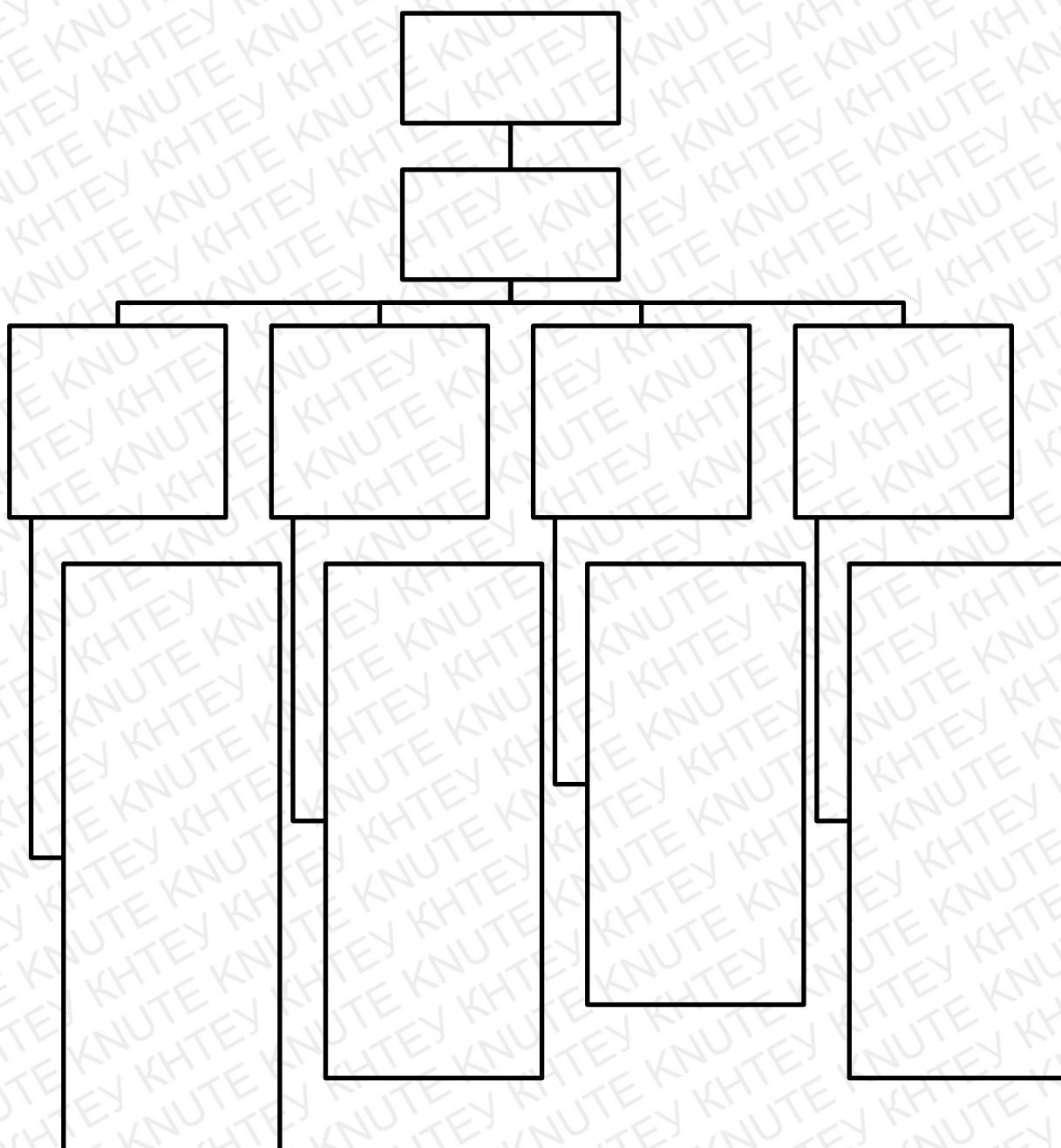


Рис. 3.2. Структура управління готелем ТОВ «Хронометр»

3.2. Капітал

Центральною категорією кожного готелю, що веде комерційну діяльність, є капітал. Відсутність чіткого і єдиного визначення капіталу викликає проблеми при веденні бухгалтерського обліку і складанні фінансової звітності. У зв'язку з цим виникає необхідність дослідження процесів формування статутного капіталу товариства з обмеженою відповідальністю та його як суб'єкта господарювання.

У товаристві з обмеженою відповідальністю створюється статутний фонд, розмір якого повинен становити не менше суми, еквівалентної 100 мінімальним заробітним платам виходячи з мінімальної заробітної плати, що діє на момент створення товариства з обмеженою відповідальністю, з них до реєстрації слід внести 50%. Статутний капітал такого товариства може бути збільшений за рахунок додаткових внесків учасників, дивідендів, які належать учасникам, а також нерозподіленого прибутку.

Формування статутного капіталу товариства за рахунок внесків засновників становитиме 1675 тис. грн. Кожен здійснює вкладення до фондів підприємства майна, оцінка якого затверджена зборами засновників (у гривнях).

3.3. Обсяги діяльності. Завантаженість номерного фонду

Метою розробки плану обсягу діяльності є обґрунтування планового періоду такого обсягу реалізації при заданому рівні цін, який забезпечує необхідну прибутковість роботи готелю. В цьому плані узагальнюються результати розрахунків планів комерційної діяльності, плану маркетингу, виробничого плану. При цьому, якщо об'ємні показники діяльності, які визначаються на основі цих планів, не забезпечують досягнення необхідної прибутковості готелю, то на основі зворотного зв'язку здійснюється коригування планів (комерційної діяльності, маркетингу) на предмет їх оптимізації.

Основні види діяльності готелю:

- надання послуг з тимчасового розміщення (проживання);
- надання/організація послуг харчування;
- надання інших послуг (фітнес-центру, SPA, конгрес-центрів, автостоянки, транспорту, зв'язку, тощо).

Експлуатаційна програма складається на основі кількості місць для розміщення (проживання) гостей, що передбачається в плановому періоді. Вона виражається в натуральних і вартісних показниках. Натуральним показником експлуатаційної програми є кількість місце-днів, а вартісним - виручка (доход) від реалізації послуг з розміщення клієнтів.

