

Київський національний торговельно-економічний університет

Факультет ресторанно-готельного та туристичного бізнесу

Кафедра готельно-ресторанного бізнесу

Спеціальність, спеціалізація 241 «Готельно-ресторанна справа»

Затверджую

зав. кафедри готельно-ресторанного бізнесу

проф. Бойко М. Г.

« ____ » _____ 201__ р.

Завдання

на випускний кваліфікаційний проект студентіві

Новіковій Юлії Станіславівні

1. Тема випускного кваліфікаційної роботи: «Проект готелю 3* на 75 місць у місті Буча Києво-Святошинського району Київської обл.» Затверджена наказом ректора від «26» грудня 2017 р. № 4388

2. Строк здачі студентом закінченої роботи: 22 грудня 2018 р.

3. Цільова установка та вихідні дані до роботи:

Мета випускного кваліфікаційного проекту проектування готелю 3* на 75 місць у м. Буча Києво-Святошинського району Київської обл., з урахуванням маркетингових, економічних, виробничих, ергономічних, екологічних, інженерних вимог щодо життєдіяльності об'єкта проектування.

Об'єкт дослідження процес проектування готелю 3* на 75 місць у м. Буча Києво-Святошинського району Київської обл.

Предмет дослідження теоретичні, методичні та прикладні засади проектування готелю 3* на 75 місць у м. Буча Києво-Святошинського району Київської обл.

4. Перелік графічного матеріалу, рис.: _____

4.1. Експлікація приміщень 1-го поверху готелю (М1:200) – 1 аркуш;

4.2. План типового житлового поверху готелю (М1:200) – 1 аркуш.

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

Розділ	Консультант (прізвище, ініціали)	Підпис, дата	
		Завдання видав	Завдання прийняв
Розділ 1. Концепція. Організація. Сервіс	Федорова Д. В.	28.12.2017 р	28.12.2017 р
Підрозділ 1.5. Ресторани. Бари	Федорова Д. В.	28.12.2017 р	28.12.2017 р
Розділ 2. Архітектура. Дизайн	Мазур Л. М.	28.12.2017 р	28.12.2017 р
Розділ 3. Ревенью Менеджмент	Федорова Д. В.	28.12.2017 р	28.12.2017 р

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

ВСТУП

РОЗДІЛ 1. КОНЦЕПЦІЯ. ОРГАНІЗАЦІЯ. СЕРВІС

1.1. Концепція

1.2. Групи приміщень. Фронт Офіс

1.3. Групи приміщень. Бек Офіс

1.4. Сервіс

1.5. Ресторани. Бари.

Висновки до розділу 1

РОЗДІЛ 2. АРХІТЕКТУРА. ДИЗАЙН

2.1. Об'ємно-планувальні рішення готелю

2.2. Архітектурні рішення. Характеристика (організація) території

2.3. Характеристика будівлі

2.4. Інженерні системи

2.5. Дизайн

2.6. Кошторис

2.7. Охорона навколишнього середовища

2.8. Порядок здачі в експлуатацію об'єкта

2.9. Охорона праці

2.10. Санітарно-гігієнічні заходи

2.11. Електробезпека. Пожежна безпека. Цивільний захист

Висновки до розділу 2

РОЗДІЛ 3. РЕВЕНЬЮ МЕНЕДЖМЕНТ

3.1. Організаційно-правовий статус та організаційна структура

3.2. Капітал .

3.3. Обсяги діяльності. Завантаженість номерного фонду

3.4. Доходи. Витрати. Податки. Прибуток

3.5. Ефективність інвестицій

Висновки до розділу 3

Висновки та пропозиції

Список використаних джерел

Додатки

7. Календарний план виконання проекту

№ з/п	Назва етапів написання випускного кваліфікаційного проекту	Терміни виконання етапів проекту	
		За планом	Фактично
1	Вибір теми випускного кваліфікаційного проекту	01.09.2017 р.- 31.10. 2017 р.	
2	Оформлення і затвердження завдання на випускний кваліфікаційний проект	01.11.2017 р.- 31.12.2017 р.	
3	Написання 1 розділу «Концепція. Організація. Сервіс»	02.01.2018 р.- 11.05.2018 р.	
4	Попередній захист 1 розділу «Концепція. Організація. Сервіс»	14.05.2018 р.- 18.05.2018 р.	
5	Написання, оформлення та здача керівнику наукової статті	до 18.05.2018 р.	
6	Написання 2 розділу «Об'ємно-планувальне рішення. Архітектура. Дизайн»	18.05.2018 р.- 07. 09. 2018 р.	27.11.2018 р.
7	Попередній захист 2 розділу «Об'ємно-планувальне рішення. Архітектура. Дизайн»	07.09.2018 р.- 10. 09. 2018 р.	27.11.2018 р.
8	Написання 3 розділу «Ревенью менеджмент»	11.09.2018 р. - 28.10.2018 р.	
9	Попередній захист випускного кваліфікаційного проекту у комісіях	29.10.2018 р.- 31.10.2018 р.	
10	Подання випускного кваліфікаційного проекту та реферату на кафедру	01.11.2018 р.	
11	Подання випускного кваліфікаційного проекту до деканату для отримання направлення на зовнішнє рецензування	12.11.2018р. 16.11.2018 р	
12	Підготовка матеріалів випускного кваліфікаційного проекту до захисту в екзаменаційній комісії	19.11.2018 р.- 10.12.2018 р.	
13	Захист випускного кваліфікаційного проекту в екзаменаційній комісії	Відповідно до розкладу	

8. Дата видачі завдання: 28.12.2017 р.

9. Керівник випускного кваліфікаційного проекту _____

(прізвище, ініціали, підпис)

10. Гарант освітньої
програми

Босовська М.В. _____

(прізвище, ініціали, підпис)

11. Завдання прийняв до виконання
студент-дипломник

(прізвище, ініціали, підпис)

12. Відгук керівника випускного кваліфікаційного проекту

13. Керівник випускного кваліфікаційного проекту _____

(підпис, дата)

Висновок про випускного кваліфікаційного проекту

Випускний кваліфікаційний проект студента _____

(прізвище, ініціали)

може бути допущений до захисту в екзаменаційній комісії.

Гарант освітньої програми

Босовська М.В.

(підпис, прізвище, ініціали)

Завідувач кафедри

Бойко М.Г.

(підпис, прізвище, ініціали)

“ ”

_____ 2018 р.

ЗМІСТ

Вступ	7
Розділ 1. КОНЦЕПЦІЯ. ОРГАНІЗАЦІЯ. СЕРВІС	11
1.1. Концепція	11
1.2. Групи приміщень. Фронт Офіс (Front Office)	23
1.2.1. Приймально-вестибюльна та безпеки	25
1.2.2. Житлова	30
1.2.3. Побутова, торговельна, дозвіллево-анімаційна, спортивно-оздоровча	45
1.3. Групи приміщень. Бек Офіс (Back Office)	50
1.3.1. Адміністративна	50
1.3.2. Господарська та виробничо-побутова	53
1.4. Сервіс (Service)	56
1.4.1. Бронювання (Reservation). Дистрибуція (Distribution)	56
1.4.2. Реєстрація (Check-In). Розміщення (Accommodation). Виселення (Check-Out)	67
1.4.3. Гест-релейшн (Guest Relation). Рум-сервіс (Room Service)	77
1.4.4. Хаускіпінг (Housekeeping). Клінінг (Cleaning)	82
1.4.5. Велнес (Wellness). СПА (SPA). Фітнес (Fitness)	88
1.4.6. Івент-сервіс (Event Service). Анімація (Animation)	93
1.4.7. Ресторани. Бари (Food and Beverage (F&B))	94
Розділ 2. АРХІТЕКТУРА. ДИЗАЙН	116
2.1. Об'ємно-планувальні рішення готелю	116
2.2. Архітектурні рішення. Характеристика (організація) території	119
2.3. Характеристика будівлі	124
2.4. Інженерні системи	125
2.5. Дизайн	140
2.6. Кошторис	144
2.7. Охорона навколишнього середовища	145
2.8. Порядок здачі в експлуатацію об'єкта	147
2.9. Охорона праці	148
2.10. Санітарно-гігієнічні заходи	150
2.11. Електробезпека. Пожежна безпека. Цивільний захист	153
Розділ 3. РЕВЕНЬОУ МЕНЕДЖМЕНТ	158
3.1. Організаційно-правовий статус та організаційна структура	158
3.2. Капітал	164
3.3. Обсяги діяльності. Завантаженість номерного фонду	167
3.4. Доходи. Витрати. Податки. Прибуток	172
3.5. Ефективність інвестицій	186
Висновки та пропозиції	190
Список використаних джерел	191
Додатки	194

ВСТУП

Актуальність роботи. Готельне господарство є основою туристичної індустрії; це складне багатофункціональне господарство, до якого у більшості випадків входить значна кількість підрозділів, що є основними для суміжних сфер діяльності. Це пов'язано з тим, що за своїм призначенням, крім основної послуги – надання ночівлі, готельне господарство надає значну кількість додаткових послуг. Зрозуміло, що готельно-ресторанний бізнес – невід'ємна частина індустрії гостинності, спрямована на забезпечення максимального комфорту перебування туристів. Сучасний стан господарювання підприємств готельного господарства характеризується нестійкими тенденціями розвитку, що здебільшого зумовлено сезонними коливаннями попиту і неможливістю створення запасів специфічного продукту – готельної послуги, зростанням цін на послуги та недостатнім рівнем якості обслуговування за невисокої еластичності попиту за ціною, організаційним консерватизмом управління. З цих міркувань, для забезпечення активізації розвитку туризму доцільне наукове обґрунтування нових проектів готелів, концепція яких бере до уваги світовий досвід та вдалу практику вітчизняних підприємств-лідерів. Проте, варто зауважити, що стан ринку готельних послуг у повній мірі не забезпечує попит, що формується. Це визначає завдання щодо створення конкурентоспроможної пропозиції готельних послуг у сфері індустрії туристичного бізнесу, що включатимуть спортивно-оздоровчі комплекси, відрізнятимуться високою якістю обслуговування та широким асортиментом додаткових послуг, відповідатимуть вимогам сучасності. Метою підвищення ефективності конкурентоспроможності є фундаментальне переосмислення процесів розширення асортименту надання послуг. Для успішного вирішення комплексу завдань з обслуговування гостей, управління спортивно-оздоровчими комплексами із збереженням міцних конкурентних позицій необхідно оволодіти професійними знаннями і постійно їх удосконалювати [24, 22–26].

Аналіз останніх досліджень і публікацій. Проблематика розвитку ринку готельних послуг України та його стан став предметом досліджень багатьох вітчизняних науковців, серед яких варто виділити М.Бойко, Л. Гопкало, Т. Кудлай, М. Мальську, С. Мельниченко, А. Расулова, Х. Роглев. та ін. Проте, відаючи належне вагомості праць даних науковців, дана тематика не втрачає актуальності, що пов'язано із динамічним розвитком даного сегменту ринку.

Мета випускного кваліфікаційного проекту – проектування готелю 3* на 75 місць у м. Буча Києво-Святошинського району Київської обл.

Для досягнення цієї мети у проекті вирішуються наступні завдання:

- провести маркетингові дослідження регіонального ринку послуг готельного господарства в м. Буча і обґрунтувати місце розміщення готелю, здійснити ідентифікацію цільових груп споживачів;
- розробити загальну концепцію готелю 3*, концепцію дизайну, сервісу підприємства, визначити конкурентні переваги;
- розробити перелік основних і додаткових послуг готелю: визначити умови та чинники забезпечення процесу обслуговування;
- розробити експлікацію приміщень готелю 3*;
- обґрунтувати вибір просторового рішення приміщень різного функціонального призначення при готелі 3*; організацію роботи структурних підрозділів, спроектувати процес обслуговування в готелі на основі структурно-технологічних схем;
- структурувати торговельно-виробничий процес закладів ресторанного господарства при готелі;
- розрахувати загальну площу об'єкта, вибрати форму будівлі та поверховість;
- визначити заходи забезпечення санітарно-гігієнічних норм у проектованому готелі;
- визначити інженерно-будівельне рішення об'єкта і розробити пропозиції щодо дизайну готелю;
- розрахувати кошторис будівництва, експлуатаційні показники проекту (ви-

трати електроенергії, теплоносіїв, води);

- визначити і обґрунтувати організаційно-правовий статус об'єкта; оцінити результативність діяльності; розробити штатний розпис;
- розробити прогноз результатів фінансової діяльності закладу виходячи з потреб забезпечення необхідного соціального і виробничого розвитку.

Об'єкт дослідження – процес проектування готелю 3* на 75 місць у м. Буча Києво-Святошинського району Київської обл..

Предмет дослідження – теоретичні, методичні та прикладні засади проектування готелю 3* на 75 місць у м. Буча Києво-Святошинського району Київської обл.

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

Інформаційна база. Основними інформаційними джерелами, що були використані в процесі виконання випускного кваліфікаційного проекту є матеріали наведені в вітчизняній та закордонній літературі, законодавчих та нормативних актах, наукових працях вітчизняних та зарубіжних вчених та мережі Інтернет, статистичні дані, інтернет-сайти готелів. Розрахунки проведені на основі навчального посібника «HoReCa: готелі» за редакцією А.А. Мазаракі, доктора економічних наук, професора, академіка НАПН України, заслуженого діяча науки і техніки [2].

Практичне значення одержані результати виступають в ролі пропозицій щодо проектування підприємства готельного господарства відповідно до вимог індустрії гостинності, активізації розвитку готельного бізнесу, розширення го-

тельних послуг і підвищення їх якості в умовах глобалізації і прискореного розвитку туристичного бізнесу.

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

Структура роботи. Випускний кваліфікаційний проект складається зі вступу, трьох розділів, висновків та пропозицій, списку використаних джерел та додатків. Загальний обсяг роботи становить 200 с, на яких представлено 64 таблиць та 24 рисунків.

РОЗДІЛ 1.

КОНЦЕПЦІЯ. ОРГАНІЗАЦІЯ. СЕРВІС

1.1. Концепція

Проектований об'єкт – готель 3* на 75 місць. Комплекс має 3 поверхи. Місце будівництва – м. Буча, Києво-Святошинського району Київської області. Буча розташована за 25 км на захід від Києва в *лісовій зоні*. Межує з містом Ірпінь, лежить між невеликими *річками* Бучею та Рокачем – лівими притоками річки Ірпінь. Клімат – помірно-холодний, є велика кількість опадів, навіть в самий посушливий місяць. Температура в середньому 7,6°C. Найменша кількість опадів випадає в березні, найбільша – в липні. Температури є найвищими в середньому в липні, на позначці 19,2°C. Найнижчі середні температури в рік відбуваються в січні, коли вона становить близько – 5,7°C. Стійкість вітрів переважаючих напрямів не дуже виражена. Сонячні дні протягом року розподіляються нерівномірно. Грунтові умови будівельного майданчика представлені такими ґрунтами: дерново-підзолисті поверхнево оглеєні та чорноземи типові малогумусні. Рельєф – пологий. Зі сходу на захід центром міста пролягає *автошлях міжнародного значення Київ – Ковель*. Через південну частину міста проходить залізниця Київ – Коростень. В місті розташована залізнична станція Буча [4].

Майданчик будівництва розташований неподалік *міського Бучанського парку*. У парку присутні: фонтани, скульптури, велодоріжки, мотузковий парк, дитяче містечко, міні-зоопарк. На вході працює служба прокату велосипедів, дитячих автомобілів, самокатів. Проходять музичний майстер-клас, чемпіонат України зі швидких та блискавичних шахів серед юнаків та дівчат, велозабіг.

За даними польових досліджень та офіційного Бучанського інтернет-порталу встановлено, що у м. Буча зосереджено великий природно-рекреаційний потенціал, так як третина міста розташована в лісопарковій зоні [4].

Історико-культурна спадщина: до наших днів збереглася споруда в стилі лицарського замку – дача радника правління Києво-Ковельської залізниці Штамма. Проте зараз ця споруда фактично зруйнована після років занедбання і

пожежі. Не менш вишуканою була й дача відомого київського адвоката Неметті та його дружини, актриси Інсарової: серед розкішного саду було створене озеро, де граціозно плавали білі та чорні лебеді. В останній стадії руйнування і без будь-якого догляду перебувають також інші архітектурні пам'ятки Бучі: будинок Гната Лясовського (1897 р.), дача академіка Є. О. Патона, садиба проф. В. Б. Камінського, кілька дерев'яних будинків з мереживним оздобленням кінця XIX – початку XX століття (вул. Києво-Мироцька, Шевченка, Вокзальна та ін.). В середині 2000-х років було безповоротно знищено дачний будинок композитора Л. Ревуцького. У місті встановлені пам'ятники: алея Пам'яті і пам'ятник на вшанування загиблих у ВВВ; пам'ятник Невідомому солдату в мікрорайоні Склозаводський; пам'ятник Воїнам-«афганцям»; пам'ятний знак Михайлу Булгакову на місці дачі Булгакових; пам'ятник-погруддя Тараса Шевченка.

У місті працює кінотеатр, міський будинок культури, стадіон «Ювілейний», на якому виступає футбольний клуб. На базі комплексу «Кампа» знаходяться тенісні корти як на свіжому повітрі, так і в закритих приміщеннях [5].

Отже, м. Буча – дестинація для функціонування готелю.

Неймінг – *«Сузір'я чемпіонів»*. Наш спортивний комплекс – це місце, де будуть тренувати чемпіонів; товариство, яке має величезне бажання отримати вибух яскравих позитивних емоцій, шляхом опанування навичок активних спортивних ігор, відчутти себе по-справжньому щасливими та наповненими сил на території чарівної природи, оздоровити організм свіжим повітрям лісової зони та реалізувати найзаповітніші мрії стосовно комфортного відпочинку. Так як, *сузір'я* – це поділена ділянка, то проєктований готель – це ділянка, де будуть збиратися справжні чемпіони аматорських і професійних ігор, прихильники здорового способу життя. Саме тому, ми вирішили обрати назву готельного комплексу – *«Сузір'я чемпіонів»*.

Для обслуговування туристів у м. Буча функціонує 2 заклади розміщення (табл. 1. 1)

Таблиця 1.1

**Функціональні характеристики підприємств
готельного господарства м. Буча**

№	Назва закладу розміщення, категорія (зірковість), адреса	Кількість номерів	Інфраструктурна характеристика об'єкта
1	Заміський клуб «Самра» (без *) вул. Лесная, 1	9	Комплекс знаходиться в тихому, мальовничому місці недалеко від центру міста. У вартість номера входить сніданок, а також відвідування тренажерного залу і басейну в літній період протягом усього терміну проживання. Десять тенісних кортів (3 критих, 7 відкритих). Ресторан європейської, японської та італійської кухні, гриль меню. Літня зона відпочинку з відкритим басейном. У теплий сезон кращим сімейним дозвіллям за містом стане відпочинок біля води - на затишних шезлонгах або за столиками біля басейну. Волейбольний майданчик на піску, а також настільний теніс, розташовані поблизу літньої зони відпочинку
2	Парк-готель «Viktoria Park Hotel» (без *) вул. Рози Люксембург, 2а	12	Курортний комплекс, на території якого працює ресторан, надається безкоштовна парковка для автомобіля. Ресторан представлений основним залом на 50 місць і VIP залом на 15 місць з каміном і окремим виходом на терасу. Бар, послуги по догляду за дітьми, Інтернет, конференц-зала, оздоровлення, перукарня / салон краси, автостоянка, пральня, розваги, ресторан, сад, обслуговування номерів, трансфер в/з аеропорту, басейн. У всіх номерах готелю зручні двоспальні ліжка, санвузли, кабельне ТБ, телефон, безкоштовний Wi-Fi.

Отже, конкурентне середовище у м. Буча формують два засоби розміщення, з яких немає жодного готелю категорії ***. Зважаючи на те, що на господарську діяльність готелю впливає діяльність прямих конкурентів, у таблиці 1.2 представлено результати оцінки конкурентів.

Таблиця 1.2

Результати експертної оцінки конкурентів готелю, що проектується

Показники	Заміський клуб «Кампа» (без *)	Парк-готель "Viktoria Park Hotel" (без *)
Місце розташування	3	4
Транспортна доступність	4	4
Екстер'єр та інтер'єр	4	3
Якість обслуговування	4	3
Асортимент додаткових послуг	3	2
Рівень ресторанного обслуговування	5	4

Система бронювання	2	3
--------------------	---	---

Закінчення таблиці 1.2

Показники	Заміський клуб «Кампа» (без *)	Парк-готель "Viktoria Park Hotel" (без *)
Вартість проживання, цінові знижки, програми лояльності	3	4
Рівень безпеки туристів	3	3
Середній бал	3,4	3,3

Проаналізувавши отримані дані, можна зробити висновок, що конкурент має сильні сторони в господарській діяльності та не позбавлений слабких сторін, які необхідно враховувати під час проектування готелю [2, 6-8].

Для успішного просування послуг готелю необхідно визначити потенційних споживачів за результатами їх сегментації за певними ознаками. Об'єктом сегментації є споживач. *Мета сегментації* – визначення однорідних груп споживачів для максимізації задоволення їх, формування сегменту лояльних споживачів та клієнтської бази, підвищення обсягу продажів готельних послуг.

Вибір факторів сегментування – це перший етап процесу сегментування ринку. Як правило, при сегментуванні використовується не один, а декілька факторів. Вибір будь-якого з факторів залежить від конкретного завдання сегментування, яке вирішується [6, 46-48].

На підставі даних служби прийому та розміщення готелю «Кампа», який являється прямим конкурентом проектного готелю «Сузір'я чемпіонів», зокрема споживачі готельних послуг були проаналізовані залежно від:

- статі (чоловіки, жінки);
- віку (молодь, середнього віку, похилого віку);
- громадянства (громадяни України, іноземні громадяни);
- мети подорожі (мотиву);
- рівню доходів (заможні, середній клас);
- зайнятості (політична діяльність, спортсмени, підприємницька діяльність, пенсіонери);
- тривалості перебування (1 доба, 3-5 діб, 7-10 діб, понад 10 діб).