Обсяг реалізації послуг ($Q_{пл}$, людино-дів) з тимчасового розміщення (проживання) на плановий період здійснюємо методом прямих розрахунків з урахуванням планової пропускної спроможності (ПС) окремих типів і категорій номерів засобу розміщення та планового коефіцієнта їх завантаженості (0,6-0,8) у різні сезони за такими формулами:

$$ПС = \sum_{i=1}^n H_i \cdot M_i \cdot D, \quad (3.1)$$

де, H_i – кількість номерів i -го типу i -ї категорії в експлуатації у плановому році;

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

D – кількість днів роботи засобу розміщення у плановому році.

$$Q_{пл} = ПС \cdot K_{з.і.}, \quad (3.2)$$

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

Розрахунок планового обсягу реалізації послуг з тимчасового розміщення (проживання) з урахуванням сезонних коливань платоспроможного попиту подано у табл. 3.1.

Таблиця 3.1

Розрахунок обсягу реалізації послуг з тимчасового розміщення (проживання) у готелі «Хронометр»*** на плановий рік (людино-дів)**

Категорії і місткість номерів	Кількість номерів	Кількість місць	Кількість днів експлуатації номерів			Коефіцієнт завантаженості номерного фонду за сезонами			Обсяг реалізації послуг ($Q_{пл}$), людино-дів			
			міжсезоння	високий	сезон	міжсезоння	високий	сезон	міжсезоння	високий сезон	сезон	Разом
А	1	2 = 1·M _i	3	4	5	6	7	8	9 = 2·3·6	10 = 2·4·7	11 = 2·5·8	12 = 9+10+11
Бізнес одномісний	9	12	120	125	120	0,6	0,8	0,7	864	1200	1008	3072
Бізнес двомісний	16	32	120	125	120	0,6	0,8	0,7	2304	3200	2688	8192
Люкс	3	6	120	125	120	0,6	0,8	0,7	432	600	504	1536
Президентський люкс	1	3	120	125	120	0,6	0,8	0,7	216	300	252	768

Номер для інвалідів	1	2	12 0	125	120	0,6	0,8	0,7	144	200	168	512
Усього	30	55	12 0	125	120	0,6	0,8	0,7	3960	5500	4620	14080

Знання рівня еластичності попиту в готельному бізнесі має велике значення, так як при високій еластичності попиту готель може знизити ціну номера для збільшення обсягу продажів і отримати додатковий прибуток. У свою чергу, при низької еластичності попиту зниження ціни призведе до незначного збільшення обсягу продажів, яка не компенсує втрату прибутку.

Обґрунтування обсягу реалізації послуг СПА-центру розраховуватиметься за такою формулою:

$$PC_{SPA} = \sum_{i=1}^n \varphi p_i \cdot M_i \cdot N / t_i \cdot D_i, \quad (3.3)$$

де φp_i – кількість СПА-кабінетів i -го типу в експлуатації у плановому році;

M_i – кількість місць у СПА-кабінеті i -го типу у плановому році;

D_i – кількість днів роботи СПА-кабінету у плановому році;

N – тривалість робочого часу у СПА-кабінеті;

t_i – тривалість однієї СПА-процедури.

Результати розрахунків планового обсягу реалізації послуг СПА-центру готелю «Хронометр» подано у табл. 3.2.

Таблиця 3.2

Розрахунок обсягу реалізації послуг СПА-центру готелю

«Хронометр»***** на плановий рік

Тип СПА-кабінету	Кількість кабінетів/ місць	Кількість днів роботи	Тривалість робочого часу	Тривалість однієї СПА-процедури	Обсяг реалізації послуг СПА-центру
Масажний кабінет	1	365	12	1	4380
Косметологічний кабінет	1	365	12	1	4380
Фізіотерапевтичний кабінет	1	365	12	2	2190
СПА-капсула	1	365	12	0,5	8760
Усього	4	365	12		19710

3.4. Доходи. Витрати. Податки. Прибуток

Доходи підприємства готельного господарства – це економічний показник, що характеризує загальну суму виручки, яку підприємство отримує в результаті різних господарських операцій.

Відповідно до П(С)БО №15 доходи – це збільшення економічних вигод підприємств у вигляді надходження активів або зменшення зобов'язань, що призводить до збільшення власного капіталу (крім збільшення капіталу за рахунок внесків власників).

Основну частину доходів підприємств готельного господарства забезпечують доходи від основної (операційної) діяльності.

Доходи від операційної діяльності (D_{od}) готелю поділяють на три основних групи за джерелами походження:

- дохід (виручка) від продажу номерів/місць (D_{nf});
- дохід (виручка) закладів ресторанного господарства (D_{zpg});
- дохід (виручка) від реалізації послуг інших господарських підрозділів (D_{ign}).

Обсяг доходів від операційної діяльності готелю може бути збільшений за рахунок операцій від надання площі в оренду, курсових різниць та інших, що входять до складу інших доходів від операційної діяльності (D_{in}) згідно з П(С)БО 15.

Таким чином, дохід від операційної діяльності готелю розраховують за формулою:

$$D_{od} = D_{nf} + D_{zpg} + D_{ign} + D_{in}, \quad (3.4)$$

Дохід (виручку) від реалізації послуг з тимчасового розміщення (проживання), грн, розраховують за формулою:

$$D_{nf} = \sum_{i=1}^n H_i \cdot M_i \cdot D \cdot K_{zi} \cdot C_i, \quad (3.5)$$

де C_i – ціна за номер (місце) i -ї категорії за добу, грн.

Для розрахунку доходу (виручки) від реалізації номерів (місця) використовують ціни на відповідні типи номерів підприємств-конкурентів аналогічної категорії на відповідному регіональному ринку.

Таблиця 3.3

**Орієнтовні ціни номерного фонду засобу розміщення на плановий рік
в готелі «Хронометр»*******

Категорії і місткість номерів готелю	Ціна за місце у номері (за добу), грн		
	міжсезоння	високий сезон	сезон
Вища категорія, у тому числі:			
президентський люкс	7900	11900	9900
люкс	5200	7800	6500
Перша категорія, у тому числі:			
одномісний	2700	3300	3000
двомісний	3000	3800	3400

Плановий дохід (виручку) від реалізації послуг з тимчасового розміщення гостей (продажу номерів) у готелі «Хронометр» розраховано в табл. 3.4.

Таблиця 3.4

**Планування доходів (виручки) від продажу номерів у готелі
«Хронометр»*******

Категорії і місткість номерів	Плановий обсяг реалізації послуг ($Q_{пл}$), людино-діб				Ціна за місце (номер) за добу, грн.			Дохід від реалізації послуг, тис. грн.			
	міжсезоння	високий сезон	сезон	разом	міжсезоння	високий сезон	сезон	міжсезоння	високий сезон	сезон	разом
Бізнес одномісний	864	1200	1008	3072	2700	3300	3000	2332,8	3960	3024	9316,8
Бізнес двомісний	2304	3200	2688	8192	3000	3800	3400	6912	12160	9139,2	28211,2
Люкс	432	600	504	1536	5200	7800	6500	2246,4	4680	3276	10202,4
Президентський люкс	216	300	252	768	7900	11900	9900	1706,4	3570	2494,8	7771,2
Номер для інвалідів	144	200	168	512	2700	3300	3000	388,8	660	504	1552,8
Усього	3960	5500	4620	14080	21500	30100	25800	13586,4	25030	18438	57054,4

Наступним етапом розрахунку доходу (виручки) від реалізації продукції (товарів, робіт, послуг) готелю є визначення доходу (виручки) від реалізації продукції ресторанного господарства та товарів, тобто товарообороту закладу ресторанного господарства.

Реалізацією товарів (товарооборотом) визначають будь-які операції, що здійснюються згідно з договорами купівлі-продажу, міни, постачання та іншими цивільно-правовими, які передбачають передавання права власності на товари за плату або компенсацію незалежно від термінів їх надання, а також операції з безоплатним наданням товарів.

Товарооборот закладів ресторанного господарства складається з двох основних компонентів:

- реалізації продукції власного виробництва;
- продажу закупних (купівельних) товарів.

Заклад ресторанного господарства має право самостійно визначати розмір націнки з використанням як єдиної, так і різної націнки на різні страви та в різних підрозділах.

Визначення рівня торговельної націнки закладу ресторанного господарства, яку встановлюють відповідно до типу, класу закладу, рівня конкуренції, попиту на продукцію, асортиментної політики в конкретному проекті складає 200%. Для спрощення розрахунків при проектуванні закладу ресторанного господарства застосовуємо єдину націнку на всі страви та для всіх підрозділів закладу.

Плановий товарооборот за день розраховують шляхом множення кількості порцій, яку реалізують за день, на середньозважену роздрібну ціну страви.

Товарооборот за місяць закладу ресторанного господарства обчислюють шляхом множення денного обсягу реалізації на кількість днів роботи за період що залежить від режиму роботи закладу.

Кількість робочих днів закладу ресторанного господарства в розрахунку на місяць становить 30 днів (без вихідних).

Таблиця 3.5

Розрахунок товарообороту закладу ресторанного господарства за день, грн.

Показники	Ресторан	
	На 1 місце	На 55 місць
Оборот продукції з власного виробництва	580	31900
Оборот з закупних товарів	420	23100

Товарооборот	1000	55000
--------------	------	-------

Кількість робочих днів закладів ресторанного господарства при готелі складає 365 днів. Результати розрахунків загального товарообороту подані у вигляді табл. 3.6.

Таблиця 3.6

План товарообороту підприємства за рік

Показники	Сума тис. грн.		Частка у загальному обсязі, %
	За день	За рік	
Оборот з продукції власного виробництва	31,9	11643,5	58
Оборот з закупних товарів	23,1	8431,5	42
Товарооборот	55,0	20075	100

У загальній системі показників, що характеризують ефективність діяльності закладу ресторанного господарства, що проектується, основне місце належить собівартості товарів та продукції, склад якої визначається витратами на виробництво чи придбання продукції та товарів.

Собівартості реалізованих товарів характеризує первісну вартість (вартість придбання) закупних товарів, що були реалізовані. Собівартості реалізованої продукції власного виробництва – первісна (закупівельна) вартість сировини, напівфабрикатів, витрачених на її виробництво. Порядок розрахунку собівартості реалізованої продукції представлений у таблиці 3.7.

Таблиця 3.7

Планування собівартості реалізованої продукції на рік

Показники	Обсяг товарообороту у тис. грн.	Середній відсоток націнки, %	Сума комерційного доходу ЗРГ, тис. грн	Собівартість реалізованих товарів, тис. грн.
Продукція власного виробництва	11643,5	200	5821,75	5821,75
Закупні товари	8431,5	200	4215,75	4215,75
Разом	20075	200	10037,5	10037,5

Склад і обсяг доходу (виручки) від реалізації послуг інших господарських підрозділів залежать від багатьох чинників, основними з яких є тип та категорія готелю.

Чим вище категорія готелю, тим більш асортимент додаткових послуг, що надаються структурними господарськими підрозділами.

Розрахунок планових доходів готелю від реалізації послуг інших господарських підрозділів наведено у табл. 3.8.

Таблиця 3.8

Планування доходів (виручки) реалізації послуг інших господарських підрозділів готелю «Хронометр»*****

Вид інших господарських підрозділів	Плановий обсяг реалізації послуг	Середня ціна на послуги, грн.	Дохід від реалізації послуг за рік, тис. грн.
Конференц-сервіс	82	1500	4489,5
Салон краси	64	500	1168
Тренажерний зал	42	350	536,5
SPA-центр	63	750	1724,6
Інші	37	450	607,7
Разом	57,6	710	8526,3

У розрахунках дохід (виручка) від реалізації послуг інших господарських підрозділів складає від загального обсягу основних груп операційних доходу готелю***** ~ 10%.

Заключним етапом обґрунтування операційних доходів підприємства є узагальнення отриманих результатів розрахунку у табл. 3.9.

Таблиця 3.9

Планування обсягу операційних доходів готелю «Хронометр»*****

Види доходів	Плановий дохід, тис. грн.	Структура доходів, %
Доходи (виручка) від продажу номерів	57054,4	65,0
Доходи (виручка) ЗРГ	20075	25,0
Доходи (виручка) інших господарських підрозділів	8526,3	10,0
Разом доходи від операційної діяльності	85655,7	100,0

Основні засоби – це матеріальні цінності, які використовують протягом періоду понад 365 календарних днів з моменту введення їх у експлуатацію,

вартістю понад 6000 грн., що поступово зменшується у зв'язку з фізичним та моральним зносом.

На баланс проектового готелю основні засоби та інші необоротні матеріальні активи зараховують за первинною вартістю.

На основі узагальнених планових показників складу, структури та первісної вартості основних засобів потрібно розрахувати суму амортизації основних засобів, яку нараховують на наявні необоротні активи в перший рік створення підприємства.

З метою визначення амортизаційних відрахувань основні засоби та інші необоротні активи відповідно до Податкового кодексу України розподіляють на 16 груп, серед яких для готелів найхарактерніші будівлі, споруди та передавальні пристрої; машини та обладнання (електронно-обчислювальні, інші для автоматичного опрацювання інформації, пов'язані з ними засоби зчитування або друкування інформації, відповідні комп'ютерні програми, інші інформаційні системи, комутатори, маршрутизатори, модулі, модеми, джерела безперебійного живлення та засоби їх приєднання до телекомунікаційних мереж, телефони, мікрофони, рації); транспортні засоби; інструменти; прилади; меблі та ін.