Результати дослідження потенційних споживачів показано у вигляді діаграми (рис. 1.1) [2, 9].

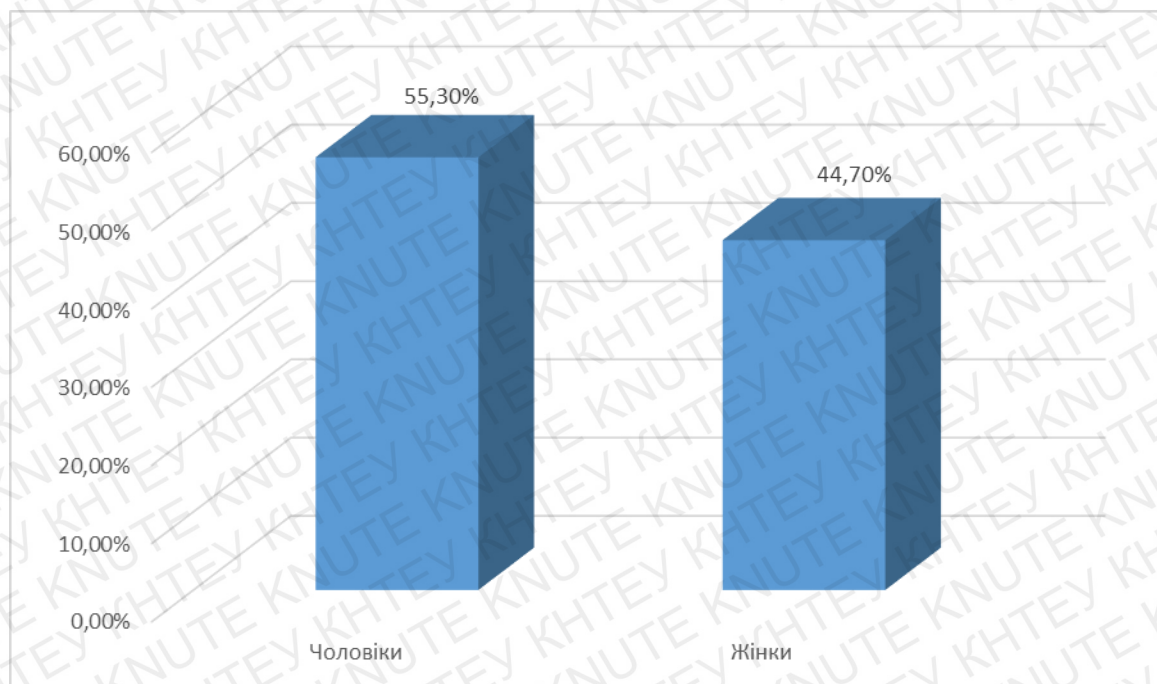


Рис. 1.1. Розподіл потенційних споживачів нашого готелю «Сузір'я чемпіонів» за гендерною ознакою

Сегментація споживачів готелю «Сузір'я чемпіонів» за віком (рис. 1.2).

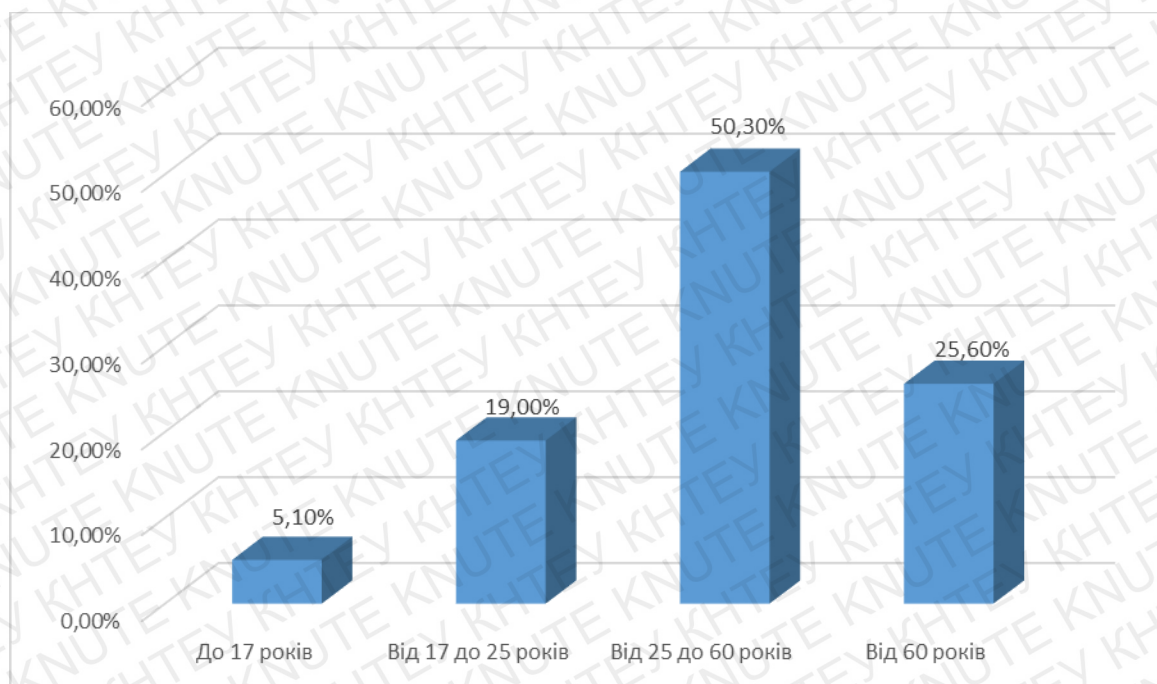


Рис. 1.2. Розподіл потенційних споживачів готелю «Сузір'я чемпіонів» за віком

Сегментація споживачів готелю «Сузір'я чемпіонів» за громадянством (рис. 1.3) [2, 10].

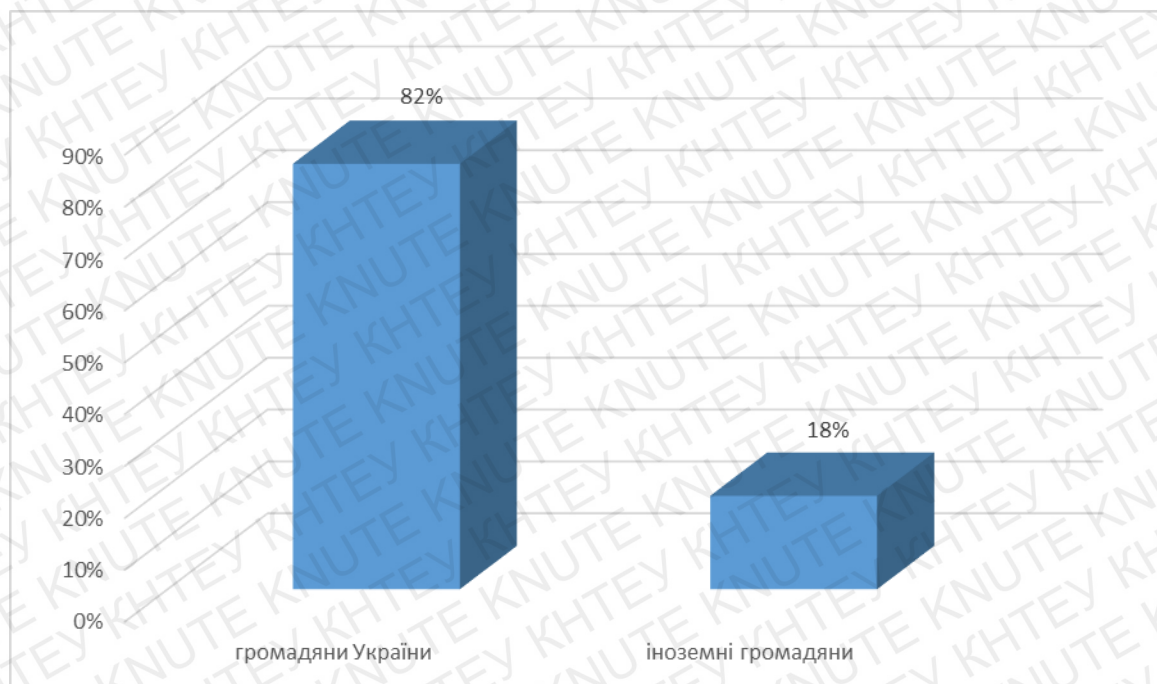


Рис. 1.3. Розподіл потенційних споживачів готелю «Сузір'я чемпіонів» за громадянством

Сегментація споживачів готелю «Сузір'я чемпіонів» за метою перебування (рис 1.4) [2, 11].

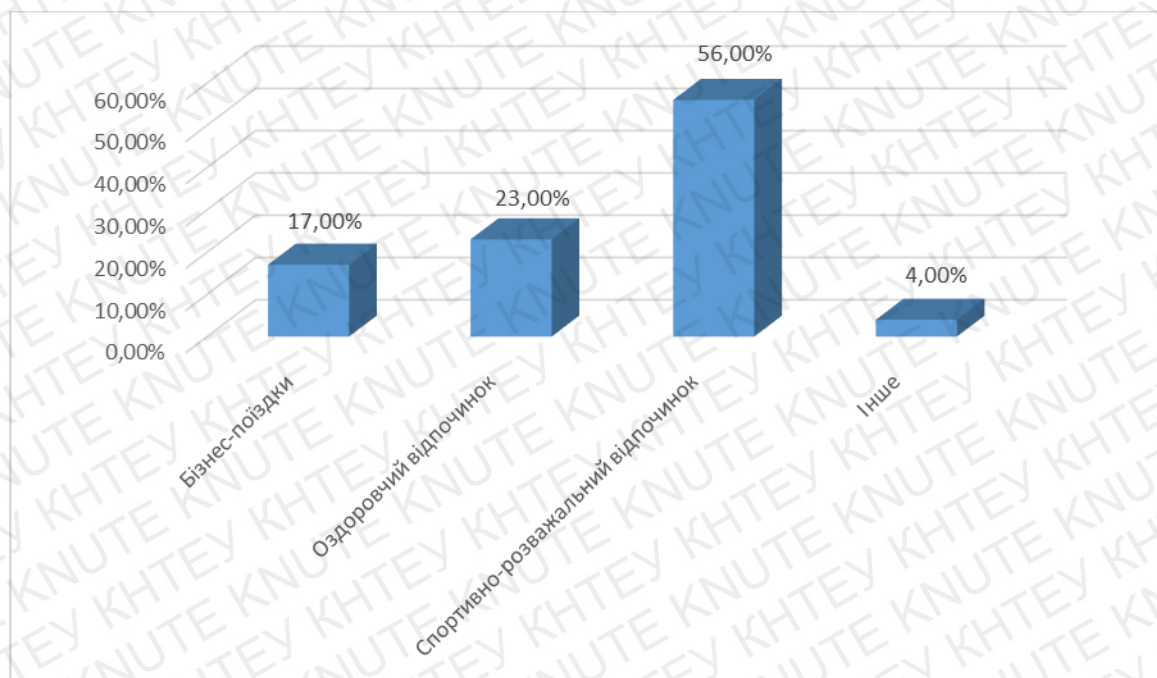


Рис. 1.4. Розподіл потенційних споживачів готелю «Сузір'я чемпіонів» за метою перебування

Сегментація споживачів готелю «Сузір'я чемпіонів» за рівнем доходів (рис. 1.5) [2, 11].

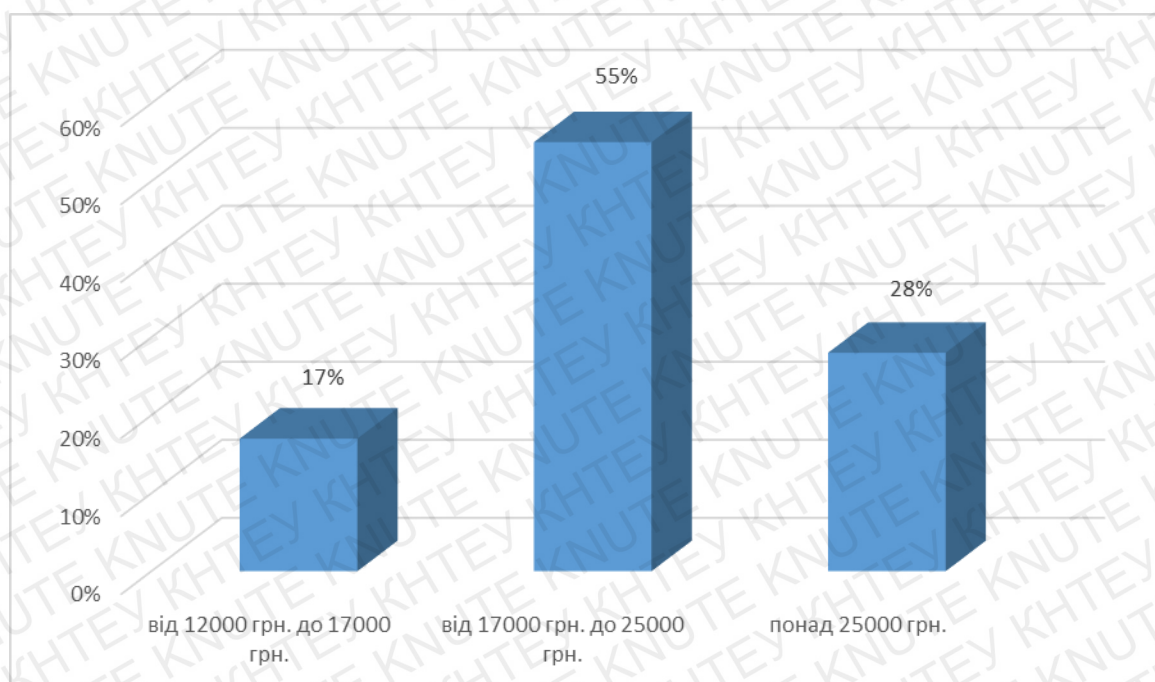


Рис. 1.5. Розподіл потенційних споживачів готелю «Сузір'я чемпіонів» за рівнем доходів

Сегментація споживачів готелю «Сузір'я чемпіонів» за видом зайнятості (рис. 1.6).



Рис. 1.6. Розподіл потенційних споживачів готелю «Сузір'я чемпіонів» за видом зайнятості

Сегментація споживачів готелю «Сузір'я чемпіонів» за тривалістю перебування (рис. 1.7).

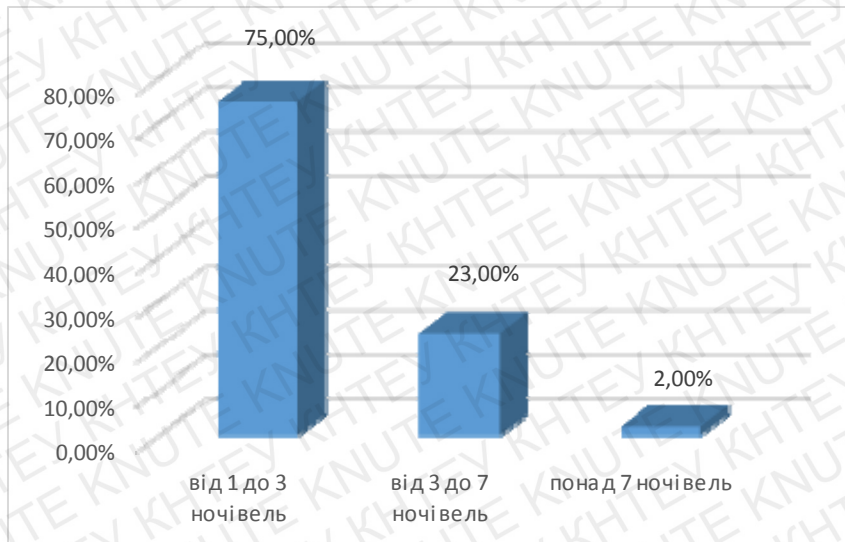


Рис. 1.7. Розподіл потенційних споживачів готелю «Сузір'я чемпіонів» за тривалістю перебування

За результатами сегментації потенційних споживачів готелю «Сузір'я чемпіонів» є змога констатувати, що цільовий ринок готелю так званий «середній клас», для яких характерні ознаки:

- клієнти, які віддають перевагу активному відпочинку, займаються спортом;
- які мають рівень доходу вищий за середні зарплати (більше 15000 грн);
- нетривалий період перебування – переважна більшість відвідувачів не залишаються більше ніж на три ночівлі – приїжджають до готелю, щоб зіграти у теніс, відвідати ресторан чи SPA-салон.

Цільовий сегмент споживачів «Туристи, які перебувають з метою спортивно-розважального відпочинку» привабливий для готельного бізнесу. Туристи, крім основних, потребують додаткових послуг ділового, оздоровчого, торговельного спрямування [32, 41].

Позиціювання готелю «Сузір'я чемпіонів» як готелю спортивно-оздоровчого призначення дасть змогу:

- здійснювати раннє онлайн-бронювання готельних номерів;
- укладати угоди на проживання та організацію заходів;
- прогнозувати завантаження номерного фонду;
- використовувати тенісні корти для професійної та любительської гри;
- нівелювати вплив чинника сезонності.

Готель «Сузір'я чемпіонів», що проектується, матиме шість відкритих кортів з покриттям ґрунт і три корти у приміщенні зі штучним покриттям. Криті корти будуть опалюватися та охолоджуватися. Зрозуміло, що співвідношення прибутку від цієї послуги узимку і влітку є 3:9 відповідно.

Щоб нівелювати втрати доходу від зменшення клієнтів у холодну пору року, слід пропонувати готель як майданчик для проведення різноманітних турнірів, зборів команд і збірних. Це дозволить завантажити потужності номерного фонду. З часом, розвиток готелю планується у напрямку збільшення послуг у не сезон: побудову додаткових критих майданчиків та введення зимових розваг.

Резюмуючи результати маркетингового аналізу щодо обґрунтування проектування готелю категорії *** у м. Буча Києво-Святошинського району, можна говорити про доцільність проектування готелю спортивно-оздоровчого призначення. Реалізація концепції готелю дасть змогу:

- створити умови для активізації розвитку в'їзного та внутрішнього туризму;
- підвищити інвестиційну привабливість м. Бучі;
- сформувати конкурентоспроможні послуги в сегменті спортивного туризму;
- збільшити кількість робочих місць та податкових надходжень до місцевого бюджету [2, 12].

Концептуальне рішення готелю – це початкова стадія проектування, на якій визначаються функціональні параметри об'єкта, місія, цілі господарської діяльності, які є основою подальших етапів проектування для успішної реалізації проекту.

Готель «Сузір'я чемпіонів»

Місія готелю – сервіс та затишна атмосфера споживачам, проведення спортивних змагань з метою покращення здоров'я, отримання морального і матеріального задоволення та забезпечення інших потреб цільової аудиторії, що прагнуть до удосконалення.

Реалізація місії готелю базується на створенні системи надання доступних та якісних готельних послуг на рівні світових стандартів готельного бізнесу.

Мета господарської діяльності готелю – надання комплексу послуг іноземним та українським туристам на найвищому професійному рівні з дотриманням високих стандартів, дбайливого використання ресурсів, створення дієвої системи надання якісних готельних послуг на рівні світових стандартів готельного бізнесу.

Висока якість обслуговування та велике різноманіття додаткових послуг. Розширити спортивні секції оздоровчо-розважальними напрямками.

У теплий сезон – із травня по вересень - до послуг наших гостей літня зона відпочинку з відкритим басейном і просторою мальовничою територією. Для веселої компанії любителів активного відпочинку відмінно підійде волейбольний майданчик на піску і настільний теніс. А шанувальники захоплюючої гри - великого тенісу по достоїнству оцінять корти як на свіжому повітрі, так і в закритих приміщеннях. Ми запрошуємо ігри в теніс як любителям цього чудового виду спорту, так і справжніх професіоналів [3, 64].

Найменші гості клубу із задоволенням зможуть попустувати на яскравому дитячому майданчику.

Штучні озера на території комплексу для риболовлі з можливістю приготувати рибу з допомогою кухара ресторану, в меню окремим розділом страви з виловленої риби. Можливо, регіональні страви по дням тижня, як маркетингова стратегія [15].

Влітку – МК (подача, дегустація), чайна церемонія під відкритим небом, літературні вечори для всіх бажаючих.

Готельний комплекс 3* «Сузір'я чемпіонів» пропонуватиме гостям відпочинок у своїй парковій зоні (барбекю, рибалка, прогулянки парком) та спортивне дозвілля (великий теніс на відкритих кортах, волейбол та футбол на міні полі). У холодну пору року серед спортивного дозвілля доступні криті тенісні

корти, а відпочинок на природі зводиться до обмежених у часі прогулянок через температурні показники.

Грунтуючись на результатах дослідження теоретичного та практичного матеріалу, сформуємо концептуальне рішення готелю *** (табл.1.3).

Таблиця 1.3

Концептуальне рішення готелю «Сузір'я чемпіонів», м. Буча

Ознаки концепції		Характеристика ознак	
Характеристика місця розташування			
Країна (місце) розташування		Україна	
Адміністративний вид території		Місто Буча	
Адреса розташування готелю		вул. Шевченка, 1-Д	
Система проживання і харчування		Розміщення, харчування, а також користування додатковими послугами	
Тип підприємства		Готель для спортивно-оздоровчого відпочинку	
Категорія		3*	
Кадровий склад		1. Керівник підприємства 2. Заступники 3. Керівники підрозділів 4. Спеціалісти 5. Обслуговуючий персонал 6. Технічний персонал	
Система управління		Лінійно-функціональна	
Стиль управління		Доброзичливо-авторитарний*	
Цільовий сегмент споживачів		Особи, які ведуть активне життя	
Спосіб організації всіх груп приміщень		Лінійний	
Розміщення			
Вид		Готельне підприємство	
Рівень комфорту		Готель ***	
Місткість		42 номери (75 місць)	
Категорії номерів	Стандарт одномісний	Стандарт двомісний	Люкс
Кількість номерів	9	31	2
Дизайнерський стиль	Постмодернізм		
Харчування			
Тип закладів		Ресторан	Бар
Організація харчування		Вільний вибір	Вільний вибір
Кількість місць		60	20
Режим роботи		8.00-22.00	11.00–23.30
Форма обслуговування		часткове обслуговування (за участю офіціантів)	часткове обслуговування (за участю бармена, офіціантів)
Дизайнерський стиль		Постмодернізм	
Побутове обслуговування			
Тип		Салон краси, солярій, масажний кабінет	Пральня
Режим роботи		Пн–Сб: 10.00–19.00	Пн–Сб: 9.00-19.00

		Нд: 11.00–16.00		Нд: 10.00–16.00	
Спортивно-дозвілєві послуги					
Тип	Тенісні корти	Волейбол	Міні-футбол	Атлетичний майданчик	
Режим роботи	8.00–20.00	8.00–20.00	8.00–20.00	8.00–20.00	

Закінчення таблиці 1.3

Рекреаційні послуги				
Тип	<i>Басейн відкритий</i>	<i>Тренажерна зала</i>	<i>Сауна (з басейном)</i>	<i>Фіто-бар</i>
Режим роботи	8.00–20.00	8.00–20.00	15.00–24.00	10.00–20.00
Торгівля				
Тип	Призначення		Режим роботи	
<i>Торгова вітрина при вестибюлі</i>	<i>Реалізація сувенірів, мапи, глянцевої видання</i>		8.00–20.00	

* Стилї керівництва за Р. Лайкертом. Американський дослідник Лайкерт дійшов висновку, що стиль управління може бути орієнтованим або на роботу, або на людину. Причому більш продуктивною є орієнтація на людину. Однак пізніше було виявлено, що є керівники, які одночасно орієнтуються і на роботу, і на людину, тобто роблять спробу створити певний інтегральний стиль управління. *Доброзичливо-авторитарний* стиль керування – керівники впевнені в собі і вірять своїм підлеглим, застосовують для мотивації заохочення, використовують іноді ідеї підлеглих [23, 534].

Під час розроблення концептуального рішення готелю «Сузір'я чемпіонів» у м. Буча Києво-Святошинського району Київської області було обрано лінійний спосіб організації та взаємозв'язку всіх груп приміщень, оскільки він економічний у будівництві та технічній експлуатації [18, 77].

Межі земельної ділянки готелю можна охарактеризувати так:

- площа озелененої території загального користування (з розрахунку на одне місце в готелі) – 267 м²;
- відстань до аеропорту «Бориспіль» – 66 км;
- відстань до аеропорту «Київ» – 31 км;
- відстань до Центрального залізничного вокзалу – 30 км.

Обґрунтування режиму та форм роботи об'єкта

Розрахунковий час у готелі – 12.00. Час заїзду – зручний для споживача, про що вказується під час бронювання номера. Таку форму було обрано для зручності подальшого надання готельних послуг.

Послуги проживання

До складу проектованого готелю входить житлова частина, представлена готелем (***) на 42 номера із загальною місткістю 75.

Дизайнерське рішення приміщень готелю

Дизайнерський стиль приміщень для обслуговування споживачів готельних послуг – постмодернізм.

Матеріали для будівництва і оформлення інтер'єру приміщень – екологічно чисті, зручні в експлуатації та ергономічні в догляді [2,12-16].

1.2. Групи приміщень. Фронт-офіс (Front Office)

Підприємства готельного господарства є складним комплексним об'єктом, до складу якого входять структурні підрозділи різного функціонального призначення для здійснення основних функцій. Функціональна організація, склад і кількість приміщень будь-якого підприємства готельного господарства залежить від його типу, категорії і місткості номерного фонду. Для підвищення ефективності функціонування приміщень підприємств готельного господарства в процесі проектування або реконструкції їх об'єднують у групи за функціональними ознаками з метою організації між ними чітких технологічних взаємозв'язків, які відповідають санітарно-гігієнічним і протипожежним вимогам, сприяють підвищенню комфортності розміщення споживачів і культури їх обслуговування [7, 92-93].

Приміщення фронт-офісу (front office) проектують на підприємствах, які працюють зі споживачами. Фронт-офіс безпосередньо пов'язаний із прийманням та обслуговуванням споживачів.

Фронт-офіс походить з англійської мови від двох слів: *front* – передній та *office* – служба, місце, посада, пост. Це група операційних підрозділів або про-

цесів готелю, які відповідають за безпосередню роботу зі споживачами, розвиток і управління цими відносинами.

У фронт-офісі відбувається спілкування зі споживачами, здійснюється первинна верифікація наданих клієнтами даних, забезпечується аналіз, оброблення, збереження інформації профайла споживача та забезпечується взаємодія з іншими підрозділами готелю для оперативного надання клієнтові комплексного та високоякісного обслуговування.

Типовими функціями фронт-офісу є:

- бронювання послуг;
- реєстрація, розміщення та виселення споживачів;
- здійснення розрахунків за надані послуги;
- надання сервісу (гест-релейшн, рум-сервіс, хаускіпінг, велес, СПА, фітнес, івент-сервіс, конференц-сервіс тощо) [2, 16].

У службі прийому і розміщення є декілька посад:

- службовець з прийому і розміщення гостей (черговий адміністратор), що оформляє гостей на проживання;
- касир, що приймає оплату і виписує рахунок клієнтові;
- портє, що відповідає за надання інформації гостям і функціональним службам готелю, а також за збирання, підшивку і збереження документації;
- телефонний оператор, що підтримує зв'язок з міжміською і міжнародною телефонними станціями, фіксує наявність телефонних розмов клієнтів з номерів, контролює їхню оплату, а також надає послугу розбудити клієнта зранку на його прохання;
- службовець з бронювання місць у готелі з веденням відповідної документації;
- портє з видачі ключів.

У комп'ютеризованих готелях кожен співробітник має право на доступ лише до тих комп'ютерних даних, до яких він має безпосереднє відношення [1, 139-140].

На підприємствах готельного господарства для забезпечення роботи фронт-офісу передбачають такі групи приміщень:

- приймально-вестибюльна та безпеки;
- житлова;
- побутова, торговельна, дозвілєво-анімаційна, спортивно-оздоровча [2, 16].

1.2.1. Приймально-вестибюльна та безпеки

Блок приміщень вестибюльної групи є основною сполучувальною ланкою всіх груп приміщень готелю. Він створює перше враження про готель.

До приміщень вестибюльної групи належать:

- вестибюль;
- приміщення для прийому;
- оформлення і розміщення споживачів готельних послуг;
- приміщення для збереження і транспортування багажу;
- гардероб;
- туалетні кімнати;
- відділення зв'язку;
- транспортне агентство;
- торгові кіоски.

Функціональна організація приміщень вестибюльної групи повинна забезпечити раціональне взаємне розташування вертикальних комунікацій і входів для того, щоб рух основного людського потоку був найбільш коротким. Функціональний зв'язок між зонами і приміщеннями вестибюльної групи повинний виключити перетинання людських потоків [1, 199-200].

Вестибюль поєднує вхід до закладу із входами до інших приміщень та пасажирських ліфтів; входи до санвузлів для відвідувачів; вихід на сходи.

У вестибюлях передбачають такі основні зони:

- інтенсивного пішохідного руху (маршрут транзитного руху до ліфтів та сходів, коридорів);

- екстенсивного пішохідного руху (пішохідні підходи до допоміжних приміщень гардероба, торговельних кіосків, телефонів-автоматів, групи прийому тощо);
- допоміжна зона (включає відділення зв'язку, ощадну касу, транспортне агентство, перукарню, пункти прийому речей до ремонту, хімчистку і пральню, камеру схову);
- рекреаційна (зона відпочинку та очікування) [2, 17].

Площа вестибюля визначається за формулою 1.1:

$S = 0,74 \text{ м}^2 \times n$, де n – одне житлове місце [8, 30].

Отже, площа вестибюля готелю «Сузір'я чемпіонів» становить $172,14 \text{ м}^2$, згідно розрахунків:

$S = 0,74 \times 75 = 55,5 \text{ м}^2$ – це мінімально допустиме значення;

$S = 172,14 \text{ м}^2$ – реальний показник.

Розташування функціональних зон може бути різним. Його характеризують такі основні схеми:

- фронтальна;
- поздовжня;
- концентрична.

Слід зазначити, що склад зон та їхня планувальна організація залежить від типу готелю [1, 200].

У проєктованому готелі «Сузір'я чемпіонів» за поздовжнього планування вестибюля функціональна зона розташована праворуч при вході у вестибюль з вулиці.

Служба приймання і розміщення (рецепція) – один з головних підрозділів готелю, що складається з двох функціональних частин: зони для роботи з клієнтами та зони для працівників служби.

Площу для організації зони для роботи з клієнтами (стійка рецепції, де відбувається спілкування гостей зі співробітниками готелю) проєктують у вестибюлі готелю. Вона розміщується так, щоб була помітною з центрального входу,

а з робочого місця працівника за стійкою рецепції проглядався простір вестибюля.

Тому під час проектування цієї зони необхідно враховувати такі вимоги:

- служба приймання та розміщення повинна бути розташована в безпосередній близькості від центрального входу в готель;
- стійка порт'є повинна розташовуватися так, щоб у співробітників служби була змога бачити всіх, хто ввійшов чи вийшов з підприємства;
- стійка порт'є повинна розташовуватися між центральним входом в готельному підприємстві і ліфтами так, щоб зі стійки рецепції співробітник спостерігав шлях споживача від моменту входу в приміщення до моменту входу в ліфт або номер;
- стійка порт'є має бути чистою, не захащеною рекламою і паперами;
- співробітники служби приймання повинні мати бездоганний зовнішній вигляд і відповідно поводитися. Із споживачами необхідно розмовляти тільки стоячи. Не можна змушувати споживачів чекати. Варто завжди пам'ятати, що для порт'є немає важливішої роботи, ніж приймання та обслуговування [2, 19-20].

Чіткої закономірності між довжиною стійки оформлення, місткістю і розрядом готельного комплексу не простежується. Деякі зарубіжні фахівці вважають, що її довжина повинна прийматися з розрахунку 2,5 см на кожне місце в готельному комплексі. Оформлення стійки часто акцентують різними засобами, зокрема художніми. Це допомагає відвідувачу легше орієнтуватися в складному просторі вестибюля [3, 57].

Зона прийому гостей оснащена меблями:

- стійкою-блоком адміністратора та інших працівників, які беруть участь в процедурі оформлення споживачів;
- робочими кріслами;
- тумбами для комп'ютерів;
- картотеками та документацією;
- шафою для сейфа;

- тумба для ключів від номерів [7, 111-112].

Приміщення для персоналу служби прийому і розміщення – зона, яку обов'язково розміщують за стійкою, поза полем зору гостей та інших співробітників готелю. У ній організовують робочі місця працівників служби бронювання.

При вестибюлях проектує спеціальні приміщення для сортування багажу, звідки його спеціальним ліфтом доставляють на відповідні житлові поверхи у номери, до автотранспорту [2, 20].

Велике значення має вибір місця встановлення ліфтів. *Ліфти*, як правило, компонуються групами по кілька в кожній. Місця розташування цих груп повинні забезпечувати найкоротші шляхи потрапляння до номерів. У вестибюлі ліфти потрібно розміщувати так, щоб їх можна було легко знайти [1, 201].

Камера схову служить для зберігання ручної поклажі та обладнується стелажми. Її нерідко розміщують суміжно з гардеробом, що дозволяє одному співробітнику суміщати функції гардеробника і чергового в камері схову. Вітчизняними нормами встановлений розмір камери схову від 5 до 50 м³ залежно від місткості готельного комплексу.

У сучасних готелях у такі камери влаштовують сейфи, в яких проживаючі зберігають гроші та коштовності. За користування сейфами стягується платня, оскільки це додаткова послуга для готельної клієнтури.

Санвузли розташовують у вхідній частині зони обслуговування із виходом до вестибюля [2, 20]. Санітарний вузол при вестибюлі призначений для клієнтів, що тимчасово знаходяться в районі вестибюлю. Санітарний вузол найчастіше розміщують так, щоб він міг також обслужити відвідувачів ресторану. Часто його розташовують у підвальному приміщенні, що знаходиться під головним вестибюлем готельного комплексу [3, 57].

Туалетні кімнати складаються з двох приміщень:

- умивальна кімната;
- санітарна кімната.

Санітарна зона повинна містити кабінки з біде. У санітарній кімнаті для чоловіків проектують місце для встановлення пісуарів.

У туалетних кімнатах мають бути:

- електрорушники чи пристрої для паперових рушників;
- дозатори для рідкого мила;
- туалетний папір;
- індивідуальні серветки для рук та обличчя;
- озонатори повітря;
- дезодоранти;
- щітки для взуття;
- автомат для чищення взуття;
- дзеркало.

В окремих приміщеннях проектують туалетні кімнати для людей з особливими потребами.

Кімнати для охорони проектують у секторі, що знаходиться біля входу до готелю. Одна з кімнат є прохідною.

Облаштовують кімнату для охорони:

- робочими столами;
- сейфом для зберігання зброї;
- кушеткою для відпочинку;
- шафою [2, 20-21].

В оздобленні вестибюлів використовують довговічні матеріали – природній і штучний камінь (граніт, мармур, брекчію), а також дерево, керамічну плитку, різнокольорові пластики, що мають високі технічні властивості, декоративну штукатурку тощо [3, 57].

В організації вестибюльної групи приміщень значну увагу приділяють *декоративному оформленню інтер'єру*:

- застосування витворів монументально-прикладного мистецтва;
- створення зелених куточків з мікроландшафтом;
- розміщення рослин у квіткових вазах;

- елементи зимового саду.

Зелені куточки у вестибюлях можуть займати площу 10–13% без додаткового збільшення площі цих приміщень, не порушуючи існуючі норми [7, 112].

Таблиця 1.4

**Склад і площа приміщень приймально-вестибюльної групи
готелю *** «Сузір'я зірок» на 75 місць у м. Буча**

<i>Найменування приміщення</i>	<i>Площа, м²</i>	<i>Примітки</i>
Вестибюль	172,14	
Зона приймання, реєстрації і бронювання	11,14	При вестибюлі
Кімната чергового персоналу	12.98	
Службовий санітарно-технічний блок	9.75	
Кімната чергового адміністратора	9.37	
Сейфова	4.15	
Швейцарська і приміщення носильників	4.99	
Камера схову	5.28	
Приміщення охорони	8.62	
Санвузол чоловічий	10.07	
Санвузол жіночий	10.04	
Комора прибирального інвентаря	3.35	
Роздягальня персоналу	17.47	
Медпункт	12.69	

1.2.2. Житлова

Група житлових приміщень є головною як за значенням, так і за розмірами в готельних підприємствах незалежно від їх типу, місткості та місцезнаходження [7, 97].

Структура житлових номерів деякою мірою визначається характером споруди готельного комплексу [3, 57].

До приміщень житлової групи готелю належать:

- номери;
- коридори;
- вітальні;
- загальні горизонтальні комунікації;
- ліфтові або сходово-ліфтові холи;
- приміщення побутового обслуговування на поверсі;
- приміщення для чергового обслуговуючого персоналу.

Обираючи форму плану житлової частини готелю «Сузір'я чемпіонів», ми враховували:

- містобудівні особливості ділянки будівництва;
- розмір і форму ділянки будівництва;
- санітарно-гігієнічні й протипожежні вимоги;
- техніко-економічні міркування;
- творчий задум.

Саме тому житлову частину готелю «Сузір'я чемпіонів» проектуємо пря-



молінійної форми (рис. 1.8).

*Рис.1.8. Схема розташування номерів у готелі (другий поверх)**

* Рис. 1.8 створено автором.

Проектування номерного фонду в готелі «Сузір'я чемпіонів» спрямовує-мо, в першу чергу, на забезпечення можливості максимальної завантаженості, ефективного використання потужності закладу в міжсезоння, перспективного

поліпшення комфортних умов мешкання гостей завдяки трансформації номерів без проведення реконструкції готелю [2, 22].

Призначення житлової зони – забезпечення умов для перебування споживача готельних послуг, а саме:

- надання ліжко-місця;
- обслуговування номера;
- чищення і прасування одягу;
- прийом білизни для прання;
- виконання послуг і доручень;
- надання можливості харчування в номері;
- транспортування багажу в номер.

Житловий поверх багатопверхового готелю може мати один або кілька коридорів. Розподіл площі житлової частини між номерами й іншими приміщеннями відрізняється на підприємствах готельного господарства. Так, на номерний фонд припадає 50–70%, на коридори – від 10 до 25% площі житлової частини. Житлові приміщення мають бути функціонально відокремленими. Група житлових приміщень розташовується одна над одною [36, 75].

Основу приміщень житлової групи становлять номери.

Номер – окреме приміщення, яке складається з однієї або декількох кімнат з меблями, оснащене обладнанням та інвентарем, необхідним для розміщення та тимчасового проживання споживача готельних послуг у засобі розміщення.

Готельний номер «Сузір'я чемпіонів» забезпечений усім необхідним для комфортного проживання. Номер складається з житлової кімнати (або кімнат), передпокою, санітарного вузла. Житлова площа займає близько 70% загальної площі однокімнатного номера, передпокій – 12–15%, санітарний вузол – 13–22% [3, 105].

Номери проектного готелю «Сузір'я чемпіонів» відповідають основним вимогам:

- денне природне освітлення і загальне штучне освітлення у вечірні години;

- природна та штучна вентиляція;
- температура повітря у приміщеннях номера – в межах від 18 до 22°C і вологість – 65–70% [7, 98].

Стіни мають однотонне забарвлення світлих, пастельний відтінків. У номерах і у вестибюлі на одній із стін присутній об'ємний елемент декору, який являє собою абстрактну форму більш насиченого або темного відтінку у гармонії із основним кольором стін.

Згідно ДСТУ 4269, проєктований готель «Сузір'я чемпіонів» категорії 3* відповідає мінімальним вимогам до організації номерного фонду (табл. 1.5).

Таблиця 1.5

**Мінімальні вимоги до організації номерного фонду
в готелі «Сузір'я чемпіонів» згідно ДСТУ 4269**

Вимоги до номерів	Категорія готелю
Номерний фонд	***
Місць в одно-, двомісних номерах не менше	100%
Житлова площа в однокімнатних номерах (без площі санвузла, коридора та балкона) в м ²	
1) одномісні	10
2) двомісні	14
Допускається відхилення не більш, ніж на 10% житлової площі номерів за умови збільшеної площі інших частин номера (лоджія, коридор тощо) та/або підвищення функціональності меблів	+
Багатокімнатні номери (апартаменти), які повинні містити, як мінімум, вітальню площею не менше як 18 м ² , спальню з санвузлом (ванна, душ, умивальник, унітаз), коридор з додатковим туалетом. Кількість апартаментів – не менш як 5% загальної кількості номерів	+

Залежно від рівня комфортності номери поділяють на категорії.

Категорія номера – це одиниця класифікації номерів у засобах розміщення за рівнем комфорту.

Категорії номерів проєктованого готелю «Сузір'я чемпіонів»:

- *Люкс* – номер, що складається з двох житлових кімнат (спальні, вітальні/кабінету) з двома санвузлами; розрахований на проживання 1–2 осіб. Усі приміщення обладнано високоякісними гарнітурними меблями, а санвузли сантехнічними приладдям. У номері «Люкс» складовими повного санвузла є: умивальник, ванна, душ, унітаз, біде (рис. 1.9);

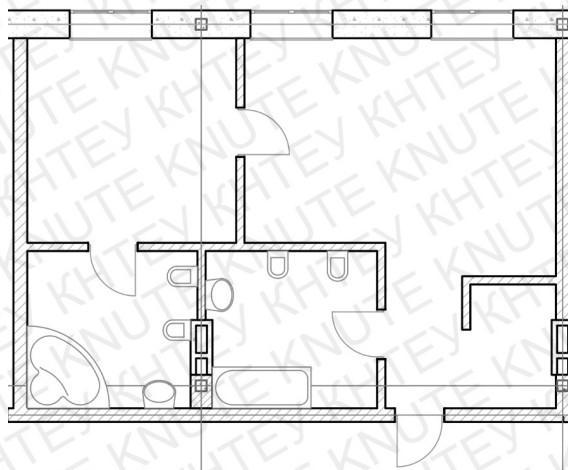


Рис. 1.9. Проект номера категорії «Люкс»*

* Рис. 1.9 створено автором.

- *стандарт* – номер, витриманий в єдиному стилі, що складається з однієї житлової кімнати та повного санвузла; до 70% загальної площі однокімнатного номера на одного мешканця може належати до житлової зони, майже 14% – до передпокою, 20% – до санітарного вузла; розрахований на проживання 1–2 осіб [7, 99–100]. У кімнаті цієї категорії можливе *одномісне* та *двомісне* розміщення. При двомісному розміщенні передбачають два окремих ліжка (рис. 1.10).

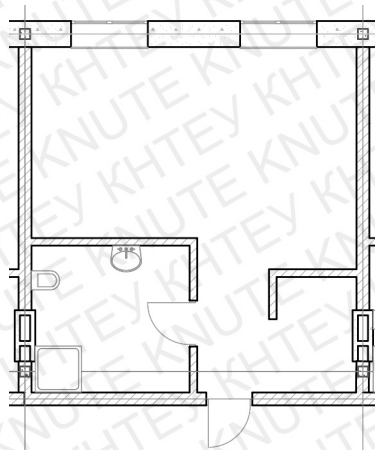


Рис. 1.10. Проект номера категорії «Стандарт»*

* Рис. 1.10 створено автором.

Проектування житлової групи приміщень подано у табл. 1.6.

Таблиця 1.6

Склад і площа приміщень житлової групи готелю * «Сузір'я чемпіонів» на 75 місць у м. Буча**

№ пор.	Категорія номера	Характеристика номера					Кількість номерів даної категорії, шт	Кількість місць у готелі, шт	Загальна площа, м ²
		Кількість кімнат	Кількість місць	Житлова площа, м ²	Площа санвузлів, м ²	Загальна площа номера (min), м ²			
1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
1	Люкс	2	2	22,2	6,5	28,7	2	4	57,4
2	Стандарт 1-місний	1	1	11	3,5	14,5	9	9	130,5

Закінчення таблиці 1.6

1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
3	Стандарт 2-місний	1	2	12,5	3,8	16,3	19	38	309,7
4	Стандарт 2-місний	1	2	13,5	3,9	17,4	10	20	174
Усього							42	75	748,8

Залежно від форми житлової кімнати розміщення меблів проектують у такі способи:

- *однобічне* – в житловій кімнаті у формі видовженого прямокутника або з частковим винесенням меблів на торцевий бік;
- *дво- або трибічне* – для приміщень квадратної форми.