Розрахунок суми амортизації за кожному видом основних засобів та по підприємству в цілому доцільно здійснювати прямолінійним методом.

За прямолінійним методом річну суму амортизації (A) визначають діленням вартості, що амортизується, на строк корисного використання об'єкта основних засобів (T). Вартість амортизації розраховують як первісну ($OZ_{\text{пв}}$) мінус ліквідаційна вартість ($OZ_{\text{лв}}$).

$$A = (OZ_{\text{пв}} - OZ_{\text{лв}}) / T \quad (3.6)$$

Розрахунок суми амортизації за кожним видом основних засобів та по підприємству в цілому здійснено у табл. 3.10.

Таблиця 3.10

Розрахунок суми амортизації за видами основних засобів готелю

Вид основних засобів	Первісна вартість основних засобів, тис. грн.	Термін корисного використання,	Сума амортизації основних засобів, тис. грн.
----------------------	---	--------------------------------	--

		роки	
1. Третя група амортизації			
1.1. Будівлі	50000	20	2500
1.2. Споруди	11875	15	791,7
1.3. Передавальні пристрої	2500	10	250
2. Четверта група амортизації			
2.1. Холодильне, механічне, теплове, торговельне обладнання	2217	5	443,4
2.2. Комп'ютери, електронно-обчислювальні машини, вимірювальні прилади, телефони	994	5	198,8
3. П'ята група амортизації			
3.1. Транспортні засоби	300	5	60
4. Шоста група			
4.1. Меблі, інше офісне обладнання	1535	4	383,7
Інші основні засоби	580	12	48,3
Разом	70001		4675,9

Для розрахунку чисельності персоналу готелю «Хронометр» використовується нормативний метод. Він передбачає використання рекомендованих (середньогалузових) норм витрат праці персоналу: нормативів чисельності, норм обслуговування, нормативів часу обслуговування.

За результатами розрахунку планової чисельності персоналу підприємства складають штатний розпис (табл. 3.11).

Таблиця 3.11

Штатний розпис готелю «Хронометр» на плановий рік

№ пор.	Назва структурного підрозділу і посади	Код професії за ДК 003:2010	Кількість посадових одиниць
АДМІНІСТРАЦІЯ			
1	Генеральний директор		1
2	Директор служби прийому і розміщення		1
3	Директор з харчування		1
4	Директор рекреаційних, спортивно-розважальних та додаткових послуг		1
Бухгалтерія			
1	Головний бухгалтер		1
2	Бухгалтер		1
3	Касир		2
Фінансово-економічний відділ			
1	Фінансовий директор		1
Відділ роботи з персоналом (відділ кадрів)			
1	Керівник кадрової служби		1

2	Інженер з підготовки кадрів		1
	<i>Разом персонал адміністрації</i>		11
	ВІДДІЛ ОРГАНІЗАЦІЇ ПРИЙМАННЯ ТА РОЗМІЩЕННЯ		
1	Керівник служби прийому		1
2	Адміністратор черговий		3
3	Керівник служби посильних		1
4	Швейцар		2
5	Керівник служби покоївок		1
6	Покоївка		8
7	Оператор служби сервісу		2
8	Прибиральник службових приміщень		2
	<i>Разом</i>		20
	ДЕПАРТАМЕНТ ХАРЧУВАННЯ		
1	Шеф-кухар		1
2	Кухар-бригадир		2
3	Кухар		2
4	Кухонний працівник		2
5	Адміністратор		2
6	Офіціант		8
7	Бармен		2
8	Прибиральниця		2
9	Керівник банкетного обслуговування		1
	<i>Разом</i>		22
	ТЕХНІЧНО-ГОСПОДАРСЬКИЙ, ДОПОМІЖНИЙ ДЕПАРТАМЕНТ		
1	Головний інженер		1
2	Майстер		1
3	Керівник господарської служби		1
4	Прибиральник приміщень		2
5	Двірник		2
6	Завідувач пральні		1
7	Кастелянка		1
8	Швачка		1
9	Гардеробник		1
10	Керівник служби охорони		1
11	Охоронець		3
	<i>Разом</i>		15
	ОРГАНІЗАЦІЙНИЙ ДЕПАРТАМЕНТ		
1	Керівник з обслуговування		1
2	Організатор івент-сервісу		1
3	Перукар		3
4	Манікюрниця		2
5	Адміністратор Спа-салону		2
6	Масажист		1
7	Косметолог		1
8	Дієтолог		1
9	Інструктор-методист		1
10	Робітник з обслуговування лазні		1
	<i>Разом</i>		14

	РАЗОМ ПО ГОТЕЛЮ	82
--	-----------------	----

Плановий фонд основної заробітної плати складається з виплат за посадовими окладами, доплат та надбавок. План з праці на підприємстві слід розроблювати з урахуванням кваліфікації працівників та характеру виконуваних ними робіт. Планування загального фонду оплати праці персоналу підприємства на плановий рік. Результати розрахунків плану з праці узагальнені в табл. 3.12.

Таблиця 3.12

**Планування фонду основної заробітної плати персоналу готелю
«Хронометр» на плановий рік**

№ пор	Посада	Кількість посадових	Посадовий оклад, грн.	У розрахунку на рік, грн.			
				Сума тарифної частини фонду оплати праці	Доплати	Надбавки	Разом фонд оплати праці
Адміністративно-управлінський персонал							
1	Генеральний директор	1	15000	15000		3500	33500
2	Директор служби прийому і розміщення	1	10000	10000		2930	22930
3	Директор з харчування	1	10000	10000		3050	23050
4	Директор рекреаційних, спортивно-розважальних та додаткових послуг	1	10000	10000		2670	22670
5	Головний бухгалтер	1	9000	9000		3000	21000
6	Бухгалтер	1	6500	6500		2300	15300
7	Касир	2	4500	9000			13500
8	Фінансовий директор	1	12000	12000		2850	26850
9	Керівник кадрової служби	1	9500	9500		1000	20000
10	Інженер з підготовки кадрів	1	6000	6000			12000
	Разом адміністративно-управлінський персонал	11	92500	97000	0	21300	210800
Виробничий (операційний) персонал							
1	Керівник служби прийому	1	6000	6000		1600	13600
2	Адміністратор	3	5500	16500			22000