Так як, форма житлових кімнат проектованого готелю – квадратна у номері люкс та двомісному номері стандарт, і прямокутна у одномісних номерах, то розміщення меблів проектуємо в однобічний спосіб у одномісних номерах, та тримісний спосіб у двомісних номерах стандарт та люкс. Враховуючи норми розривів і проходів між меблями, а саме: мінімальний прохід для однієї

людини – 60 см, для двох – 110 см; мінімальна відстань від стіни до пристінних меблів – 5 см, максимальна – 55 см (рис. 1.11).

Проекти категорій номерів:

а – номер «люкс»,

б – стандарт двомісний (одне двоспальне ліжко),

в – стандарт двомісний (два односпальних ліжка),

г – стандарт одномісний.

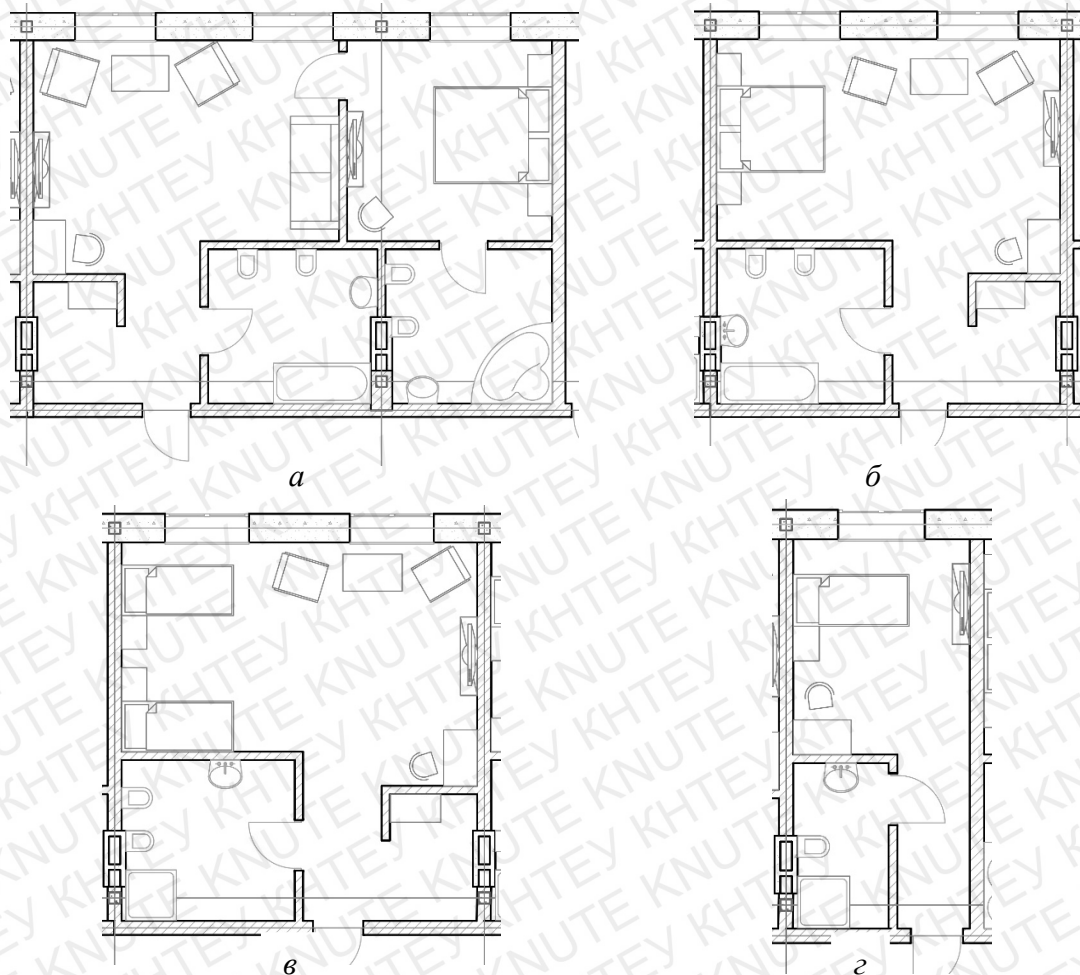


Рис. 1.11. Проекти категорій номерів

* Рис. 1.11 створено автором.

Залежно від площі номерів визначається перелік обладнання та меблів, які необхідно підібрати. Корисна площа номера, $S_{\text{кор}}$, м^2 , розраховується як сума площ, яку займає встановлене в даному приміщенні устаткування за формулою 1.2:

$$S_{\text{кор}} = \sum p \cdot S, \quad (1.2)$$

де p – кількість одиниць обладнання даного виду (типу), шт.;

S – площа, яку займає одиниця обладнання цього виду, м^2 .

Оснащення номерів меблями та інвентарем і технічне оснащення залежить від категорії підприємства й типу номера. Перелік оснащення і меблів та площа, яку вони займають у готелі *** «Сузір'я чемпіонів» на 75 місць у м. Буча згідно з ДСТУ 4269 наведено у табл. 1.7.

Таблиця 1.7

**Перелік оснащення і меблів та площа, яку вони займають
у готелі *** «Сузір'я чемпіонів» на 75 місць у м. Буча**

Найменування оснащення і меблів	Необхідне устаткування		
	шт.	Габаритні розміри, мм	Площа обладнання, м ²
ЛЮКС			
Житлова кімната			
Ліжко двоспальне	1	2200x1800x500	3,96
Комплект постільних речей і білизни на одну особу: -матрац з на матрацником; -дві подушки; -ковдра, додаткова ковдра, покривало; -простирадло, підковдра, наволочки	1		
Тумбочка біля кожного спального місця	2	600x450x480	0,54
Світильник біля кожного спального місця	2		
Пуфік м'який	1	450x450x300	0,2
Будильний пристрій (таймер)	1		
Дитяче або розкладне ліжко (на прохання)	1		
Килим або килимове покриття підлоги	1		
Телевізор з дистанційним керуванням: -з прийманням програм основних телекомпаній світу	2	1100x220x700	-
Тумба під телевізор	2	1400x300x800	0,84
Диван	1	2100x900x900	1,89
Стіл журнальний	1	1060x660x500	0,7
Крісло	2	900x900x900	1,62
Стіл письмовий	1	1000x600x800	0,6
Стілець м'який	2	500x500x900	0,5
Шафа гардеробна: -з полицями; -з вішалкою та плічками (не менше як 3 шт./місце)	1	900x500x2100	0,45
Вішалка для верхнього одягу і капелюхів	1		
Поличка або підставка для багажу	2		
Щітки для одягу і для взуття	2		
Швацький набір (голка, нитки)	1		
Пакети для пральні та хімчистки			
Міні-бар	1		
Склянки на кожного гостя	4		
Вода мінеральна або столова (0,2 л на гостя щоденно)	4		

Найменування оснащення і меблів	Необхідне устаткування		
	шт.	Габаритні розміри, мм	Площа обладнання, м ²
Ключ для відкривання пляшок	1		
Дзеркало	1		
Освітлення: загальне освітлення кімнати	4		
Цупкі занавіски (або жалюзі), що забезпечують затемнення приміщення	4		
Електророзетки із зазначенням напруги	2		
Інформаційні матеріали: -перелік послуг з прейскурантом цін; -рекламні матеріали (буклети, брошури то-що) з туристичною та іншою інформацією; -телефонний довідник	1		
Ярлики: «Прошу не заважати», «Можна прибирати»	2		
Усього			11,3
Санітарний вузол			
Ванна	1	1800x750x600	1,35
Ванна кутова (Джакузі)	1	1500x1500x600	1,125
Унітаз	2	370x550x330	0,407
Біде	2	370x500x250	0,37
Умивальник	2	600x508x1000	0,61
Усього			3,862
СТАНДАРТ ДВОМІСНИЙ			
Житлова кімната			
Ліжко двоспальне	1	2000x1600x500	3,2
Комплект постільних речей і білизни на одну особу: -матрац з на матрацником; -дві подушки; -ковдра, покривало на ліжко; -простирадло, підковдра, наволочки	1		
Тумбочка біля кожного спального місця	2	600x450x480	0,54
Телевізор з дистанційним керуванням: -з прийманням програм основних телекомпаній світу	1	1100x700x220	-
Тумба під телевізор	1	1400x300x800	0,42
Стіл журнальний	1	1060x660x500	0,7
Крісло	2	700x850x800	1,19
Стіл письмовий	1	1000x600x800	0,6
Стілець м'який	1	400x400x700	0,25
Шафа гардеробна -з полицями; -з вішалкою та плічками (не менше як 3 шт./місце)	1	900x500x2100	0,45

Найменування оснащення і меблів	Необхідне устаткування		
	шт.	Габаритні розміри, мм	Площа обладнання, м ²
Пакети для пральні та хімчистки	2		
Будильний пристрій (таймер)	1		
Дитяче або розкладне ліжко (на прохання)	1		
Килим або килимове покриття підлоги	1		
Щітки: -для одягу; -для взуття	2		
Швацький набір (голка, нитки)	1		
Міні-бар	1		
Склянки на кожного гостя	2		
Вода мінеральна або столова (0,2 л на гостя щоденно)	3		
Ключ для відкривання пляшок	1		
Дзеркало	1		
Загальне освітлення кімнати	2		
Цупкі занавіски (або жалюзі), що забезпечують затемнення приміщення	2		
Електророзетки із зазначенням напруги	4		
Інформаційні матеріали: -перелік послуг з прейскурантом цін; -рекламні матеріали (буклети, брошури тощо) з туристичною та іншою інформацією; -телефонний довідник	3		
Ярлики: «Прошу не заважати», «Можна прибирати»	2		
Усього			7,35
Санітарний вузол			
Ванна	1	1800x750x600	1,35
Унітаз	1	370x550x330	0,2
Біде	1	370x500x250	0,185
Умивальник	1	600x508x1000	0,305
Дзеркало	1		
Усього			2,04
СТАНДАРТ ДВОМІСНИЙ			
Житлова кімната			
Ліжко односпальне	2	2000x900x500	3,6
Комплект постільних речей і білизни на одну особу: -матрац з намотрацником; -дві подушки; -ковдра, покривало на ліжко; -простирадло, підковдра, наволочки	1		
Тумбочка біля кожного спального місця	2	600x450x480	0,54

Продовження таблиці 1.7

Найменування оснащення і меблів	Необхідне устаткування		
	шт.	Габаритні розміри, мм	Площа обладнання, м ²
Телевізор з дистанційним керуванням: -з прийманням програм основних телеком- паній світу	1	1100x700x220	-
Тумба під телевізор	1	1400x300x800	0,42
Стіл журнальний	1	1060x660x500	0,7
Крісло	2	700x850x800	1,19
Стіл письмовий	1	1000x600x800	0,6
Стілець м'який	1	400x400x700	0,25
Шафа гардеробна: -з полицями; -з вішалкою та плічками (не менше як 3 шт./місце)	1	900x500x2100	0,45
Пакети для пральні та хімчистки	2		
Будильний пристрій (таймер)	1		
Дитяче або розкладне ліжко (на прохання)	1		
Килим або килимове покриття підлоги	1		
Щітки: -для одягу; -для взуття	2		
Швацький набір (голка, нитки)	1		
Міні-бар	1		
Склянки на кожного гостя	2		
Вода мінеральна або столова (0,2 л на гостя щоденно)	3		
Ключ комбінований (для відкривання пля- шок)	1		
Дзеркало	1		
Освітлення: загальне освітлення кімнати	2		
Цупкі занавіски (або жалюзі), що забезпе- чують затемнення приміщення	2		
Електророзетки із зазначенням напруги	4		
Інформаційні матеріали: -перелік послуг з прейскурантом цін; -рекламні матеріали (буклети, брошури то- що) з туристичною та іншою інформацією; -телефонний довідник	3		
Ярлики: «Прошу не заважати», «Можна прибирати»	2		
Усього			7,75
Санітарний вузол			
Душова кабіна	1	900x900x2200	0,81
Унітаз	1	370x550x330	0,2
Біде	1	370x500x250	0,185
Умивальник	1	600x508x1000	0,305
Дзеркало	1		
Усього			1,5

Продовження таблиці 1.7

Найменування оснащення і меблів	Необхідне устаткування		
	шт.	Габаритні розміри, мм	Площа обладнання, м ²
СТАНДАРТ ОДНОМІСНИЙ			
Житлова кімната			
Ліжко односпальне	1	2000x900x500	1,8
Комплект постільних речей і білизни на одну особу: -матрац з на матрациком; -дві подушки; -ковдра, покривало на ліжко; -простирадло, підковдра, наволочки	1		
Тумбочка біля кожного спального місця	1	600x450x480	0,27
Телевізор з дистанційним керуванням: -з прийманням програм основних телекомпаній світу	1	1100x700x220	-
Тумба під телевізор	1	1400x300x800	0,42
Стіл письмовий	1	1000x600x800	0,6
Стілець м'який	1	400x400x700	0,25
Шафа гардеробна -з полицями; -з вішалкою та плічками (не менше як 3 шт./місце)	1	900x500x2100	0,45
Пакети для пральні та хімчистки	2		
Будильний пристрій (таймер)	1		
Дитяче або розкладне ліжко (на прохання)	1		
Килим або килимове покриття підлоги	1		
Щітки: - для одягу і для взуття	2		
Швацький набір (голка, нитки)	1		
Міні-бар	1		
Склянки на кожного гостя	1		
Вода мінеральна або столова (0,2 л на гостя щоденно)	2		
Ключ для відкривання пляшок	1		
Дзеркало	1		
Освітлення: загальне освітлення кімнати	2		
Цупкі занавіски (або жалюзі), що забезпечують затемнення приміщення	2		
Електророзетки із зазначенням напруги	3		
Інформаційні матеріали: -перелік послуг та прейскуранти цін на них; -рекламні матеріали (буклети, брошури тощо) з туристичною та іншою інформацією; -телефонний довідник	3		
Ярлики: «Прошу не заважати», «Можна прибирати»	2		
Усього			3,79

Закінчення таблиці 1.7

Найменування оснащення і меблів	Необхідне устаткування		
---------------------------------	------------------------	--	--

	шт.	Габаритні розміри, мм	Площа обладнання, м ²
Санітарний вузол			
Душова кабіна	1	900х900х2200	0,81
Унітаз	1	370х550х330	0,2
Умивальник	1	600х508х1000	0,305
Дзеркало	1		
Усього			1,315

На основі корисної площі за формулою 1.3 визначається загальна площа номерів, $S_{\text{заг}}$, м²:

$$S_{\text{заг}} = S_{\text{кор}} / k, \quad (1.3)$$

де k – коефіцієнт використання площі приміщення ($k = 0,3 - 0,4$) [2, 23–36].

Таким чином, у проектуваному готелі «Сузір'я чемпіонів», ширина коридорів складає 1,8 м. На поверху дві ділянки коридорів по 38 м, з одного кінця розташоване велике вікно, іншим кінцем обидва коридори сходяться у приліфтовий хол із вікнами та виходом на сходи.

Холи розміщують поблизу центральної частини будівлі, що дозволяє скоротити відстань до номерів. Обладнання холів на поверсі залежить від його функціонального призначення, конфігурації приміщення, взаємного розміщення ліфтів, сходів і коридорів. Для облаштування використовують м'які дивани та крісла, журнальні столики, а також, залежно від типу та категорії підприємства – телевізори, радіоапаратуру, музичні інструменти тощо. Особливу увагу приділяють інтер'єрним рішенням з точки зору зручності та дизайну. Як правило, у холі великих готельних підприємств розміщують робоче місце чергової на поверсі, яке обладнано письмовим столом і стільцями, тумбами для засобів телефонного зв'язку [3, 88].

Оскільки, місткість проектуваного готелю «Сузір'я чемпіонів» – 39 місць на другому поверху і 36 місць на третьому поверсі, ми вирішили не створювати вітальні на поверхах. Натомість у нашому готелі просторі номери з кріслами, у яких можна прийняти відвідувачів. Крім того, у готелі всього три поверхи, і на першому розташовані ресторан, бар та фітобар.

Приміщення побутового призначення на поверсі відокремлені від інших приміщень.

Обслуговування споживачів готельних послуг безпосередньо на поверхах включає надання таких побутових послуг, як:

- ремонт і прасування одягу;
- чищення взуття;
- термінове прання одягу;
- надання послуг харчування у номер тощо.

Відповідно до складу приміщень побутового призначення входить блок приміщень, в яких надають побутові послуги.

До блоку приміщень побутового призначення належать *санвузол* і *сміт-тепловід*. Усі ці приміщення можуть бути ізольованими або в єдиному блоці. Окремо від усіх інших знаходиться приміщення обслуговуючого персоналу, яке зазвичай розміщують неподалік від холу, інші – єдиним блоком поруч із вантажно-пасажирським ліфтом [2, 63].

У готелі категорії *** у комплексі обслуговуючих приміщень передбачається *сервізна з вантажним ліфтом*, яку використовують для забезпечення якісного надання ресторанних послуг у номерах.

Приміщення для обслуговуючого персоналу в готелі «Сузір'я чемпіонів» знаходяться на кожному поверсі та обладнані робочим столом, стільцями, диваном, шафою, холодильником, телефоном, системою зв'язку з номерами і вестибюльними службами.

Приміщення для чистої білизни розміщується поруч із вантажно-пасажирським ліфтом, кабіна якого відчиняється в приміщення для обслуговування на поверсі.

Приміщення для брудної білизни передбачається площиною 8 м², обладнане стелажми та білизнопроводом з приймальними клапанами для спускання брудної білизни [7, 105–109].

Пральня знаходиться у місці, яке менш помітне для оточуючих, зважаючи на шум і випаровування та має хороше сполучення з господарською службою житлової частини. У зв'язку з важкими умовами праці, приміщення призначене під пральню, відповідає гігієнічним вимогам і має природне освітлення. Стіни

виконані з гладких матеріалів, що не розбухають від вологи, а саме – глазурованою плиткою. Підлога водонепроникна, має стічні решітки та тверду поверхню. Зважаючи на випаровування в пральні застосовується примусова вентиляція [3, 68].

До приміщення для ремонту та прасування одягу існує вільний доступ. Воно обладнане столами, дошками для прасування, раковиною для миття рук, стійкою для розвішування одягу [7, 109].

Таблиця 1.8

**Склад службових та допоміжних приміщень на поверсі
у готелі *** «Сузір'я чемпіонів»**

Тип приміщення	Площа, м ²	Кількість номерів
Другий поверх		
Хол (приліфтовий)	54,0	22
Кімната чергового персоналу із вбудованими шафами для чистої білизни	32,6	
Кімната прасування одягу	11,11	
Комора інвентарю для прибирання	4,73	
Приміщення для зберігання візків покоївок	6,87	
Санітарний вузол	8,52	
Усього, м²	117,83	
Третій поверх		
Хол (приліфтовий)	54,0	20
Кімната чергового персоналу із вбудованими шафами для чистої білизни	32,6	
Кімната прасування одягу	11,11	
Комора інвентарю для прибирання	4,73	
Приміщення для зберігання візків покоївок	6,87	
Санітарний вузол	8,52	
Допоміжне приміщення	20,58	
Усього, м²	138,41	

Обґрунтування складу та площ приміщень житлової групи було виконано відповідно до встановлених стандартів та нормативних документів, що забезпечить надання основних та додаткових послуг високої якості відповідно до типу, категорії, розміру та концепції готелю [2, 36].

1.2.3. Побутова, торговельна, дозвілєво-анімаційна, спортивно-оздоровча

У готелі *** «Сузір'я чемпіонів» для надання побутових послуг передбачені групи приміщень побутового обслуговування. Рекомендовані площі приміщень для надання побутових послуг подано в табл. 1.9, згідно вимог ДБН В.2.2-11 і ВСН54.

Таблиця 1.9

Склад і площі приміщень побутового обслуговування споживачів готелю

Приміщення	Площа, м ²
Перукарський салон (разом із кабінетами манікюру та педикюру)	42,98
Прання і прасування одягу	11,11
Замовлення квитків на транспорт, до театральних та спортивних заходів (відбувається онлайн у бюро прийому)	11,14

Приміщення побутового обслуговування проектуємо відокремленим блоком. Розміщені на першому поверсі [2, с. 37].

До приміщень побутового обслуговування належать:

- перукарні;
- послуги з прасування одягу;
- послуги з прання білизни;
- продаж квітів на театральні та інші культурні й спортивні заходи;
- приміщення для надання торговельних послуг;
- медичний пункт.

Перукарні розміщені у зоні вестибюля готелю *** «Сузір'я чемпіонів» на 75 місць, які розраховані на обслуговування споживачів послуг підприємства готельного господарства й інших осіб. До складу приміщень перукарні входять чоловічі та жіночі зали, зал очікування та підсобні приміщення. Основним обладнанням залів є туалетний столик і крісло майстра-перукаря. У жіночих залах виділяють зони, де працює манікюрниця. Вони обладнані манікюрним столиком, стільцем для відвідувачів, робочим кріслом для манікюру, зоною для сушіння волосся.

Прийомний пункт прання білизни організований у приміщенні, що має безпосередній зв'язок із ліфтом і господарчим входом у готельне господарство, щоб запобігти перехрещенню шляхів руху споживачів готельних послуг і працівників під час транспортування речей [7, 115–116].

У приміщенні пральні передбачено пристрої для швидкого сушіння білизни. Обов'язкова у проектуванні приміщення пральні наявність кранів гарячої та холодної води, каналізаційних зливів.

Медичний пункт призначено для обслуговування мешканців підприємства готельного господарства і персоналу. Розміщений на першому поверсі.

Відповідно до концептуального рішення, у готелі *** «Сузір'я чемпіонів» передбачено *приміщення для надання торговельних послуг*:

- торговельний кіоск сувенірів.

Готель розташований за містом, має відносно невелику кількість місць і має спрямування, в першу чергу, як оздоровчий і спортивно-розважальний заклад. Тому підприємства сфери торгівлі на території готелю не представлені. Торгівельні послуги представлені скляною шафою у вестибюлі готелю, у якій виставлено мапи, тематична література та сувеніри на продаж.

Вентиляційні камери, насосні, машинні відділення холодильних установок, тепlopункти та інші приміщення з устаткуванням, що є джерелом шуму і вібрації, суміжно, над і під робочими приміщеннями, приміщеннями, де постійно перебуває персонал не розташовуємо [36, 172].

Проектуючи *майстерні*, враховуємо, що в підвальних і цокольних поверхах не розташовують приміщень, в яких застосовують або зберігають горючі гази та рідини, а також легкозаймисті матеріали.

Зону технічних приміщень проектуємо з урахуванням можливості входу до окремих приміщень цієї зони з вулиці та без природного освітлення.

Електрощитові проектуємо, дотримуючись нормативів: відстань між основним розподільчим щитом із розташуванням на протилежних стінах – не менше 2 м, розмір робочої зони для обслуговуючого персоналу – 2х2 м. Електрощитові влаштовуємо на глухих стінах коридорів у спеціальних шафах.

Блок підсобних і господарських приміщень – це приміщення обслуговуючого персоналу, побутові майстерні, склади, білизняні брудної та чистої білизни, які проектуємо, опираючись на визначені нормативні площі 0,33-0,39 м² на

одне ліжко-місце, а також норму на шафи (білизняні) – 0,06-0,04 м² на одне місце в готелі, на гардеробні шафи персоналу – 0,07-0,05 м² на одну людину.

Структура приміщень спортивно-оздоровчого призначення:

- масажний кабінет;
- тренажерна зала;
- SPA-центр;
- солярій;
- басейн.

Функціонально-типологічні складові SPA-комплексу формує набір послуг, які доцільно згрупувати відповідно до процесів, що відбуваються в ньому.

Загальний перелік приміщень, об'єднаних у функціональні зони:

- фітобар;
- волога зона (аква-зона + термальна зона);
- SPA-процедури;
- зона краси;
- фітнес-зона.

Аква-зона. Кабінети для проведення процедур з використанням вологого середовища обладнані ваннами (гідромасажні, бальнеологічні), душами (каскадний, циркулярний, Шарко).

Термальна зона. Функція самостійна (відвідування лазень) або підготовча до SPA-процедур (прогрівання тканин, м'язів). У проектованому готелі представлена сауною з басейном.

Зона SPA-процедур: таласотерапії, грязелікування і масажу, а також кабінет косметологічного й естетичного догляду. Багатофункціональні SPA-кушетки, на яких можна проводити як сеанси масажу, так і різноманітні SPA- і косметологічні процедури.

Зона краси. У цій популярній для клієнтів зоні пропонують іміджеві послуги: перукарні, манікюр. Базовий перелік устаткування для салону краси з урахуванням SPA-специфіки.

Фітнес-зона. Приміщення для загальної фізичної підготовки, обладнане як спортивний зал.

Масажний кабінет. Приміщення для масажу проектуємо площею не менш як 10 м². Кімната має підвищену шумоізоляцію, хорошу вентиляцію і опалувальну систему, оскільки вже при температурі нижче 20°C людина відчуває дискомфорт та достатню освітленість приміщення (лампи денного світла), вологість повітря – не більш як 60%.

Використовуємо спеціальне обладнання масажного кабінету:

- масажна кушетка завдовжки 175–200 см, завширшки 55–60 см, заввишки 50–70 см;
- круглі валики з оббивкою з дерматину (довжина 60 см, діаметр 25 см);
- столик для масажу з оббивкою з дерматину;
- шафка для зберігання чистих простирادل, халатів, рушників, мила, тальку, апаратів, масажних приладів та інших пристроїв, які можуть знадобитися під час масажу;
- раковина і кран з холодною й гарячою водою, вішалка для одягу, дзеркало, письмовий стіл і два стільці;
- аптечка першої допомоги, куди входять ваги, клей БФ-6, лейкопластир, стерильні бинти, еластичний бинт, йод, спиртовий розчин брильянтового зеленого, 3% водний розчин аміаку, перекис водню, настоянка валеріани, дезінфекційна мазь, нашатирний спирт, тальк, дитячий крем і різні змащувальні речовини, використовувані під час масажу; пісочний годинник на 3, 5, 10 і 25 хвилин, термометр, ножиці, мензурка, пінцет; апарат для вимірювання тиску, секундомір, динамометр кистьовий;
- ширма, за якою можна переодягнутися.

Тренажерний зал проектуємо, враховуючи стандарт, що його місткість рекомендовано приймати не менше 10% місткості готелю, а саме 20. У тренажерних залах передбачаємо площі для гантельного ряду, силових, кардіотренажерів (орбітреків, бігових доріжок, степерів, велотренажерів).

Сауна охоплює окремий блок приміщень, що складається з переодягальні, душової, парної, санвузла, міні-басейну. Місткість сауни становить не менше 1% місткості готелю, а саме – 10 чоловік. Прогрівання в сауні сприяє позитивним змінам функціонального стану органів і систем організму, посиленню обміну речовин. Пояснюється це цілющим впливом тепла на серцево-судинну та дихальну системи. Оздоблена сауна екологічно чистими сортами дерева, такими як липа.

Приміщення для косметологічного центру займає площу 60 м². Сюди входять: перукарський зал, кабінети манікюру і педикюру, естетичного догляду (косметологія, солярій). До складу приміщень перукарського салону входять чоловічий та жіночий зали; манікюрний, педикюрний зали. Основне обладнання перукарських залів – туалетний столик майстра-перукаря і перукарське крісло, в якому вмонтовано поворотний пристрій і підймальний механізм.

Манікюрна зала обладнана манікюрним столиком, стільцем для відвідувачів, робочим кріслом, обладнанням для стерилізації манікюрних наборів.

Педикюрна зала облаштовуємо спеціальним кріслом для педикюру, робочим столиком та кріслом для педикюрниці, обладнанням для стерилізації педикюрних наборів.

Плавальні басейни – тип спортивно-оздоровчих приміщень, важливий елемент готелів високого рівня комфорту. Площа дзеркала води плавального басейну – не менш як 0,55 м² на одне місце в готелі, а саме 40 м². Значення робочих параметрів для плавального басейну представлені у таблиці 1.10.

Таблиця 1.10

Значення робочих параметрів для критих плавальних басейнів

Температура води	26-29 ⁰ С
Температура в приміщенні (на 1-2 градуси вища за температуру води)	27-31 ⁰ С
Відносна вологість	50-65%
Повітрообмін на одну людину, що займається	> 80м ³ /год
Рухливість повітря в робочій зоні	< 0,2 м/с
Концентрація вільного хлору в повітрі над дзеркалом води	<0,1 мг/м ³

Обґрунтування складу та площ спортивно-оздоровчої груп приміщень подано у табл. 1.11.

Таблиця 1.11

**Склад і площа спортивно-оздоровчої групи приміщень
готелю *** «Сузір'я чемпіонів» на 75 місць у м. Буча**

Приміщення	Площа, м ²
Тренажерний зал	88,93
Приміщення для зберігання і ремонту спортивного обладнання та оснащення	12,03
Кімната інструкторів	16,64
Чоловіча роздягальня з душовою і санвузлом	20,14
Жіноча роздягальня з душовою і санвузлом	20,15
Господарська комора	3,26
SPA-центр	43
Масажний кабінет	22,72
Сауна без басейну	20,53
Усього, м²	247,4

1.3. Групи приміщень. Бек-офіс (Back Office)

Бек-офіс (Back Office) – служби готелю, які виконують адміністративні та забезпечуючі функції, які пов'язані із створенням умов для ефективної роботи фронт-офісу (стратегічне та оперативне керівництво, маркетинг, фінанси, бухгалтерський та управлінський облік, матеріально-технічне постачання, кадрове забезпечення тощо). Працівники бек-офісу безпосередньо не займаються реалізацією сервісних процесів у готелі, а в приміщення цієї зони не передбачено вхід споживачів [2, 38-55].

1.3.1. Адміністративна

Основними в адміністративній групі приміщень є функціональні зони для роботи керівного складу підприємства готельного господарства.

Адміністративні приміщення у готелі *** «Сузір'я чемпіонів» на 75 місць у м. Буча розташовані за коридорною системою з двобічним розміщенням і знаходяться між житловими поверхами. *За функціональним призначенням усі адміністративні приміщення згруповані на поверсі в блоки:*

- приміщення керівного складу (кабінет директора, кабінети заступників директора, приймальня);
- приміщення відділу кадрів (кімната начальника відділу, кімната інспекторів);
- приміщення бухгалтерії і каси (кабінет головного бухгалтера, приміщення бухгалтерії, приміщення каси);
- приміщення інженерно-технічного персоналу (кабінет головного інженера, приміщення інженерно-технічного персоналу);
- приміщення планово-економічного відділу (кабінет головного економіста, приміщення для працівників відділу);
- приміщення для проведення нарад, зборів [7, 113].

Адміністративні приміщення проектуємо, забезпечуючи природним освітленням (бічне), інтенсивність якого має відповідати СанПиН 42-123-5777-91, що забезпечить швидкий доступ і контроль за роботою основних служб готелю та взаємодію з клієнтами.

Так як, згідно стандартів, у готелі на 75 осіб площа адміністративного блоку обчислюється з розрахунку 0,12-0,18 м² на одне ліжко-місце, то адміністративні (офісні) приміщення проектуємо, виходячи з нормативу 6 м² на одного працівника для робочого місця, обладнаного комп'ютером, та 4 м² – для робочого місця, не обладнаного комп'ютером.

Проектна характеристика адміністративної групи приміщень:

- *кабінет директора:* має робочу зону, зону відпочинку, приймання гостей та експозиції;
- *каса:* ізольоване приміщення, яке має броньовані двері, сигналізацію, вікно для видачі грошей, оснащене спеціальною решіткою;
- *бухгалтерія:* має робочі зони для працівників відділу, відокремлену зону або окремий кабінет головного бухгалтера, оснащені металевими сейфами, столами, комп'ютерами; межує дверима з касою;
- *відділ постачання:* має робочі зони для товарознавців, експедиторів, зону для прийому відвідувачів;

- *планово-економічний відділ*: має робочі зони для працівників, відокремлену зону начальника відділу;
- *інженерно-технічний відділ*: має відокремлені зони головного інженера (окремий кабінет), оснащені столами, комп'ютерною технікою, сейфами;
- *приміщення громадських організацій*: має робочі зони, оснащені столами, комп'ютерною технікою, сейфами, і відокремлені зони для проведення засідань, нарад, прийому відвідувачів [2, с. 55-56].

Кабінет керівника призначений для індивідуальної роботи, організації інформаційних стендів, проведення нарад, відпочинку. Залежно від функціонального призначення у кабінеті директора виділяють зони праці, відпочинку, проведення нарад. Зону праці забезпечують двотумбовим столом, робочим кріслом, приставкою до столу для засобів зв'язку і комп'ютера; зону проведення нарад – великим столом для засідань і стільцями.

Розміщення зон залежить від конфігурації приміщення кабінету, розташування віконних і дверних отворів: зона праці – ближче до вікна і навпроти дверей; зона експозиції – впродовж стіни; зона проведення нарад – ближче до дверей і зміщена від центру приміщення; зона відпочинку – у вільному кутку приміщення. Зону відпочинку розміщуємо в окремому приміщенні, суміжному з кабінетом та облаштовуємо диваном, кріслами та журнальним столиком. Зону експозицій обладнуємо спеціальними шафами.

Службові приміщення інших працівників керівного складу мають меншу площу, тому меблі передбачаються менших розмірів і в меншій кількості: робочий стіл одностумбовий, стіл приставний, робоче крісло, секційна шафа, крісло для відпочинку, журнальний столик, м'які стільці. Приміщення меблюються офісними меблями: канцелярський стіл, робочий стілець, канцелярська шафа, шафа для сейфа, шафа для верхнього одягу.

До адміністративних приміщень належать побутові приміщення персоналу готельного господарства – гардероби для верхнього одягу та спецодягу, туалетні кімнати, душові. Побутові приміщення та службові проходи відокремлю-

ємо від приміщень для обслуговування споживачів готельних послуг [7, 113–114].

Розташування адміністративно-побутових приміщень і офісу проектуємо поблизу службового входу, щоб максимально скоротити переміщення в межах закладу персоналу і відвідувачів у верхньому одязі.

Зона технічних приміщень. Вентиляційні камери, насосні, машинні відділення холодильних установок, тепlopункти й інші приміщення з устаткуванням, що є джерелом шуму й вібрації розташовуємо у місцях віддалених від постійного перебування людей [36, 214].

Проектуючи майстерні, враховуємо, що в підвальних і цокольних поверхах не допускається розташовувати приміщення, в яких застосовують або зберігають горючі гази й рідини, а також легкозаймисті матеріали.

Зону технічних приміщень проектуємо з урахуванням можливості входу до окремих приміщень цієї зони з вулиці.

Таблиця 1.12

Склад і площа адміністративної групи приміщень готелю *** «Сузір'я чемпіонів» на 75 місць у м. Буча

№ пор.	Приміщення	Площа, м ²
1	Кабінет директора	18,29
2	Санвузол	4,00
3	Приймальня	11,23
4	Інженерно-технічний відділ	11,79
5	Бухгалтерія	20,62
	Разом	65,93

1.3.2. Господарська та виробничо-побутова

До господарських та виробничо-побутових приміщень належать побутові приміщення персоналу:

- гардероби для верхнього одягу та спецодягу;
- туалетні кімнати;
- душові [2, 59].

Приміщення побутового призначення відокремлюємо від блоку приміщень господарського та складського призначення, що пов'язано з виконанням функцій обслуговування мешканців готелю [7, 115].

Господарські та складські приміщення призначені для матеріального забезпечення організації праці всіх функціональних підрозділів готелю.

Це приміщення:

- побутового обслуговування;
- матеріально-технічного забезпечення;
- організації та проведення ремонтних робіт;
- інженерного устаткування;
- складські.

Одним з найважливіших господарських приміщень готелю є *центральні білизняні чистої і брудної білизни*, які є самостійними, ізольованими одне від одного приміщеннями. Центральна білизняна чистої білизни пов'язана з вантажним ліфтом з поверховими білизняними. При ній передбачено місце для лагодження і прасування білизни. Центральна білизняна для брудної білизни пов'язана з поверховими білизнопроводом. Розміри білизняних кімнат визначені за будівельними нормами [1, 205].

Пункти дрібного ремонту речей та хімчистки обладнуємо спеціальними й універсальними меблями відповідно до тих функцій, які вони виконують. У приміщеннях пункту дрібного ремонту організовуємо зони для очікування, розрахунку за замовлення, примірювання одягу, приймання і видачі замовлення.

Медичний пункт передбачено для обслуговування та лікувальних процедур працівників та споживачів готельних послуг. Хворих мешканців підприємства готельного господарства, які потребують стаціонарного лікування, доставляють для лікування до місцевих медичних закладів. З цих міркувань, габарити одного зі службових ліфтів повинні бути такими, щоб у ньому розмістилися носилки та особа, яка супроводжує хворого [36, 88].

У складських приміщеннях зберігаються:

- запаси меблів для номерного фонду різних приміщень;

- килимові вироби;
- постільні речі;
- малоцінний інвентар для оснащення номерів (щітки для одягу та взуття, попільнички, набір столового посуду і приборів, вішалки, вази для квітів);
- обладнання для санвузлів (дзеркала, гумові килимки, озонатори, гачки й тримачі для одягу, рушників, туалетного паперу, мильниці, склянки);
- інвентар і речі санітарно-гігієнічного призначення (фен для сушіння волосся, банний халат і махрові простирадла, набір туалетних приладів у фірмовій упаковці);
- мийні та фарбувальні речі;
- електроприлади;
- електролампи;
- запасні частини та сантехнічне устаткування – крани;
- сантехнічне приладдя [7, 137-145].

Проектуємо приміщення складського призначення, зважаючи на те, що вони повинні мати окремий вхід (завантажувальну, забезпечену під'їздом для автомашин), обладнаний господарчий двір.

Проектуючи *приміщення для інженерного устаткування*, беремо до уваги те, що ці групи приміщень розташовуються у підвальних, верхніх або проміжних технічних поверхах, а також у тих частинах цокольного і першого поверху, що не мають природного освітлення і не можуть бути використані для приміщень іншого призначення.

Ця група складається з приміщень, в яких розміщуються кондиціонери, вентиляційні камери, холодильні машини, трансформаторні підстанції, бойлерні з камерами для кондиціонування повітря, акумуляторна, електрошитова та інше інженерне устаткування [7, 116–117].

Таблиця 1.13

**Склад і площа господарської та виробничо-побутової груп приміщень
готелю *** «Сузір'я чемпіонів» на 75 місць у м. Буча**

Найменування приміщення	Площа, м ²
Приміщення чергового технічного працівника	12
Центральна білизняна, у тому числі:	
- відділення чистої білизни	14
- приміщення розбирання брудної білизни	8
Служба клінінгу території, у тому числі:	
- побутові приміщення	15
- склад садового інвентарю і техніки	15
Складські приміщення, у тому числі:	
- резервний склад білизни	10
- матеріально-технічні склади	20
- склад видаткових матеріалів	20
- склад меблів	30
- склади технічних служб	20
Побутові приміщення виробничого персоналу	
- санвузли (чоловічі та жіночі)	10
- душові (чоловічі та жіночі)	12
Пральня	15
Господарські приміщення	15
Усього, м²	216

1.4. Сервіс (Service)

1.4.1. Бронювання (Reservation). Дистрибуція (Distribution)

Процес виробництва та надання готельних послуг визначається традиційним гостьовим циклом: бронювання – прибуття – проживання – виїзд [7, 229].

Бронювання – це попереднє замовлення місць і номерів у готелі. З цього процесу починається обслуговування гостей у готелі. Бронювання відіграє вирішальну роль у залученні потенційних клієнтів. Тому чим доступнішим, простішим та швидшим для потенційних клієнтів буде процес бронювання номерів у готелі, тим більшу їх кількість можна буде залучити до готелю, тим самим, отримати більше прибутку. Бронюванням номерів займаються менеджери відділу бронювання або служби прийому і розміщення. Саме до цих підрозділів

надходять заявки на бронювання від клієнтів. Крім формального збирання заявок, відділ бронювання має вивчити попит на готельні місця. Вивчаючи багаторічний досвід роботи готелю, з огляду на план заходів, що проходилимуть в даному регіоні, прогножуючи попит на місця та аналізуючи завантаження номерів у минулі і поточний періоди, відділ бронювання разом зі службою маркетингу планує діяльність готелю. [1, 170].

Основний технологічний цикл обслуговування у готелі необхідно визначити як замкнений цикл реєстрації, розміщення та виселення, що складається з технологічних процесів:

- бронювання послуги;
- зустріч та приймання споживача;
- реєстрації документів;
- попередньої оплати;
- надання основних (поселення, хаускіпінг, клінінг) і додаткових послуг (рум-сервіс, івент-сервіс, конференц-сервіс, СПА-сервіс тощо);
- кінцевий розрахунок за послугу;
- організація виїзду (див. рис. 1.12) [2, 62].



Рис. 1.12. Технологічний цикл обслуговування споживачів [2, 62]

Є кілька способів забронювати номер або місце в готелі [1, 339]:

- письмовий;
- усний;

- через Інтернет.

Поштою або за допомогою факсу клієнт надсилає до готелю лист-заявку. Таку саму заявку можна отримати й у готелі у відділі бронювання. Робота із заявками потребує великої уваги. Кожна заявка на бронювання й ануляція замовлення повинні бути зареєстровані. Якщо менеджери з бронювання не скасували вчасно замовлення, то номер може залишитися непроданим доти, поки не виявиться помилка. Лише заявка на фірмовому бланку може бути підтвердженням на оплату замовленого номера. На заявці організації, що бронює номер, обов'язково повинні бути наведені реквізити цієї організації (назва, адреса, телефон, факс, номер рахунка в банку) [1, 340–342].

При телефонному бронюванні дуже важливе уважне ставлення до клієнта, оскільки враження від цієї розмови визначить його відношення до готелю в цілому. Для клієнта важливо, як довго він буде чекати відповіді, оскільки за нормами слухавку мають зняти максимум через п'ять гудків.

Більшість сегментів готельної індустрії вже залучені до Інтернету. Його можливості з розміщення графічної інформації використовує, наприклад, міжнародна готельна мережа Inter-Continental [9, 227]. Спосіб бронювання через мережу Інтернет відкриває широкі можливості для готелів і клієнтів, адже замовлення місць може бути здійснене в готелі, розташованому в іншому місті або, навіть, в іншій країні [1, 171–172].

Таблиця «Клієнт» є набором інформації, аналогічним карті гостя і службовця для повнішої роботи з ним служби маркетингу [3, 131].

Таблиця 1.14

Таблиця «Клієнти»

<i>Клієнти</i>	<i>Номери</i>	<i>Броня</i>
ППП	№ кімнати	№ броні
№ паспорту	тип	клієнт
стать	клас	дата заїзду
вік	всього кімнат	дата виїзду
дата народження	всього місць	№ кімнати
організація	фото	примітки
статус, адреса	опис	
номер телефону	вартість	
e-mail	стан	

кількість заїздів	постоялець	
примітки	примітки	

Для ефективної діяльності нашого готелю на ринку необхідно запланувати підбір та використання автоматизованих систем бронювання готельних послуг та організації підприємства. Адже, неприєднана система бронювання дає змогу об'єднувати незалежні готелі, що не входять у готельну мережу, і використовувати переваги приєднаних систем бронювання. Центри систем бронювання працюють 24 години на добу. Вони обмінюються інформацією про завантаження готельних підприємств.