	черговий						
3	Керівник служби посильних	1	6000	6000		1100	13100
4	Швейцар	2	3000	6000			9000
5	Керівник служби покоївок	1	5500	5500			11000
6	Покоївка	8	2800	22400			25200
7	Оператор служби сервісу	2	3300	6600			9900
8	Прибиральник службових приміщень	2	2500	5000			7500
9	Шеф-кухар	1	7500	7500		2300	17300
10	Кухар-бригадир	2	5000	10000			15000
11	Кухар	2	3800	7600			11400
12	Кухонний працівник	2	2500	5000			7500
13	Адміністратор	2	4000	8000			12000
14	Офіціант	8	2900	23200			26100
15	Бармен	2	3100	6200			9300
16	Прибиральниця	2	2700	5400			8100
17	Керівник банкетного обслуговування	1	5200	5200		1300	11700
18	Керівник з обслуговування	1	5000	5000		1200	11200
19	Організатор івент-сервісу	1	4800	4800			9600
20	Перукар	3	3100	9300			12400
21	Манікюрниця	2	2900	5800			8700
22	Адміністратор Спа-салону	2	3500	7000			10500
23	Масажист	1	3000	3000			6000
24	Косметолог	1	3200	3200			6400
25	Дієтолог	1	3000	3000			6000
26	Інструктор-методист	1	3300	3300			6600
27	Робітник з обслуговування лазні	1	2700	2700			5400
	Разом виробничий (операційний) персонал	56	105800	199200	0	7500	312500
<i>Допоміжний персонал</i>							
1	Головний інженер	1	5200	5200		1700	12100
2	Майстер	1	3800	3800		1300	8900
3	Керівник господарської служби	1	5900	5900		2100	13900
4	Прибиральник приміщень	2	2800	5600			8400
5	Двірник	2	3100	6200			9300
6	Завідувач пральні	1	4300	4300			8600
7	Кастелянка	1	3400	3400			6800
8	Швачка	1	3100	3100			6200
9	Гардеробник	1	3000	3000			6000
10	Керівник служби	1	4100	4100		1600	9800

	охорони						
11	Охоронець	3	3200	9600			12800
	Разом допоміжний персонал	15	41900	54200	0	6700	102800
	Разом	82	240200	350400	0	35500	626100
	Разом по підприємству	82	2882400	4204800	0	426000	7513200

Розрахунок планового фонду основної заробітної плати як суми виплат тарифної частини оплати праці у формі посадових ставок і окладів, а також доплат і надбавок компенсуючого і стимулюючого характеру подано в табл. 3.13.

Таблиця 3.13

Планування преміального фонду готелю «Хронометр» на плановий рік

Група працівників	Плановий розмір фонду основної заробітної плати, грн.	Плановий річний розмір премій у розрахунку до тарифної частини фонду оплати праці	
		%	грн.
Адміністративно-управлінський персонал	2529600	20-40	758880
Виробничий (операційний) персонал	3750000	30-50	1687500
Допоміжний персонал	1233600	10-30	308400
Разом	0	100	0

Поточні витрати – найважливіший якісний показник, що відображає результати господарської діяльності підприємства, а також інструмент оцінювання техніко-економічного рівня виробництва та праці, якості управління виробництвом. Витрати діяльності становлять вихідну базу при формуванні ціни продукції (товарів, послуг), безпосередньо впливають на прибуток підприємства, рентабельність, формування фондів фінансових ресурсів.

Готель здійснює виключно операційні витрати, а також за наявності кредитів, що залучаються, - фінансові витрати.

У табл. 3.14 узагальнено планові показники поточних витрат підприємства. Крім того, поточні витрати діяльності поділено на умовно-постійні та умовно-змінні.

Таблиця 3.14

Планування поточних витрат готелю «Хронометр»

Номер	Калькуляційні статті витрат	Поточні	Витрати умовно-змінні
-------	-----------------------------	---------	-----------------------

статті		витрати, тис. грн.	(ЗВ) та умовно- постійні (ПВ)
1	Собівартість продукції власного виробництва та закупнних товарів ЗРГ	10037,5	ЗВ
2	Витрати на оплату праці	10268	ЗВ
3	Відрахування на соціальні заходи	1574,4	ЗВ
4	Амортизаційні відрахування	4675,9	ПВ
5	Витрати на утримання основних засобів, інших необоротних активів, малоцінних необоротних матеріальних активів	3320	ЗВ
6	Вартість витрачених малоцінних, швидкозношуваних предметів	2790	ПВ
7	Витрати на оренду основних засобів, інших необоротних активів	0	ПВ
8	Податки, збори, інші передбачені законодавством обов'язкові платежі	8501,7	ПВ
9	Інші адміністративно-управлінські витрати	1428,4	ЗВ
10	Витрати на транспортування	1075,2	ЗВ
11	Витрати на охорону	5139,3	ПВ
12	Витрати матеріалів об'єктів оздоровчо-рекреаційного призначення	1060	ЗВ
13	Інші поточні витрати діяльності	4224	ПВ
14	Фінансові витрати	0	ПВ
	Разом поточні витрати	0	
	У тому числі: умовно-змінні	0	
	умовно-постійні	0	

Ключовими елементами аналізу відповідності «витрати-доходи-прибуток» є маржинальний дохід, точка беззбитковості та маржинальний запас стійкості. Маржинальний дохід готелю – це різниця між доходами підприємства (без урахування ПДВ) та змінними витратами.

Маржинальний запас стійкості готелю – це процентне співвідношення планового річного обсягу доходів до доходу в точці беззбитковості діяльності.

Розрахунки планового маржинального доходу готелю у табл. 3.15.

Таблиця 3.15

Планування маржинального доходу готелю «Хронометр»

Показник	Алгоритм розрахунку	На плановий рік, тис. грн.
1. Доходи від операційної діяльності, у тому числі:	табл. 3.9	85655,7
1.1. Дохід (виручка) від продажу номерів	табл. 3.9	57054,4
1.2. Дохід (виручка) ЗРГ	табл. 3.9	20075
1.3. Дохід інших господарських підрозділів	табл. 3.9	8526,3
2. Податок на додану вартість	20%	17131,14

3. Чистий дохід	рядок 1 – рядок 2	68524,56
4. Умовно-змінні витрати, у тому числі:	табл. 3.14	0
4.1. Собівартість продукції ЗРГ	табл. 3.14	0
4.2. Інші змінні витрати	табл. 3.14	0
5. Маржинальний прибуток	рядок 3 – рядок 4	0
6. Умовно-постійні витрати	табл. 3.14	0
Прибуток (збиток)	рядок 5 – рядок 6	0

Прибуток – це виражений у грошовій формі чистий дохід підприємства на вкладений капітал, що є основною умовою розширеного відтворення. Прибуток підприємства – це різниця між сукупними (валовими) доходами та сукупними (валовими) витратами підприємства за певний період.