Обираючи систему центрального бронювання, ми враховували, що вони поділяються на:

- глобальні комп'ютерні системи, які належать авіакомпаніям;
- комп'ютерні системи, що належать незалежним консорціумам (UTELL? SRS (Steinfierberger Reservation Service), FIDELIO та інші).

Так як, у сучасному готельному бізнесі визначено *чотири глобальні системи резервування (Global Distribution Systems – CDS): Amadeus, Sabre, Galileo, Worldspan* [18, 244-268], яким належить понад 90% ринку і термінали яких встановлено в більш, ніж 400 тисяч туристичних агентствах по всьому світу. Клієнти можуть керувати процесом бронювання і маршрутами поїздок зі своїх мобільних пристроїв та мобільних додатків, наприклад OPERA – MyStayManager, Texting [2, 63].

Типова система автоматизації діяльності засобів розміщення у своїй структурі поєднує відділи готельного підприємства, що знаходиться в оперативній взаємодії один з одним. Уся інформація знаходиться на центральному сервері підприємства і являє собою базу даних, об'єднуючи стандартний набір базових таблиць: номери, клієнти, бронь, рахунки, звіти [9, 245].

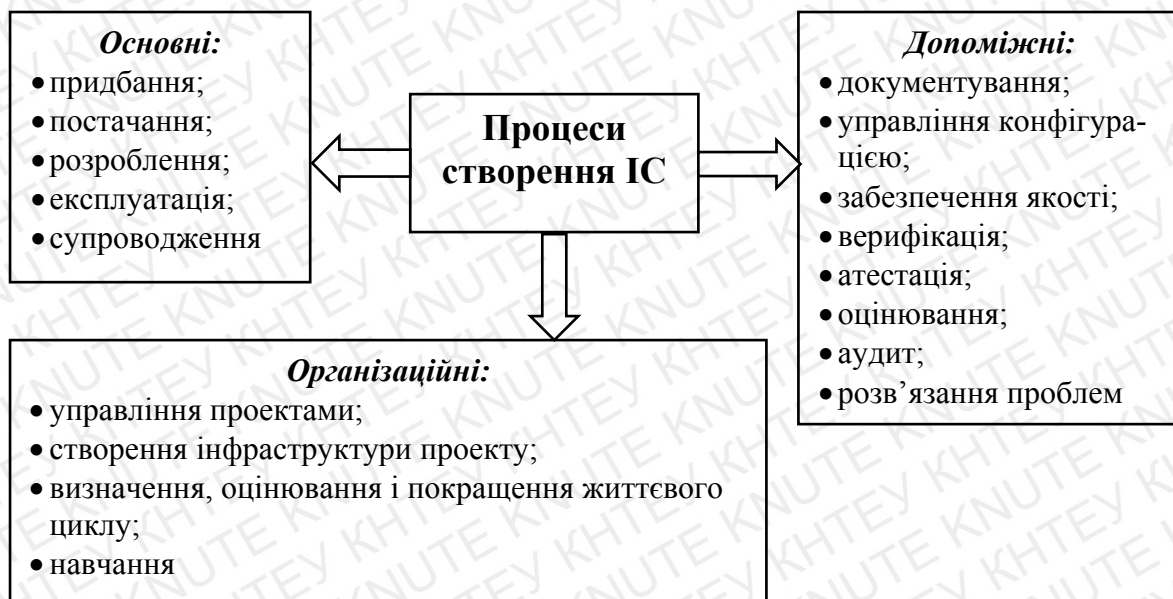
Оскільки наш готель є незалежним, то існує кілька варіантів роботи з глобальними системами резервування:

- встановити в себе термінали однієї або кількох систем бронювання й почати працювати самостійно;

- укласти договір з компанією-посередником, яка спеціалізується на наданні таких послуг;
- укласти договір з великим туроператором, що вже має доступ до глобальних систем резервування [2, 63].

Інформаційні системи (ІС) можуть стати потужними інструментами для зростання конкурентоспроможності і ефективності готелю [9, 195].

Інформаційні системи, що існують у готелі, об'єднують різні його служ-

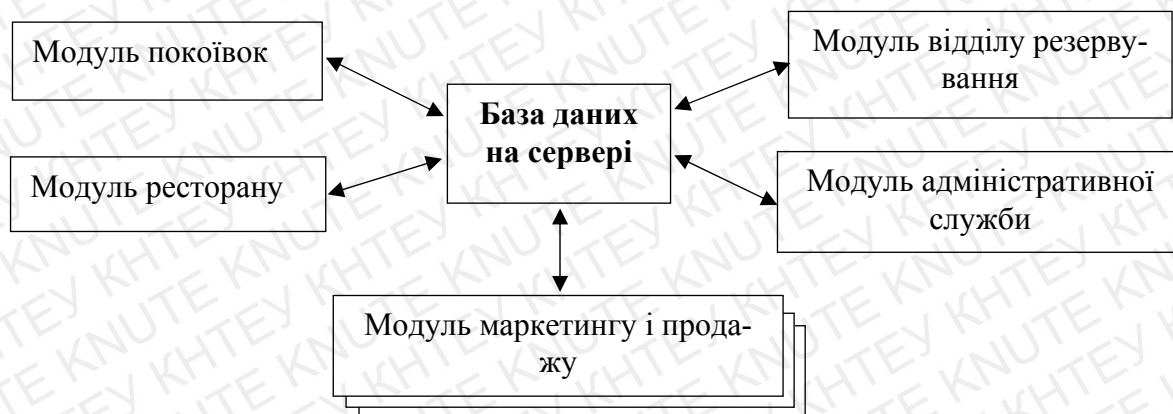


би.

Рис. 1.13. Процеси створення [9, 195]

Саме тому повинна існувати формальна структура або внутрішня організація, яка координуватиме зусилля працівників для досягнення мети і місії організації й дасть змогу використовувати науково-технічний прогрес для скорочення часу на виконання різних операцій. Перш ніж проектувати ІС, необхідно чітко знати підпорядкованість і зв'язки всередині підприємства.

Автоматизовану систему управління підприємством нашого готельного господарства можна подати у вигляді схеми:



Розглянемо детальніше:

Модуль адміністративної служби

У цій службі застосовується система Fidelio, яка акумулює дані про технічний стан номерів, їх поточний статус, розцінки, поточну зайнятість готелю. Також з її допомогою здійснюється резервування і реєстрація гостей (модуль відділу резервування), ведеться облік їхньої історії для визначення постійних клієнтів. Процес відбувається наступним чином: відомості з терміналу Micros надходять у систему Fidelio, де вони обробляються. Саме так адміністративна служба здійснює ведення особового рахунку гостя, де відображаються не тільки витрати, які він зробив у номері, а й плата за харчування в ресторані, за чищення одягу в хімчистці тощо [14].

Модуль адміністративної служби здійснює такі важливі функції [11, 361]:

- встановлювати кількість днів для зберігання оперативної інформації про гостя як для активних, так і неактивних рахунків;
- підказати, як повинна розраховуватися середня вартість номера і завантаження готелю;
- гнучко змінювати формат інформації про гостя;
- встановлювати пріоритети номерів, щоб змінити послідовність, в якій продаються номери;
- передавати певні повідомлення та інструкції операторам щоразу, коли вони під'єднуються до системи.

Модуль відділу резервування здійснює такі важливі функції:

- перевірку кредитоспроможності клієнта перед продажем номера;
- телефонну консоль (міні-АТС з можливістю переадресації дзвінків, визначником імені абонента);
- облік телефонних дзвінків гостя в автоматичному режимі, що дає змогу визначити вартість зроблених дзвінків і спрямувати її на особистий рахунок гостя;
- ведення листа очікування на необмежену кількість днів;

- оформлення групових заявок через звичайну, групову або делегаційну системи;
- перегляд інформації про попереднє перебування гостя, в тому числі номер кімнати, особливі запити і коментарі оператора;
- бронювання номерів за кожною заявкою або групою заявок;
- присвоєння номерам різних тарифних статусів (звичайний, люкс, президентський);
- запобігання виникненню ситуації перевищення попиту над кількістю вільних номерів;
- друк підтверджень заявок [11, 361].

Модуль роботи покоївок

Цей модуль використовується для підтримання інформації про стан номерів для управлінських потреб і для відділу резервування. Кожному номеру присвоюють статус або «вільно», або «зайнято». Покоївки присвоюють власні статуси: «чистку не проведено», «чисто» та «готово до продажу». Коли гість вселяється, статус його номера автоматично переводиться в «зайнято».

Модуль роботи покоївок здійснює такі функції:

- постачання найсвіжішої інформації про стан номерів відділу адміністрації й резервування;
- надання повної інформації про заповненість готелю, зокрема прогноз;
- зв'язок з ТВ-системою, що дає змогу змінювати статус номера за допомогою телетексту.

Модуль маркетингу і продажу

Цей модуль виконує функцію забезпечення готелю клієнтами і спрямований на побудову системи збирання інформації, дослідження ринку, реклами, маркетингової стратегії проведення операцій із просування готельних послуг та обслуговування, щоб забезпечити максимум ефекту з раціональним мінімумом затрат на маркетингову діяльність.

Модуль маркетингу і продажу включає виконання таких функцій:

- аналіз обсягів продажу та контингенту клієнтів;

- робота з постійними клієнтами;
- встановлення диференційованих цін;
- застосування знижок;
- пошук цільових сегментів ринку [7, 248–249].

Отже, автоматизація процесів функціонування системи готельної структури дозволяє автоматизувати виконання щоденних завдань персоналу і керівництва готельної організації. При цьому досягається взаємозв'язок між різними службами готелю, що значно підвищує ефективність і дозволяє уникнути помилок, більшість завдань (прийом і розміщення великих груп гостей і застосування складних тарифних планів) легко здійснити. Разом з цим керівництво одержує потужний інструмент контролю за станом готельної справи, зокрема і за фінансовими потоками, а можливості зловживань персоналом зводяться до мінімуму. В цілому, з використанням автоматизованих систем готель стає більш керованим. Керівництво готелю, одержуючи адекватні дані про стан справ на певний момент, прогнози на майбутнє, має можливість приймати коректні та своєчасні рішення. Крім функцій менеджменту, системи пропонують додаткові можливості підвищити рівень сервісу для гостей. Клієнт стає центром уваги і потребує індивідуально орієнтованого сервісу. Система дозволяє враховувати різноманітні побажання і переваги гостей, надаючи послуги без проблем для клієнта, а також зберігає дані про кожного гостя, який хоч раз проживав у готелі, а при наступному його приїзді дозволить визначити правильний тариф, швидко поселити і задовольнити його побажання. Готель отримує можливість вести централізований облік нарахунків і розрахунків з гостями [9, 220].

У готелі «Сузір'я чемпіонів» прийнятні різні типи бронювання:

- гарантоване;
- негарантоване;
- «надбронювання» («овербукінг»).

Гарантоване бронювання у досліджуваному готелі, буде пропонуватися для юридичних осіб, компаній, турагенств, з якими готель матиме договірні відносини в яких прописані всі умови оплати, фінансова відповідальність за не-

прибуття, або приймає від них заявки на фірмових бланках з підтвердженням оплати за бронювання. Також гарантоване бронювання може практикуватися при роботі з іноземними гостями. Зокрема, для надання їм візової підтримки, готель бронює номери під гарантію кредитної картки.

Негарантоване бронювання в більшості випадків здійснюватимуть фізичні особи під час передачі заявки по телефону, факсу, електронній пошті, скайпу тощо. У відповідь відправляється «Негарантоване підтвердження», в якому вказується термін дії заявки (як правило, три години з того часу, який вважається контрольним для заїзду). Якщо гість затримується довше цього часу, номер віддається у вільний продаж, щоправда, лише після дзвінка менеджера з бронювання клієнту щодо причини затримки. Якщо гість запізнився й приїхав після ануляції броні, готель надає йому будь-який інший вільний номер [6, 77].

У нашому готелі «Сузір'я чемпіонів» застосовуватиметься продумана політика бронювання місць понад наявних у наявності, що скорочує випадки неявки гостей. Це стосується номерів нижчої категорії. Як правило, відсоток, який ставиться на перебронювання не вище 1-2% від загальної кількості заброньованих номерів. Крім того, цей відсоток також залежить і від категорії гостей. Так, наприклад, якщо заїжджає група туристів, то відсоток менший, оскільки випадки не заїздів груп небагато. Якщо більшість гостей, що забронювали номери - індивідуальні туристи, то тут відсоток пере бронювання вищий. Відомо, що бронювання за день до прибуття або в день прибуття має більш високий показник по шкалі неявки, чим більш раннє бронювання. Аналіз видів часу бронювання і сегментів клієнтів, що роблять бронювання, дозволяє побудувати модель політики бронювання місць понад наявних у наявності [10].

Потрібно зазначити, що готель «Сузір'я чемпіонів» буде використовувати всі можливі способи, типи бронювання та резервування місць.

Дистрибуція

Проектування системи дистрибуції в нашому готелі передбачає, щоб будь-який його гість ставав постійним клієнтом. Для того, щоб досягти такого результату ми будемо намагатися надати клієнту можливість зручного бронювання. Саме на це спрямований сервіс онлайн-бронювання на сайті готелю «Сузір'я чемпіонів».

Електронна або інтернет-дистрибуція – це інструмент управління та оптимізації бронювань і доходів готелю, отриманих за допомогою онлайн-каналів бронювання, до яких належать: веб-сайти готелю (готельної компанії), call-центри, GDS-системи та інтернет-агенції.

Проектування комплексу заходів спрямоване на стимулювання гостей, корпоративних клієнтів і агентств до бронювання готельних номерів безпосередньо в готелі, минаючи посередників, так як, з появою великої кількості інтернет-агентств сайту готелю доведеться конкурувати за право надати свій ресурс споживачеві для бронювання [2, 65].

Web-сайт є основною і найпоширенішою інтернет-технологією. Інформацію, що розміщується на web-сайті, умовно можна поділити на дві групи:

- загальна рекламна інформація про країну, про місце розташування готелю, транспорт, погодні умови, безпеку відпочинку тощо;
- спеціальна довідкова інформація про сам готель та докладний опис номерів [9, 228].

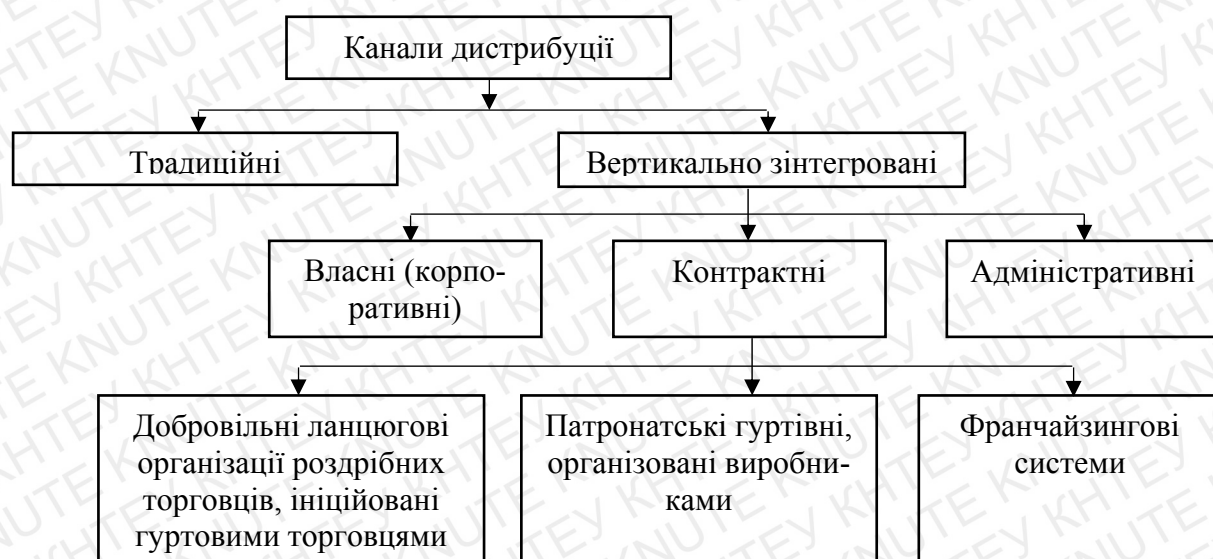


Рис. 1.15. Канали дистрибуції [9, 228]

Щоб максимізувати використання web-сайту як каналу бронювання, проектування необхідно здійснювати, дотримуючись певного алгоритму, який схематично можна подати у вигляді замкненої послідовності (рис. 1.16)

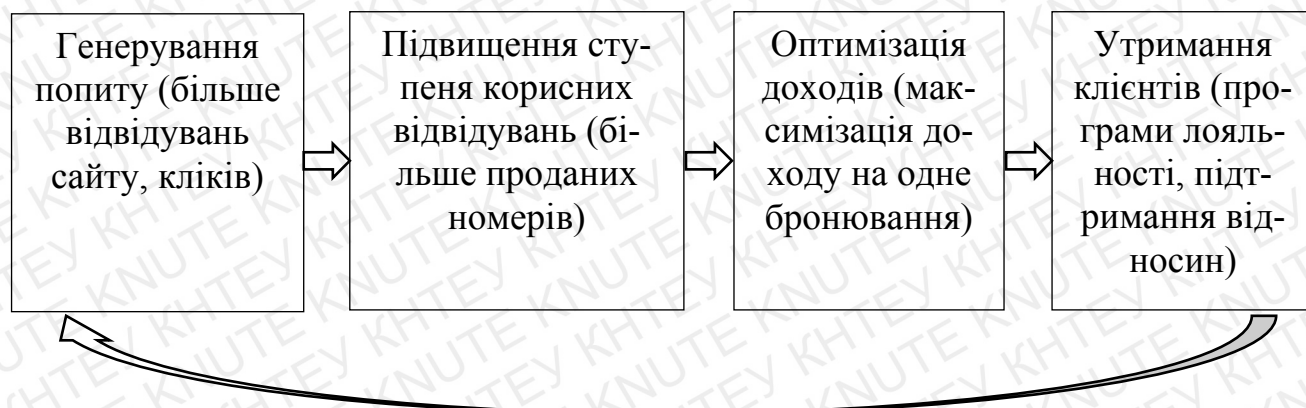


Рис. 1.16 Процес дистрибуції готельних послуг [2, 66]

Web-сайт готелю містить:

- маркетинг бренда готелю через пошукові системи;
- онлайн/банерну рекламу в інтернеті;
- співпрацю із сайтами-філіями (affiliate marketing).

У проекті дистрибуційних заходів рекомендується розглянути кілька напрямів, наприклад продаж через call-центри готелю (CRO). Call-центром називається інформаційний вузол, що приймає, обробляє і розподіляє дзвінки-заявки на бронювання готельних послуг. Співробітники таких центрів мають віддалений доступ до системи бронювання готелю, і нові замовлення фактично обробляються в режимі онлайн.

Головні завдання створення і використання call-центру:

- централізація і стандартизація приймання, оброблення та розподілу телефонних замовлень та бронювання готельних послуг;
- мінімізація кількості втрачених дзвінків;
- максимізація числа корисних дзвінків, збільшення продажу;
- крос-продаж (cross-selling) інших готелів групи;
- максимізація середньої ціни на номер (ADR) за рахунок пропозиції вищих цін.

Різновидом call-центру є MACRO і VCRO.

MACRO (Market Area Central Reservation Office) – call-центр, який створюють для потреб кількох готелів, що обслуговують один ринок, єдиний центр

бронювання для кількох готелів, який дає змогу в разі відсутності номерів в одному з них пропонувати продукт іншого готелю або знаходити для клієнта оптимальну пропозицію за ціною.

VCRO (Virtual Central Reservation Office) – віртуальний call-центр, що приймає і обробляє дзвінки, які надходять у конкретний готель, особливо ефективний якщо відділ бронювання не працює сім днів на тиждень (наприклад, у вихідні) або вночі.

Отже, система онлайн-бронювання (IBE) перетворює сайт готелю в інтерактивний портал бронювання для індивідуальних (B2C) і групових клієнтів (B2C), туристичних агентств і корпоративних партнерів (B2B) [2, с. 66-67].

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

Готельні послуги – діяльність готелю з розміщення споживача шляхом надання готельного номера для тимчасового проживання, а також інша діяльність, пов'язана з розміщенням та тимчасовим проживанням. Готельні послуги складаються з *основних та додаткових послуг*, що надаються споживачеві при розміщенні та проживанні в готелі [2, 67].

Для організації розміщення клієнта в готелі проектуємо службу приймання та розміщення (Reception, Ресепшен), іманентним елементом якої є *стійка портьє* [2, 68].

Вона має бути укомплектована так:

- технічне устаткування;
- файли для реєстраційних карт;
- картки для ключів;
- ключі;
- буклети;
- касові апарати.

Необхідна документація для роботи служби приймання та розміщення:

- правила приймання та розміщення гостей;

- опубліковані тарифи з інформацією про послуги, що надаються;
- посадові інструкції згідно із штатним розписом;
- робочі процедури щодо приймання та розміщення;
- журнали інструктажів з техніки безпеки;
- книга реєстрації іноземних громадян;
- книга реєстрації громадян;
- документ, який підтверджує сертифікацію готелю;
- куточок споживача [2, 68].

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

Можливі два види зустрічі: в аеропорту або на вокзалі (на далеких підступах), а також перед входом до готелю або у вестибюлі (на ближніх підступах). Зустріч на далеких підступах дозволяє до прибуття в готель познайомитися з гостем, скласти або скорегувати програму обслуговування, розповісти про готель і послуги, що надаються. Про таку зустріч домовляються при бронюванні.

У готелі *** «Сузір'я чемпіонів» на 75 місць у м. Буча гість підходить до стійки служби прийому і розміщення, де його вітає адміністратор. Якщо клієнт приїжджає до готелю не перший раз, то до нього звертаються по імені. Це справить на нього позитивне враження. Також адміністратор стоїть за стійкою, а не сидить. Цим він підкреслює свою повагу до гостя.

Процес реєстрації відрізняється в готелях різної категорії за часом і якістю обслуговування, але інформація про гостя скрізь однакова. Так як готель має автоматизовану систему, реєстрація проходить дуже швидко.