Цільовий прибуток характеризує такий, що відповідає цільовим параметрам діяльності готелю.

Середньоринкова рентабельність операційної діяльності – 15-20%.

Планування цільового прибутку готелю «Хронометр» на плановий рік: операційні доходи готелю, 85655,7 тис. грн. помножити на середньогалузевий рівень рентабельності операційної діяльності, 20% и поділити на 100%, дорівнює 17131,14.

Можливий прибуток – це такий, який потрібно розрахувати виходячи з обґрунтованих у попередніх частинах доходів від операційної діяльності та витрат.

Таблиця 3.16

Планування основних результатів діяльності готелю «Хронометр» на плановий рік, тис. грн.

Показник	Алгоритм розрахунку	На плановий рік, тис. грн.
1. Доходи від операційної діяльності	табл. 3.15	85655,7
Податок на додану вартість	20%	17131,14
2. Умовно-змінні витрати	табл. 3.15	0
3. Умовно-постійні витрати	табл. 3.15	0
4. Фінансові результати (прибуток) від звичайної діяльності до оподаткування	табл. 3.15	0
5 Податок на прибуток	18%	0
6. Чистий прибуток – можливий	рядок 4 – рядок 5	0

7. Рентабельність операційної діяльності, %	(рядок 6 / рядок 1) · 100	** Expression is faulty **
8. Чистий прибуток – цільовий	8%	7131,14
9. Чистий прибуток – плановий		7131,14

Можливий прибуток менший за необхідний, це свідчить, що розроблені економічні, інженерно-технологічні параметри проекту не сприяють досягненню цільових характеристик. У такому разі необхідно оцінити чинники, що вплинули на визначений показник, окреслити шляхи нарощення рентабельності діяльності готелю.

3.5. Ефективність інвестицій

Економічний аналіз ефективності інвестиційного проекту передбачає дослідження показників, що відображають співвідношення витрат і доходів у відповідності з інтересами його учасників.

Оцінка ефективності інвестиційного проекту та окупності терміну інвестицій. потребує планування основних показників діяльності підприємства на перші десять років.

Планування на цей період здійснюємо за спрощеною методикою оцінювання тільки трьох показників, які потрібні для подальших обґрунтувань: доходу (виручки) від реалізації, прибутку та амортизаційних відрахувань.

Плановий дохід від операційної діяльності розраховують на основі запланованих темпів його збільшення за формулою:

$$D_{пл.} = \frac{D_{баз.} \cdot I}{100}, \quad (3.7)$$

де, $D_{пл.}$ – дохід від операційної діяльності у плановому році, грн.;

$D_{баз.}$ – дохід від операційної діяльності у базисному році, грн.;

I – темп зростання доходу від операційної діяльності у плановому періоді, %.

Для проектного готелю темпи збільшення доходів від операційної діяльності на всі планові роки 9% річних.

Планові змінні витрати розраховуємо через їх рівень у доходах від операційної діяльності, для проектного готелю приймаємо на весь плановий період рівень змінних витрат першого року створення – 30%.

Податок на прибуток визначається згідно Податковим кодексом України.
Податок на прибуток – 18%.

Таблиця 3.17

**Планування основних результатів діяльності готелю «Хронометр»
після введення в експлуатацію**

Рік	Чистий дохід від реалізації послуг		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	68524,56	9	0	30	0	14430,16	11832,73
2-й	74691,77	9	31352,2	30	25330,9	20255,470	14767,11
3-й	81414,03	9	34173,9	30	25330,9	24358,23	17965,57
4-й	88741,29	9	37249,5	30	25330,9	28830,29	21451,93
5-й	96728,01	9	40601,9	30	25330,9	33704,81	25252,07
6-й	105433,53	9	44256,1	30	25330,9	39018,03	29394,15
7-й	114922,55	9	48239,1	30	25330,9	44809,45	33909,09
8-й	125265,58	9	52580,6	30	25330,9	51122,08	38830,35
9-й	136539,48	9	57312,8	30	25330,9	58002,88	44194,54
10-й	148828,03	9	62470,9	30	25330,9	65502,93	50041,51
11-й	162222,56	9	68093,3	30	25330,9	68798,36	56414,65
Разом	0		0		0	0	0

У системі управління реальними інвестиціями оцінювання ефективності інвестиційних проектів - один з найвідповідальніших етапів. Об'єктивність та обґрунтованість оцінювання ефективності інвестиційного проекту значною мірою визначаються застосуванням відповідного методу його здійснення.

До основних показників оцінювання ефективності реальних інвестиційних проектів належать такі:

- чистий приведений дохід;
- індекс дохідності;
- індекс рентабельності;
- період окупності.

Чистий приведений (інвестиційний) дохід – це різниця між приведеним до теперішньої вартості чистим грошовим потоком за період експлуатації інвестиційного проекту та сумою інвестованих витрат на його реалізацію:

$$\text{ЧПД} = \sum_{t=1}^n \frac{\text{ЧГП}_t}{(1+i)^t} - \text{ІВ}, \quad (3.8)$$

де ЧПД – чистий приведений дохід (інвестиційний дохід);

ЧГП_i – чистий грошовий потік за окремі інтервали загального періоду експлуатації інвестиційного проекту;

ІВ – інвестиційні витрати за реальним інвестиційним проектом;

i – дисконтна ставка, що використовується та характеризує внутрішню безризикову норму рентабельності інвестицій (визначена як десятковий дріб);

t – тривалість розрахункового періоду;

n – кількість років загального розрахункового періоду t .

Розрахунок чистого приведенного доходу здійснено у табл. 3.18.

Таблиця 3.18

Розрахунок чистого приведенного доходу готелю «Хронометр» за інвестиційним проектом, тис. грн.

Рік	Капітальні (інвестиційні) витрати за проектом за роками, ІВ	Чистий прибуток за проектом за роками та амортизаційні відрахування, ЧГП	Кумулятивний грошовий потік за проектом	Дисконтований грошовий потік за проектом	Чистий приведений дохід, ЧПД
1	2	3	$4 = 3.1 + 3.2, m.i$	$5 = \text{гр. 3} / (1+i)^t$	$5 = 5 - 2$
1	298779,6	11832,73	11832,73		
2		14767,11	26599,84		
3		17965,57	44565,41		
4		21451,93	66017,34		
5		25252,07	91269,41		
6		29394,15	120663,57		
7		33909,09	154572,66		
8		38830,35	193403,00		
9		44194,54	237597,54		
10		50041,51	287639,05		
11		56414,65	344053,7		
Разом	298779,6	344053,7		323074,57	24295

Дисконтна ставка, що характеризує рівень інфляції, становить у середньому на рік 105% ($i = 1,05$).