Розрізняють два типи клієнтів, що прибувають для реєстрації. Одні з них заздалегідь забронювали місця в готелі, інші ні. Поселення в готель клієнтів по броні в автоматизованому готелі займає кілька хвилин [7, 259].

При попередньому замовленні дані про клієнта уже відомі із заявки на бронювання. Адміністратор уточнює номер заявки, вибирає необхідний модуль

у комп'ютерній системі і здійснює реєстрацію. Від гостя потрібно лише підписати реєстраційну картку.

Процес реєстрації гостей без попереднього бронювання займає більше часу, іноді до 5 хв. У даному випадку адміністратор враховує характер розміщення, необхідного гостю.

Крім того, у процесі спілкування з гостем потрібно обговорити такі питання, як вартість номера, терміни розміщення, порядок оплати. Під час цього обговорення працівник готелю має задати питання, що дозволять судити про платоспроможність гостя. Нормальним для більшості готелів є прохання до гостя показати його кредитну картку, що є свого роду гарантією його платоспроможності [12].

При цьому готель зобов'язаний укласти з гостем договір на надання послуг. Договір на надання послуг укладається при пред'явленні гостем паспорта, або іншого документа, що підтверджує його особу.

Якщо підтвердження на розміщення отримано, гість заповнює реєстраційну картку (Форму № 1-Г «Анкету проживаючого»), що є договором між Виконавцем і Споживачем. В анкеті гість вказує адресу свого постійного місця проживання, адресу організації, що оплачує проживання (якщо оплата здійснюється третьою особою), і вид платежу (готівка, кредитна картка або чек).

Варто дуже ретельно заповнювати анкету, оскільки дані про клієнта можуть бути використані для запрошення його знову відвідати готель під час відпустки, для участі в діловій зустрічі тощо. Неправильно записана адреса може зробити марним розсилання рекламних матеріалів або стати причиною інших неприємностей.

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

Неправильно заповнена «Реєстраційна картка» (Форма № 2-Г) проживаючого робить неможливим повернення забутої в номері речі гостя. Крім того, правильно заповнена адреса гарантує одержання оплати, навіть якщо гість виї-

хав, не заплативши за надані послуги. Помилкова дата від'їзду в анкеті приводить до того, що номер може простояти непроданим добу, якщо гість виїжджає раніше. А у випадку, коли гість планував залишитися довше, номер може бути проданий ще раз. Неправильно записаний номер кредитної картки може призвести до несплати послуг, якщо гість виїхав, не заплативши готівкою.

Заповнивши картку, гість підписує її, тим самим укладаючи з готелем договір, що підтверджує вид розміщення, тривалість проживання і вартість номера.

Після того, як гість заповнив анкету, адміністратор звіряє дані анкети і паспорти гостя, вписує в анкету номер кімнати, у якій буде жити гість, дату та час прибуття і підписує її. Далі адміністратор виписує дозвіл на поселення.

Після оплати гість одержує 2-й екземпляр рахунку. При реєстрації гостеві виписується рахунок за проживання. Він містить у собі тариф номера (або місця), помножений на число днів, оплату бронювання, оплату додаткових послуг, що гість замовляє при реєстрації і різні готельні збори.

Адміністратор заповнює картку гостя (Форму № 3-Г «Візитну картку») – документ на право входу в готель і одержання ключа від номера. Картка гостя завжди виписується в одному екземплярі і повинна містити такі дані: прізвище гостя, номер кімнати і термін проживання.

Візитна картка містить дані, куди підношувачі багажу повинні заносити речі гостей. Для ідентифікації багажу зручно користуватися талонами, на яких записане прізвище власника, а після реєстрації вписується номер кімнати. Такий талон видає швейцар або підношувач багажу при вході гостя в готель. У такий спосіб спрощується робота підношувачів багажу. Якщо талона немає, то гість вказує на свій багаж, показує дозвіл на поселення, де записаний номер кімнати, і підношувач відносить багаж до номера. У номері він показує гостеві, як користуватися обладнанням і інформує про правила безпеки [9, 101–104].

У технології обслуговування клієнта під час поселення визначення номера і тарифів – етап, що може істотно вплинути на клієнта у виборі готелю, термін його перебування. Номер і тариф мають відповідати очікуванням клієнта.

Якщо побажання клієнта важко задовольнити, черговий адміністратор повинен використати альтернативні варіанти – інші номери, аналогічні за розмірами, плануванням, умеблюванням, забезпеченням обладнанням, проте іншого розташування у готелі, з іншим виглядом з вікон та підкреслити переваги тих номерів, переконати клієнта у доцільності розміщення саме у тих номерах.

Використовуємо найбільш ефективну систему визначення стану номерів – комп'ютеризовану. Доступність інформаційних систем управління і зв'язку зумовлює оперативний обмін інформацією між службами та персоналом. Черговий адміністратор і чергові на поверхах, покоївки мають швидкий доступ до інформації про стан номерів, відображений на моніторі комп'ютера.

Після визначення тарифу клієнт здійснює передоплату послуг, форма якої узгоджується з черговим адміністратором чи портьє. Передоплата зараховується в оплату готельних послуг під час остаточного розрахунку, коли клієнт вибуває з готелю.

Плата за надання готельних послуг здійснюється відповідно до єдиного розрахункового часу – 12 год. Поточної доби за місцевим часом. Якщо проживання у готелі становить менше доби, а також у разі раннього заїзду або пізнього від'їзду готель самостійно визначає розмір оплати за надання послуг.

Прийняття оплати готельних послуг забезпечує адміністратор служби приймання та розміщення.

Дії пов'язані з оплатою включають такі операції:

- проведення реєстрації всіх рахунків одразу після оплати;
- опрацювання готівки;
- надання інформації клієнтам щодо їхніх рахунків.

Після реєстрації клієнта адміністратор служби приймання і розміщення *відкриває рахунок* за користування номером. Після відкриття рахунку на ньому проставляють порядковий номер особистої картки для збереження порядкової послідовності реєстрації витрат клієнта під час отримання додаткових послуг. Завдяки комп'ютеризованій системі порядковий номер проставляється автоматизовано.

Після реєстрації клієнта у готелі клієнт може оплатити *авансом проживання в номері*. Адміністратор здійснює операцію оплати. Якщо на час вибуття клієнт бажає продовжити термін перебування, йому необхідно внести передоплату, а також з'ясувати проблеми, пов'язані з витратами, що виникають з цієї причини.

Якщо у рахунку клієнта виникають зміни, касир або порт'є повинен здійснити їхню реєстрацію. *Зміни у реєстрації номерів* можуть виникати у разі:

- помилкового визначення вартості номера;
- зміни оплати номера у зв'язку з видом одного або кількох клієнтів, якщо один або кілька з групи залишаються у номері;
- переходом клієнта з одного номера в інший;
- поселення іншого клієнта в номер;
- виправлення у написанні прізвища, імені, по батькові;
- термінові від'їзди, не очікувані для служби приймання і розміщення (членів авіа екіпажу).

Відмітки про зміни у рахунку здійснюються у двох примірниках розрахункового чека. Необхідно анулювати електронний ключ від попереднього номера, оформити нову візитну картку гостя і віддати клієнтові. Якщо клієнт бажає перейти в інший номер, порт'є повинен повідомити про це носія багажу, оператора телефонного зв'язку, покоївку. Другий примірник залишається у порт'є для внесення виправлень реєстраційних анкет або внесення у файл за наявності комп'ютерної системи в управлінні процесом приймання і розміщення. Незаповнені номери слід вносити у баланс служби приймання і розміщення [2, 71–73].

Оформлення від'їзду і запис оплати клієнта. Головні стосунки клієнта з касиром служби прийому і розміщення відбуваються в період оформлення розрахунку перед від'їздом. Оформлення від'їзду здійснюється швидко, не викликаючи незадоволення у клієнта. Адже, це один з основних етапів у готельному циклі обслуговування, який повинен продемонструвати рівень гостинності закладу розміщення.

Технологія оформлення від'їзду споживача готельних послуг пов'язується з такими діями касира:

- якщо клієнт повідомляє про від'їзд, необхідно дізнатись про номер проживання;
- касир повинен отримати особисті дані про клієнта і перевірити його анкету (так як, наявна комп'ютерна система - перевірити файл);
- касир повинен перевірити отримання клієнтом додаткових послуг у готелі, насамперед безпосередньо перед від'їздом;
- касир повинен вказати суму оплати;
- касир повинен прийняти оплату згідно рахунку, зареєструвати її, вказати час реєстрації у журналі обліку громадян, які проживають у готелі і в анкеті проживаючого або у реєстраційній картці.

Касир служби прийому і розміщення *працює з готівкою* та несе відповідальність за збереження грошової суми на рецепції, в тому числі за сейф. Ключі від сейфа у двох примірниках зберігаються – один у касира, другий у заступника директора з обслуговування. При отриманні грошової суми на початку зміни, касир підписує квитанцію, що передається головному директору. Касир також використовує інструкцію, яку розробляє фінансовий менеджер з користування готівкою. Грошова сума у касира може перевірятись у будь-який момент фінансовим менеджером, іншим уповноваженим фінансово-економічної служби, або зовнішніми інспекторами. Після закінчення зміни касир служби прийому і розміщення повинен на основі квитанції підрахувати баланс готівки за зміну.

Серед методів розрахунку у готелі використовується:

- готівка;
- пластикові картки;
- дорожні чеки;
- автоматизована система Інтернет.

Згідно темпів запровадження пластикових карток у фінансових розрахунках Україна в останні роки займає провідні позиції у Європі. Використання кредитних пластикових карток у готелі зумовлює необхідність підтвердження

їхньої платоспроможності. З метою забезпечення фінансової безпеки функціонування готелю розроблений чіткий порядок обслуговування клієнтів, які оплачують послуги кредитною пластиковою картою. При здійсненні розрахунку кредитною картою, касир повинен перевірити термін її дії, а також переконатись у тому, що картка належить саме цьому клієнту або недійсна з інших причин. Перевірка картки здійснюється через комп'ютерну систему або по телефону з банком-емінентом.

Після підтвердження дієздатності кредитної картки касир здійснює запис даних картки на квитанції, водночас вказує термін дії картки. Ці записи підтверджують факт дотримання інструкції обслуговування електронних карток у готелі. Персонал, який забезпечує обслуговування кредитних карток у готелі, зобов'язаний враховувати обмеження у максимальній сумі витрат по кредитній картці, яку готель може приймати від власника кредитної картки без спеціального дозволу фінансових установ.

Державний комітет будівництва, архітектури та житлової політики України затвердив форми документів первинного обліку та Інструкції про порядок ведення документообігу при наданні готельних послуг. Головним обліковим документом експлуатації номерного фонду є щодобова карта руху номерів і місць готелю (Форма № 9-Г).

Рахунок за оплату готельних послуг складається у двох екземплярах: перший – для гостей, другий - для бухгалтерії готелю.

Іншою безготівковою формою оплати послуг готелю можуть бути касові чеки, що оцінюються банками як еквівалент розрахунку готівкою. Касир служби прийому і розміщення або черговий адміністратор повинен здійснити підтвердження особи власника чеків, зіставивши фотографію і підпис клієнта на чеках з його зовнішністю і підписом. Для забезпечення підтвердження чека, готель приймає розрахунки чеками у період роботи банків, при цьому оплата чеками забезпечується за основні послуги, додаткові послуги оплачуються готівкою або кредитними картками.

З метою уникнення фінансових втрат в процесі роботи з чеками персонал служби прийому і розміщення повинен дотримуватись таких рекомендацій:

- підпис чеків персоналом готелю як свідчення платоспроможності здійснюється після остаточної перевірки банківською установою;
- на чеках повинна проставлятися дата здійснення платежу;
- чеки повинні виписуватись на готель, але не на пред'явника.

Розрахунки за послуги готелів з використанням *глобальної телекомунікаційної системи Інтернет* здійснюються у формі кредитних, дебетних схем і електронних грошей. При покупці послуг у готелі клієнт пересилає номер своєї кредитної картки, з якої знімається обумовлена сума. Дебетна схема працює з використанням дебетних карток. Розрахунок здійснюється шляхом введення клієнтом номера картки і PIN-кода у електронну комунікаційну мережу.

Видача ключів від номера завершує процес реєстрації гостей у готелі. Здійснює цей процес порт'є, в обов'язки якого входить дотримання строгого контролю за збереженням ключів. Дотримання регламентованих інструкцій щодо руху ключів – важливий пункт забезпечення безпеки перебування клієнтів та їхнього майна, іміджу готелю. Після видачі ключів, клієнта у номер, за його згодою, супроводжує посильний. Ключовим моментом у реалізації готельного продукту службою прийому і розміщення при поселенні є пропозиція вибору номера.

У технології обслуговування гостей при поселенні у готель службою прийому та розміщення важливе значення має поведінка персоналу, який повинен толерантно, завжди з усмішкою вести розмову, дотримуватись постійного візуального контакту з клієнтами, бути охайним, чітким у процедурі обслуговування, підтримувати належний вигляд та стан одягу, взуття, бути тактовним, досконало знати професійні обов'язки [11, 268–271].

Поселення проектуємо з урахуванням правил проживання та традицій поселення клієнтів у готелях України, а саме: час поселення – 14.00. Поселення відбувається після обов'язкової реєстрації гостя.

В окремих випадках служба прийому та розміщення може відмовити у поселенні клієнта в готель. *Відмова у поселенні може пов'язуватись:*

- з відсутністю місць або номера у готелі, згідно вибору клієнта;
- непередбачуваними обставинами (пожежа, природні стихії та ін.);
- неадекватною поведінкою клієнта;
- неплатоспроможністю клієнта [11, 271].

Проектування процесу проживання в готелі – це обслуговування клієнтів у номері, за межами номера, за межами готелю. Під час проживання в готелі клієнт отримує пакет основних та додаткових послуг (готельний продукт). Він може бути безкоштовними і платними.

Безкоштовні послуги в готелі:

- бронювання (Reservation);
- реєстрація (Check-In); розміщення (Accommodation); виселення (Check-Out);
- клінінг (Cleaning).

Без додаткової оплати в номері надані такі види послуг:

- виклик швидкої допомоги;
- користування медичною аптечкою;
- розбуджування до певного часу;
- доставляння в номер кореспонденції після отримання;
- надання окропу, голок, ниток, додаткового комплекту посуду і столового приладдя;
- рум-сервіс (Room Service) – організація харчування в номері (сніданки, офіційні прийоми) [9, 82–83].

Крім обов'язкових і безкоштовних послуг, у готелі заплановано комплекс додаткових послуг, які оплачуються додатково і організація їх надання відбувається за межами номера [2, 77].

*У готелі *** «Сузір'я чемпіонів» на 75 місць у м. Буча запроектовані такі додаткові послуги:*

- ресторанні послуги (бар, ресторан, фіто-бар);

- продаж сувенірів;
- транспортні послуги (бронювання квитків на авіа- та залізничного транспорту, замовлення автотранспорту за заявками гостей, виклик таксі);
- купівля і доставка квітів;
- продаж преси, листівок та іншої друкованої продукції;
- побутове обслуговування (ремонт і чищення взуття; прання і прасування одягу; зберігання речей та цінностей; піднос багажу в номер);
- послуги салонів краси, SPA-послуги;
- сауна, басейни, тренажерний зал;
- катання на квадроциклах і велосипедах;
- риболовля з подальшою можливістю приготування страви з допомогою кухаря;
- гра в теніс.

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

У сучасних умовах клієнти вимагають швидкого та якісного обслуговування. Саме цей аспект враховуємо під час проектування основних і допоміжних приміщень, підбору необхідного обладнання. Крім того, підбираючи персонал для майбутнього готелю, плануємо посаду гест-релейшн (Guest Relation), який забезпечує реалізацію персонального сервісу споживачеві та сприяє ідентифікації сервісу, підвищенню якості обслуговування.

До обов'язків Guest relation входить вирішення будь-яких питань і проблемних ситуацій, що виникають у гостей готелю.

Гест-релейшн (Guest Relation) – це підрозділ (співробітник), який працює з усіма гостями в готелі, відповідає на їхні запитання, прохання, інформує клієнтів, забезпечує реалізацію їх потреб та виконання завдань; це посередник між адміністрацією (персоналом) та споживачами [2, 78].

Guest relation користується деякою повагою у решти персоналу готелю, є чудовим комунікатором та вільно володіє англійською мовою.

Це цікава і відповідальна робота. Працівник гест-релейшн є «обличчям» готелю, він править адміністрації готелю. Цей співробітник має зробити відпо-

чинок туристів більш насиченим, адже саме він володіє інформацією, яка потрібна відпочиваючим для незабутнього відпочинку: куди краще поїхати на екскурсії, в якому ресторані повечеряти, в якому клубі найкраща музика, де купувати сувеніри тощо.

Також Guest Relation приймає замовлення в ресторани готелю.

Отже, *функціями гест-релейшн в готелі *** «Сузір'я чемпіонів» на 75 місць у м. Буча є:*

- доброзичлива та професійна зустріч гостей готелю;
- робота із спеціальними пропозиціями та скаргами клієнтів;
- ведення інформаційної бази клієнтів, їх побажань;
- формування бази постійних клієнтів;
- надання споживачам повної інформації про готель, об'єкти, програми, послуги, ціни;
- організація екскурсій по готелю;
- контроль за дотриманням стандартів обслуговування у готелі;
- складання листів для гостей;
- комунікації з корпоративними клієнтами (туристичними операторами);
- перевірка номерів перед заїздом.

Для реалізації процесу гест-релейшн необхідно:

- знати галузеві стандарти гостинності;
- мати відмінні організаторські навички та управління часом, а також вміння залагоджувати конфлікти;
- володіти інформацією про переваги та недоліки кожного номера, ціни, розташування і години роботи всіх служб готелю;
- розклад роботи транспорту;
- добре орієнтуватися в функціональному та територіальному розподілі робіт в готелі з метою оперативної передачі завдань та інформації від клієнта іншим працівникам та службам для їх оперативного виконання;
- забезпечувати комфорт, безпеку, якість сервісу для гостей.

Рум-сервіс (Room Service) пов'язаний з виконанням побажань та потреб споживачів щодо отримання ресторанної послуги в номері та потребує від персоналу наявності компетенцій щодо складу та особливостей меню, вибору страв, технік і видів сервірування столу, послідовності подачі страв, технік та прийомів обслуговування, правил коректної поведінки в номері [2, 79].

ДСТУ 4269:2003 висуває до готелів «Сузір'я чемпіонів» обов'язкове обслуговування в номері з 7.00 до 24.00. Room Service пропонує послуги, пов'язані виключно з харчуванням: замовлення гостей можуть доставляти не тільки у номери, але й розташовані при готелі розважальні заклади, оздоровчі клуби, салони краси. Ціни в Room Service вищі від ресторанних на 10-15%. Існують випадки, коли навіть при наявності платної послуги у номерах, їжу доставляють до гостя без підвищення ціни за обслуговування у номері. Наприклад, коли хтось з учасників туристичної групи захворів і не хоче спускатися до ресторану, де накритий обід, співробітники служби доставляють цей обід у номер. Якщо туристи пізно повертаються до готелю з якогось заходу, керівник групи іноді також просить доставити вечерю до номерів. Іноді Room Service надає ряд безоплатних послуг: доставку у номер льоду, гарячої води, посуду.

Для успішної реалізації завдань, які стоять перед співробітниками даної служби, потрібно звернути особливу увагу на загальні параметри рум-сервісу, що включають нижченаведені важливі складові:

- меню повинно знаходитися в номері на видному місці;
- меню повинно бути роздруковано на кількох мовах, включаючи англійську [9, 401];
- в меню повинно бути мінімум 2 перших страви, 3 основних страви, 3 десерти і напої;
- прилади для гостя повинні бути з високоякісної нержавіючої сталі;
- фарфор високої якості також вигідно підкреслить рівень сервісу.

Співробітник служби – *order taker* – що приймає замовлення по телефону, повинен володіти декількома іноземними мовами. Він не тільки зобов'язаний прийняти замовлення за спеціальним меню, але й погодити з замовником спосіб

приготування страви, час подачі, вид сервіровки, особливості обслуговування. Приймавши замовлення order taker обов'язково попереджує гостя про час приготування страв. Усі замовлення на обслуговування в номерах order taker реєструє у спеціальній книзі (журналі) обліку або використовує комп'ютерну мережу [6, 64].

Запис ведеться в такій послідовності:

- номер кімнати;
- час виконання;
- кількість гостей;
- асортимент страв і напоїв;
- особливості приготування тощо.

Часто разом із замовленням гість отримує чек, який сплачує при виїзді з готелю, картку з побажаннями приємного апетиту і проханням повідомити, коли можна прибрати посуд.

Крім замовлення по телефону в готелі гість може замовити обслуговування у номері по картці, в якій він відзначає меню і час подачі та вішає її увечері на ручку свого номера зовні.

Головне в роботі служби – швидкість доставки, тому проектуємо наявність спеціального сервісного ліфта. Основна частина завантаження цієї служби доводиться на сніданок (до 70%), причому, як правило, до 3/4 всіх ранкових замовлень – це простий «континентальний» сніданок. Страви доставляють на візках в спеціальних контейнерах, що забезпечують необхідну температуру їжі. Виходячи з практичного досвіду, час очікування замовлень до номеру наступний:

- континентальний сніданок – 15 хв.;
- американський сніданок – 20 хв.;
- обід (тільки холодні страви) – 15 хв.;
- обід з гарячею стравою – 25 хв.;
- вечеря – 30 хв.

У номерах серед інформації про усі послуги, що надає готель мешканцям, також міститься інформація про надання послуг Room Service. Уся інформація викладається у друкованому вигляді в спеціальній папці відповідного кольору з логотипом закладу або у вигляді одного листка з друкованою інформацією з обох боків. Назва послуги – «Обслуговування у кімнаті» («Room service») друкується на першій сторінці папки великими літерами вітчизняною та іноземною мовами. Нижче, трохи меншим шрифтом, указується термін дії цієї послуги і внутрішній телефон служби. Ще однією задачею служби Room Service є комплектація і доставка до номерів VIP-гостей подарунків. Оперативну інформацію про прибуття важливих персон менеджери служби отримують від гостювої служби готелю.