Кумулятивний грошовий потік за десять років експлуатації проекту становить 287639,05 тис. грн, складається з прибутку та амортизаційних відрахувань, накопичених за десять років експлуатації готелю.

Капітальні витрати на будівництво та оснащення готелю становлять 298779,6 тис. грн, що перевищує кумулятивний грошовий потік. Це означає, що за десять років експлуатації об'єкта капітальні витрати не будуть окуплені, тому необхідно розрахувати прибуток та амортизаційні відрахування на додатковий рік. Для цього додатково розраховуємо плановий дохід, прибуток та амортизаційні відрахування і вносимо їх у табл. 3.17.

Кумулятивний грошовий потік за одинадцять років експлуатації проекту становить 344053,7 тис. грн, грошовий потік, приведений до нинішньої вартості шляхом дисконтування, - 323074,57 тис грн, чистий приведений дохід - 24295 тис. грн.

Таким чином, капітальні витрати за проектом будівництва та оснащення готелю «Хронометр» в Україні можуть бути окуплені за 11 років експлуатації. В одинадцятому році експлуатації підприємство отримає чистий приведений дохід, що становитиме 24295 тис. грн; цей дохід визначається як різниця між капітальними витратами та дисконтованим кумулятивним грошовим потоком.

Індекс (коефіцієнт) дохідності так само дає змогу порівнювати інвестиційні витрати з майбутнім грошовим потоком за проектом. Цей показник при одночасних інвестиційних затратах за реальним проектом розраховують за формулою:

$$ID = \sum_{t=1}^n \frac{ЧГП_t}{(1+i)^t} / IB, \quad (3.9)$$

де ID – індекс дохідності за інвестиційним проектом.

Індекс дохідності дорівнює 1,08, що свідчить про перевищення позитивного грошового потоку за проектом капітальних витрат на його здійснення на 8%:

$$ID = 323074,57/298779,6 = 1,08.$$

Отже, доходимо висновку, що інвестиційний проект готелю «Хронометр» може бути реалізований, адже він відповідає встановленим економічним критеріям ефективності.

Індекс (коефіцієнт) рентабельності інвестицій при оцінюванні ефективності інвестиційного проекту відіграє допоміжну роль. Він не дає можливості повною мірою оцінити зворотний грошовий потік, що складається не лише з прибутку, а й з амортизаційних відрахувань з основних засобів, що нарощуються у процесі реалізації інвестиційного проекту. Цей показник розраховують за формулою:

$$IP = ЧП / IB, \quad (3.10)$$

де IP – індекс рентабельності інвестиційного проекту;

ЧП – середньорічний чистий прибуток за період експлуатації інвестиційного проекту, тис. грн;

IB – інвестиційні витрати за реальним інвестиційним проектом (за умови їх формування впродовж першого року реалізації проекту).

Середньорічний прибуток за період експлуатації проекту:

$$ЧП = 344053,7/11 = 31277,6 \text{ тис. грн.}$$

Рівень рентабельності інвестиційного проекту:

$$IP = 31277,6/298779,6 \cdot 100 = 10,5 (\%).$$

Отже, рівень рентабельності інвестиційного проекту дорівнює 10,5%.

Період окупності – один з найпоширеніших показників оцінювання ефективності інвестиційного проекту. Розрахувати цей показник можна двома методами – статистичним та дисконтованим.

Період окупності інвестиційних витрат за статистичним методом розраховують за формулою:

$$ПО = \frac{IB}{ЧП_p}, \quad (3.11)$$

де ПО – період окупності інвестиційних витрат за проектом, роки;

$ЧГП_p$ – середньорічна сума чистого грошового потоку за період експлуатації проекту, тис. грн.

Період окупності інвестиційного проекту:

$$ПО = 298779,6 / 29370,4 = 10,2 \text{ (років)}.$$

Період окупності інвестиційного проекту, тобто час, що необхідний для отримання такого дисконтованого чистого грошового потоку, який дасть змогу окупити всі капітальні витрати, становить 10,2 років.

Висновки до розділу 3

1. Визначено загальний обсяг капіталу проектного готелю, в тому числі за джерелами формування.
2. Розраховано загальний обсяг реалізованих послуг стратегічних господарських підрозділів готелю на перший рік створення за видами діяльності.
3. Розроблено план доходів, витрат, в тому числі податків, прибутків на перший рік створення готелю.
4. Оцінено ефективність інвестицій, визначено термін окупності проекту.

ВИСНОВКИ ТА ПРОПОЗИЦІЇ

У першому розділі кваліфікаційного проекту сформульовані основні чинники формування сегмента готелів ділового призначення, досліджені особливості надання послуг в бізнес-готелях, вивчено конкурентне середовище на ринку готельних послуг, зроблено аналіз на основі отриманих даних. А також подано аналіз результатів маркетингового дослідження, обґрунтовано доцільність проектуваного готелю, режим роботи та дизайнерське рішення.

Спроековано групи приміщень фронт та бек офісу. Обґрунтовано бізнес-процеси обслуговування споживачів з урахуванням функціональної специфіки готелю. Визначено структуру закладів ресторанного господарства.

Другий розділ присвячений дослідженню процесу створення бізнес-готелю «Хронометр», в зв'язку з чим:

- обґрунтовано об'ємно-планувальні рішення готелю, на основі його концепції;
- розроблено інженерні та архітектурні рішення готелю «Хронометр», згідно з його спрямуванням, а також розміщенням у містобудівному середовищі;
- складено кошторис витрат та визначено порядок здачі об'єкта в експлуатацію;
- виконано графічну частину проекту.

У третьому розділі проекту представлено економічне обґрунтування відкриття бізнес-готелю «Хронометр», побудований графік точки беззбитковості впровадження і зроблений загальний розрахунок економічної ефективності роботи готелю, а також:

- вивчена специфіка його діяльності з точки зору комплектування продукту «бізнес-готель», виявлена структура номерного фонду, асортимент основних і додаткових послуг, розглянуті можливості готелю в плані проведення бізнес-заходів відповідно до наявних в «Хронометр» приміщеннями - конференц-залом, кімнатою для переговорів;

- проаналізована організаційна структура управління бізнес-готелем «Хронометр», визначено її тип;
- проведена оцінка ефективності виробничо-економічної діяльності в розрізі різних підрозділів (житлової групи, ресторанне господарство, надання бізнес-послуг, надання додаткових послуг), проаналізовані доходи, витрати і фінансовий результат, розраховані показники рентабельності даного засобу розміщення.

В результаті проведеного аналізу зроблено висновок про те, що основний дохід (близько 65%) бізнес-готель «Хронометр» отримує від послуг розміщення, на другому місці знаходиться дохід від надання послуг харчування (приблизно 25%), і незначний дохід приносять додаткові послуги (не більше 10%). При цьому, питома вага доходів від надання бізнес-послуг складає близько 5%.

До перспективних напрямів розвитку готелю «Хронометр» можна віднести:

1. Розвиток закладу ресторанного господарства при готелі, розширення номенклатури пропонованих ним послуг та розвиток проекту в напрямі проведення бенкетів за межами закладу ресторану (за типом кейтерингу).
2. Запровадити погодинний тариф поселення у номері, для більшої завантаженості номерного фонду.
3. Впровадження програми постійного гостя для збільшення сегмента постійних гостей готелю, щоб забезпечити високий імідж готелю серед головного сегменту споживачів.
4. Застосування інновацій у просуванні готельного продукту, використання мобільних технологій в діяльності підприємств готельно-ресторанного господарства.
5. Способи пошуку корпоративних клієнтів: робота з системами GDS (Global Distribution System), робота з агентствами, особисті стосунки з представниками компаній, робота на імідж і репутацію, проведення PR-заходів для професіоналів і бізнесу.

6. Поглиблення спеціалізації та запровадження високих стандартів обслуговування в національній сфері гостинності зі створенням традиційних для світової готельної індустрії корпоративних форм – міжнародних готельних ланцюгів, для залучення іноземних клієнтів.

7. Визначено загальний обсяг капіталу проєктованого готелю, в тому числі за джерелами формування.

8. Розраховано загальний обсяг реалізованих послуг стратегічних господарських підрозділів готелю на перший рік створення за видами діяльності.

9. Розроблено план доходів, витрат, в тому числі податків, прибутків на перший рік створення готелю.

10. Оцінено ефективність інвестицій, визначено термін окупності проєкту.

СПИСОК ВИКОРИСТАНИХ ДЖЕРЕЛ

- 1.
 2. Бакалінський О. В. Сегментування клієнтів сервісної організації / О. В. Бакалінський // Економіка і управління : зб. наук. пр. – Київ : Державний економіко-технологічний університет транспорту, 2012. – №19. – С. 236–241.
 3. Гуменюк В.В. Чинники сезонності в управлінні фінансовим забезпеченням туристичних підприємств / В.В. Гуменюк // Фінанси України. – 2008. – № 8. – С. 74–81.
 4. Тимошенко З.І. Маркетинг готельного продукту [Електронний ресурс] / З.І. Тимошенко, Г.Б. Мунін, В.П. Дишлевий. – Режим доступу : www.tourism-book.com.
 5. Страшинська Л.В. Маркетинг готельного і ресторанного господарства / Л.В. Страшинська. – К. : НУХТ, 2011. – 89 с.
 6. Travel&TourismEconomicImpact 2018 Ukraine [Електронний ресурс] // WorldTravel&TourismCouncil – Режим доступу : <https://www.wttc.org/-/media/files/reports/economic-impact-research/countries-2018/ukraine2018.pdf>
 7. Понятие делового туризма и его видовая структура [Электронный ресурс]. – Режим доступу: <http://www.managemasters.ru/gmases-578-2.html>
-
1. Иванов В.В., Волов А.Б. Гостиничный менеджмент. - М. : ИНФРА - М, 2007. - 384 с.
 2. Кобяк М.В., Скобкин С.С. Управление качеством в гостинице: учеб. пособие - М. : Магистр, 2008. - 511 с.
 3. Карнаухова В.К., Краковская Т.А. Сервисная деятельность: учебное пособие/ Под общ. Ред. Ю.М. Краковского. - Изд. 2-е. - М. : ИКЦ «МарТ»; Ростов н/Д : Издательский центр «МарТ», 2008. - 254 с.

4. Филипповский Е.Е., Шмарова Л.В. Экономика и организация гостиничного хозяйства. - М. : Финансы и статистика, 2008. - 176 с. : ил.

5. Черевичко Т.В. Теоретические основы гостеприимства: учеб. пособие - М. : Флинта : МПСИ, 2008. - 288 с.

6. Шматько Л.П. Туризм и гостиничное хозяйство: Учебное пособие. 3-е издание, исправленное и дополненное. - М. : ИКЦ «МарТ»; Ростов н/Д : Издательский центр «МарТ», 2007. - 352 с.

7. Электронный ресурс. Режим доступа: <http://www.city-of-hotels.ru/>

8. Электронный ресурс. Режим доступа: <http://www.dw6.ru/>

9. Гостиница «Сибирская». Электронный ресурс. Режим доступа: <http://www.hotel-sib.ru/>

10. Электронный ресурс. Режим доступа: <http://www.newhouse.ru/>

11. Электронный ресурс. Режим доступа: <http://www.turgostinica.ru/>

1. Єжов В. В., Гоженко О. А., Бучинський С. Н., Душкин І. Ф. Спa-технології у відновлювальній медицині та курортології: стан та перспективи розвитку в Україні / В. В. Єжов, О. А. Гоженко, С. Н. Бучинський, І. Ф. Душкин [Електронний ресурс]. – Режим доступу : <http://sankurort.ua/uk/4/22/31/>

2. Велнес : свободная энциклопедия Википедия [Электронный ресурс]. – Режим доступа : <http://ru.wikipedia.org/wiki/%C2%E5%EB%ED%E5%F1>

3. Оптимизация SPA в загородном комплексе [Электронный ресурс]. – Режим доступа : <http://prohotelia.com.ua/2009/05/>

4. 10 основных трендов для SPA-отелей [Электронный ресурс]. – Режим доступа : <http://prohotelia.com.ua/2011/08/spa-trends-for-hotels/>

5. SPA и гостиничный бизнес [Электронный ресурс]. – Режим доступа : <http://prohotelia.com.ua/2009/03/1556/>

Тимофеев, О. Н. Анимационная деятельность в индустрии
гостеприимства: учебное пособие для вузов / О. Н. Тимофеев. – Уфа: УГАЭИС,
2005. – 128с.

ДОДАТКИ

Копія наукової статті