Служба обслуговування харчуванням в номерах (Room Service) входить до складу служби організації громадського харчування (Food&Beverage – F&B) і підпорядковується безпосередньо менеджеру служби харчування. До складу служби Room Service входить менеджер, супервайзери, офіціанти, а також співробітники міні-бару, які займаються його перевіркою і поповненням в номерах гостей.

Організаційна структура відділу схематично зображена на рис. 1.17:

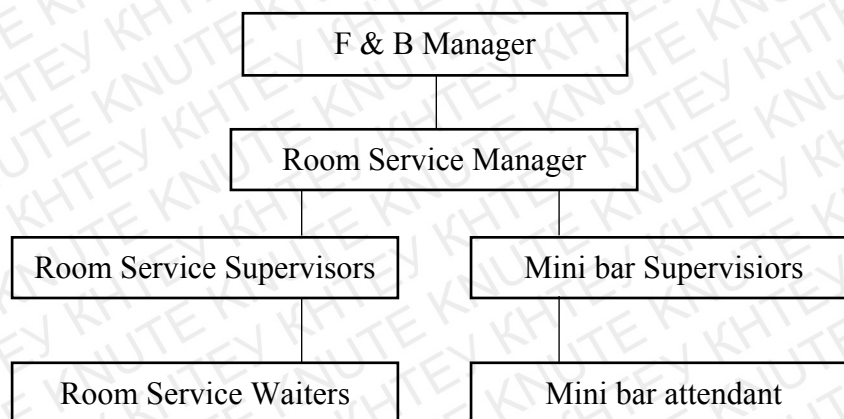


Рис 1.17. Організаційна структура служби Room Service [18, 153]

Менеджер служби Room Service:

- контролює роботу офіціантів;
- складає графік роботи офіціантів;
- розподіляє обсяг робіт;

- стежить за правильною сервіровкою столів, підносів;
- перевіряє правильність формування замовлень по меню Room Service;
- робить звіти з продажу;
- вирішує проблемні ситуації.

Супервайзер служби Room Service:

- розподіляє обсяг робіт;
- стежить за правильною сервіровкою столів, підносів;
- перевіряє правильність формування замовлень по меню Room Service;
- вирішує проблемні ситуації.

Офіціант відділу Room Service:

- обслуговує гостей;
- підтримує чистоту і порядок в приміщенні Room Service;
- відповідає за своєчасний збір брудного посуду з поверхів;
- контролює отримання замовлень зі складу;
- забезпечує відділ достатньою кількістю посуду, соусників, молочників, приладів, скатертин, серветок.

Супервайзер міні-бару:

- замовляє продукцію зі складу;
- розподіляє обсяг робіт;
- складає графіки виходу на роботу підлеглих (працівників міні-бару);
- робить звіти.

Співробітник міні-бару:

- перевіряє міні-бари і поповнює їх в номерах гостей;
- зараховує вартість спожитих продуктів та напоїв на рахунку гостей;
- блокує міні-бар в разі заборгованості гостя;
- перевіряє технічний стан і режим роботи міні-бару [12].

1.4.4. Хаускіпінг (Housekeeping). Клінінг (Cleaning)

Захоплення гостей готелю вишуканим декором не може порівнюватися з його задоволенням від ідеальної чистоти та порядку. За чистоту і порядок у готелі відповідає хаускіпінгова служба, яка побудована за інтересами та запитами

гостя, для максимального задоволення його потреб. Отже, потрібно організувати роботу служби хаускіпінгу, щоб вона за будь-яких обставин працювала без збоїв [13]

Хаускіпінг (Housekeeping) – служба (процес) управління номерним фондом, пов'язана із підтриманням порядку, чистоти, комфорту у готелі, що забезпечується, шляхом визначенням послідовності клінінгових робіт, пріоритетами здійснення прибирання номерів, розподілу прибиральних робіт між покоївками, прибиральниками та двірниками, а також інформування інших служб про стан номерів і готовність до заселення, про санітарний стан території готелю. У перекладі з англійської *клінінг* походить від слів *clean out* – *прибирання, чищення*, пов'язаний з функціонуванням служби та здійсненням процесу прибирання в готелі та на його території [2, 81].

Клінінг – це професійне прибирання приміщень за найвищими європейськими стандартами спеціально навченими фахівцями на спеціальному обладнанні, надання клієнту сервісу найвищого рівня з максимальним професіоналізмом.

Саме тому, для оптимального виконання всіх завдань у відділі хаускіпінгу існує чітка організаційна структура, яка об'єднує співробітників, які чудово володіють технологіями робіт, які проводяться згідно з прийнятими у готелі стандартами. Ось так наочно виглядає перелік співробітників і їх функціонал (див. табл. 1.15):

Таблиця 1.15

Структура служби хаускіпінгу

Найменування персоналу	Функції
Керівник служби	Здійснення контролю за своєчасним прибиранням та утриманням в чистоті всіх приміщень; забезпечення впровадження передових технологій прибирання приміщень; складання графіків чергувань; контроль виконання заходів з протипожежної безпеки
Старша покоївка	Контроль за санітарним станом номерного фонду і громадських приміщень, роботою покоївок і прибиральників громадських приміщень. Сортування вживаних одягу, білизни тощо, їх мітка, здача в прання; отримання, перевірка і видача спецодягу; ведення обліку та контроль за правильним використанням спецодягу
Покоївка	Прибирання і комплектація номерів засоби розміщення, їх підтримку в належному санітарно-гігієнічному стані. Прибирання

	громадських приміщень засобу розміщення і утримання їх у належному санітарно-гігієнічному стані
Підсобний працівник	Виконання підсобних, ремонтних і допоміжних робіт

Отже, головною дійовою особою на території номерного фонду є *покоївка*. Основний обов'язок такого персоналу – прибирання номерів, незалежно від того, зайняті вони або вільні, а також їх комплектація відповідно до стандартів готелю.

Крім того, покоївка є певною єдиною ланкою готелю, оскільки взаємодіє зі своєї посади з інженерною службою, службами рум-сервіс, обслуговування міні-барів, прийому і розміщення (швейцари, Батлер, порт'є), службою безпеки.

У клінінговий комплекс необхідно включати не тільки миття підлоги, вікон або хімчистку килимів, а й догляд за кімнатними рослинами, акваріумами та водоспадами, забезпечення чистого повітря у приміщеннях, догляд за обладнанням.

Розрізняють такі види клінінгу:

- поточний щоденний;
- проміжний;
- після виїзду гостя;
- генеральний;
- прилеглої території готелю.

Щодня покоївка виконує поточне і *проміжне прибирання* номерів. Перед тим як приступити до прибирання номерів, покоївка повинна перевірити заброньовані номери, прибрані напередодні. При цьому вона має перевірити якість прибирання номера, санітарного вузла, роботу освітлюючих приладів, телевізора, холодильника, телефона, радіоточки, наявність рекламного і довідкового матеріалу. Прибирання покоївка починає з номерів, що звільнилися після від'їзду мешканців.

Проміжне прибирання проводиться за окремим завданням за потребою.

Проведення *генерального прибирання* здійснюється один раз на десять днів у звільненому після від'їзду гостя номері. Послідовність прибиральних технологічних операцій у номерах наведено у додатку Б.

Проміжне прибирання у номерах здійснюється у другій половині дня на вимогу гостей за окрему плату або якщо це прибирання зазначене у розпорядку робочого дня.

В обов'язки покоївки входить:

- видалення сміття з номера;
- прибирання і миття посуду;
- протирання обіднього столу;
- перестилання постільної білизни;
- прибирання у санвузлі;
- готування ванни;
- заміна рушників;
- миття підлоги або механізоване прибирання підлоги.

Усі види прибирання, що проводяться у номерах готелю, здійснюються з обов'язковим використанням інвентаря з прибирання і необхідних витратних засобів.

При від'їзді гостей покоївка перевіряє чи не забули гості речі, стан обладнання у номері, замінює постільну білизну і рушники, замінює інформаційний матеріал, після чого прибирає номер.

Генеральне прибирання всієї житлової площі проводиться не менше одного разу у десять днів. Генеральне прибирання здійснюється в період відсутності гостей у номері і пов'язується з вологим прибиранням, протиранням меблів, видаленням плям на підлозі, килимовому покритті, м'яких меблях, миттям санвузлів спеціальним розчином [11, 285].

При генеральному прибиранні також проводять і додаткові роботи: ремонт підлоги, видалення пилу із стін пилосмоком, використовуючи круглу щітку з довгим ворсом.

Двічі на рік, навесні і восени, спеціальні бригади склопротиральників миють всі вікна зовні і в середині. Штори та тюлеві штори на вікнах чистять пилосмоком і двічі на рік здають в хімчистку. Не рідше одного разу на місяць електромонтери протирають електросвітильники в номерах.

Особливістю *приміщень загального користування* є численний потік відвідувачів. Основне прибирання місць загального користування відбувається рано вранці, пізно ввечері або вночі. Протягом дня приміщення загального користування відбувається рано вранці, пізно ввечері або вночі. Протягом дня приміщення загального користування прибирають у міру забруднення.

Санітарні вузли, розташовані у вестибюльних приміщеннях, прибирають за визначеним графіком прибиральних робіт, який вивішують у приміщенні санвузла. Прибиральниця робить помітки про проведення санітарних робіт після кожного прибирання із зазначенням часу закінчення прибиральних робіт. Поточне прибирання проводять щоденно з інтервалом 40 хвилин у денний час і через кожні 1,5 години вночі.

Прибиральні роботи в коридорах, холах, вітальнях. У денний час на поверххах у холах, вітальнях, коридорах, кімнатах відпочинку покоївки стежать за тим, щоб не збиралося сміття. Періодично протирають від пилу меблі, слідкують за чистотою перил і поручнів та прибирають видиме сміття. Основне прибирання цих приміщень проводиться при мінімальній присутності споживачів готельних послуг.

У процесі прибирання здійснюють такі роботи:

- видалення пилу з меблів;
- чищення пилосмоком підлоги з штучним килимовим покриттям, паркетної підлоги, м'яких меблів;
- протирання ганчіркою плінтусів, радіаторів, підвіконня, горщиків з квітами [13];
- чищення килимових доріжок;
- очищення попільничок від попелу;
- протирання номерних знаків на дверях кімнат.

Також державними службами здійснюється контроль за санітарно-екологічним станом навколишньої території готелю, де розташовані:

- озеленені площі у вигляді паркових зон;
- внутрішні водоймища;
- узбережжя озера;
- тротуари вулиць, автостоянки;
- розважальні майданчики.

Для проведення клінінгових операцій працівників готелю потрібно забезпечити професійним обладнанням та мийними засобами:

- для підтримання блиску полірованих поверхонь меблів;
- для чищення килимів та килимових покриттів;
- для миття підлог мармурових, мозаїчних, паркетних, глазурованої плитки;
- для миття дерев'яних підлог і лінолеуму;
- для чищення мідних, латунних, бронзових виробів;
- для миття скла;
- для миття санвузлів;
- для видалення пилу пиłosосами або шлангами централізованої системи пиловидалення.

Вибрані обладнання, інвентар та мийні засоби для клінінгу представлені у таблиці 1.16.

Таблиця 1.16

Обладнання, інвентар та мийні засоби для клінінгу

№ пор.	Марка або назва виробника	Призначення	Кількість
Клінінгове обладнання			
1	Пилосос Nilfisk-Advance UZ 878-878 B	Для сухого прибирання твердих поверхонь	10
2	Машина VIPER FANG 18C	Для вологого прибирання підлоги	3
3	Magic System 710S Safety	Возик для покоївки	12
Інвентар			
1	H2O Mop X5	Швабра	20
2	Lysoform	Комплект для підмітання (віник і совок)	15
3	Vikan	Набір для миття вікон	12

Миючі засоби			
1	hocoMARBLE	Засіб для мармуру та інших вапнякових підлог	7 (1 кг)
2	Brosser 1 TR-KL	Засіб для прибирання скла та дзеркал	10 (250 ml)
3	Суперактив pH 0,5-2,5	Засіб для чищення всіх видів сантехнічних поверхонь	5 (5 л)

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

Проектуючи спектр Wellness, SPA, Fitness – послуг, враховуємо світові тенденції розвитку потреб клієнтів.

Слово «велнес» похідне від англ. fitness та well-being, що перекладається як «добре самопочуття» [2, 89–94].

Велнес – це система оздоровлення, що дозволяє досягти емоційної і фізичної рівноваги, помірне і комфортне фізичне навантаження, здорове харчування, комплексний догляд за шкірою, хороший відпочинок, оптимізм і позитивне мислення [15].

Головне завдання велнесу – запобігання та профілактика хвороб, а також ознак старіння, як зовнішніх, так і внутрішніх.

Основні принципи велнесу:

- рух;
- розумова активність;
- розслаблення і гармонія;
- краса і догляд за тілом;
- збалансоване харчування [2, 94].

*До спектру Wellness-послуг у готелі *** «Сузір'я чемпіонів» на 75 місць у м.*

Буча належить:

- оздоровчі послуги з очищення організму;
- здорове (вегетаріанське, екологічне) харчування;
- масажі;
- водні процедури;

- ароматерапія;
- дихальні вправи;
- SPA-центри.

SPA – це оздоровчий комплекс процедур з використанням води з лікувальними властивостями (мінеральної, морської, прісної), а також морських водоростей і солі, лікувальних грязей і цілющих рослин. Дана послуга поєднує якості медичного, або wellness-продукту і є чітко сегментованою маркетинговою пропозицією. SPA - це не просто набір процедур, це створення для гостя особливого світу і неповторної атмосфери.

Кваліфікація сучасних моделей SPA будується за культурно-географічною ознакою:

- американська модель;
- французько-італійська модель;
- австрійська модель;
- німецька модель;
- східна, або азіатська, модель;
- слов'янська модель.

Дитячі SPA-послуги – це ігрові професійно напрацьовані процедури, до яких належать:

- купання;
- аквааеробіка в дитячому басейні;
- розваги на водних атракціонах аквапарку;
- гідро процедури у ванні (мінеральній, вуглекислій, прісній масаж) [2, 97].

У готелі *** «Сузір'я чемпіонів» на 75 місць у м. Буча плануємо SPA-послуги німецької моделі, які характеризуються активним використанням у процесі проведення SPA-процедур водного середовища у вигляді ванн, басейнів, душів (Віші, Шарко), використання гідротерапії за Кнайпом.

Фітнес (англ. *fitness* – пристосованість, здатність до витривалості) – це напрям масової спортивної й оздоровчої фізичної культури, спрямований на покращення загального стану організму людини, його тренуваність та здатність

опиратись негативним впливам зовнішнього середовища шляхом виконання простих та комплексних вправ у музичному супроводі чи у визначеному такті, допомагає в корекції форм та ваги тіла і дає змогу закріпити досягнуті результати.

Виділяють такі основні компоненти фітнесу:

- сила;
- витривалість; аеробні навантаження (серцево-судинна витривалість);
- гнучкість;
- загальна особиста гігієна (правильне харчування, розпорядок дня, відпочинок, особиста гігієна, гігієна навколишнього середовища та праці).

Існують два різновиди фітнесу:

- *загальний* – це система занять фізичною культурою, що передбачає не лише підтримку гарної фізичної форми, а й інтелектуальний, емоційний, соціальний і духовний складники;
- *фізичний* – це прагнення до оптимальної якості життя, яке передбачає досягнення більш високого рівня підготовленості відповідно до стану тестування, невеликий ризик порушення здоров'я (гарна фізична підготовленість) [2, 97].

Площа і функціональність фітнес-клубу залежать від завдань, які він повинен виконувати. Відповідно, *зали при готелях умовно можна розділити на 3 типи:*

- *невеликі «іміджеві»* - зали тільки для постояльців, які не приносять додаткового прибутку готелю. Як правило, користування таким залом входить у вартість проживання, а його площа становить 50-100 м²;
- *спортзали, які відвідують як гості готелю, так і сторонні клієнти;*
- *фітнес-центри при готелі.* Це повноцінні, прибуткові спортивні комплекси, що включають тренажерний зал, зали для групових занять, басейн, SPA-центр і т. д. Площа його становить від 250 м² і більше. Такий центр може бути як власністю готелю, так і орендаря, що спеціалізується безпосередньо на

спортклубах. Відвідування цих клубів може не входити у вартість проживання і оплачуватися гостями додатково.

Після визначення завдань, які ставляться перед фітнес-центром, і бюджету, який на нього може бути виділений, можна приступати безпосередньо до планування.

Так як, готель тільки проектується, передбачити в ньому приміщення для фітнес-центру необхідної площі не складе труднощів [16].

Наявність спортзалу в готелі – вже не додаткова опція, а необхідний елемент інфраструктури. Більшість споживачів вважають важливим мати можливість займатися фітнесом під час подорожі. Якісна спортивна зона для готелю не рідкість, це його конкурентна перевага і показник високого рівня сервісу. А першокласне обладнання – це запорука безпеки тренувань і показник уваги і турботи про гостей.

Приймаючи гостей, важливо враховувати факт, що постояльці можуть прилітати з країн з іншим часовим поясом. І якщо їх візит короткочасний, то вони можуть займатися за звичним для них часовим графіком. Тому спортивний зал, що відкривається о 9 ранку, може бути для них просто марним, якщо вони звикли тренуватися, наприклад, з 6 ранку за місцевим часом. Якщо ж розглядати інтер'єри спортзалів, то можна відзначити, що по дизайну вони можуть як повторювати стильову концепцію готелю, так і контрастувати з нею. Головним критерієм організації спортивної зони є наявна площа [17].

В готелі «Сузір'я чемпіонів» створений стильний спортзал в стилі хай-тек. У футуристичному інтер'єрі міць металевих опор врівноважується легкістю скляних конструкцій: панорамні вікна виходять в атриум і створюють відчуття відкритості простору. Стриманість і аскетичність пом'якшує локальним підсвічуванням, яка створює незвичайні акценти. Інтер'єр органічно доповнюють сучасні тренажери з безліччю технологічних функцій, що дозволяє провести ефективне тренування будь-якої спрямованості і складності. Площа тренажерного залу – 88,93 м².

До спектру фітнес-технологій готелю *** «Сузір'я чемпіонів» на 75 місць у м. Буча належать такі послуги:

- плавальний басейн відкритого та закритого типу;
- пляж;
- спортивний та ігровий майданчик;
- тенісні корти;
- велосипедні доріжки та доріжки для квадроциклів;
- тренажерний зал;
- масажні кабінети;
- сауна;
- солярій.

Для організації Wellness, SPA, Fitness у готелі «Сузір'я чемпіонів» було організовано спеціальні приміщення, об'єднані у блок, що забезпечить зручність для клієнтів та технічного обслуговування. Організацією надання запроєктованих послуг займатимуться спеціалісти, що мають спеціальну освіту та практичний досвід роботи [1, 505].

Необхідне обладнання для організації даного спектра послуг подано у таблиці 1.17.

Таблиця 1.17

Перелік обладнання для організації надання велнес (Wellness), СПА (SPA), фітнес (Fitness) послуг

Комплекс послуг	Обладнання	Кількість, од.
Велнес (Wellness)		
Послуги ароматерапії	Ароматизатор WDT DuftDos Vari	1
Еко-послуги	Лежак з дерева	2
СПА (SPA)		
Послуги масажу	Стіл масажний LEO Comfort	3
Послуги сауни	SOLDOS-SL - обладнання для створення соленого «морського клімату» в сауні	1
Послуги хамаму	SOLDOS-V2 – обладнання для створення соленого «морського клімату» в хамамі	1
Послуги соляної кімнати	Лежак із мозаїки Lux	3
Фітнес (Fitness)		
Послуги кардіотренування	Бігова доріжка Discover SE серії	3

	Elevation	
Послуги кардіотренування	Горизонтальний велотренажер Lifecycle Discover SE	2
Послуги силового фітнесу	Комплекс для силового тренування Signature Cable Motion	1

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

Сервіс у готелях, крім розміщення та харчування, включає й інші елементи, спрямовані на задоволення потреб у розвагах, веселому змістовному відпочинку, емоційному розвантаженні. Саме з цих міркувань у сервісній діяльності та готельному обслуговуванні виникають нові напрями івентивної та анімаційної діяльності.

Івент (від англ. *event* – подія) – розважальне або рекламне подання, здійснюване на театральній сцені, кіно – або телеекрані, на спортивній або цирковій арені з використанням різних сюжетних ходів, образотворчих прийомів, світлової техніки, комп'ютерної графіки.

Задоволеність клієнта відпочинком визначається трьома основними взаємозалежними й взаємозумовленими факторами:

- відчуттям здійсненості бажання, мрії, надії (мети подорожі);
- відчуттям комфортності середовища гостинності;
- відчуттям безпеки середовища гостинності.

Виконання всіх цих факторів зумовлюють якісні івентивні та анімаційні програми, які протягом усього періоду перебування в готелі повинні забезпечити повну задоволеність. Тому в івентивній концепції повинні бути сформовані основні вимоги до побудови анімаційних та івентивних програм.

Отже, *івент-сервіс* – це задоволення специфічних потреб у спілкуванні, русі, культурі, творчості, приємному проведенні часу, розвагах.

Анімація з лат. *anima* — душа і похідного фр. *animation* — оживлення.

Функції анімаційних програм – організація та керівництво культурними, оздоровчими та спортивними заходами, їх подальше поширення серед туристів [2, 99].

Проектування комплексу івент-послуг у готелі *** «Сузір'я чемпіонів» на 75 місць у м. Буча ґрунтується на типології основних категорій івентів:

- проведення різноманітних турнірів, зборів команд і збірних з великого тенісу (особливо з жовтня по квітень) – для завантаження номерів готелю;
- популяризація заходу «Сімейний пікнік» – відпочинок одного-трьох днів, можливо на уїк-енд, з наданням комплексних послуг (спортивні ігри, SPA-процедури, барбекю, рибалка).

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

Заклади ресторанного господарства у готелях можуть бути різних типів і форм обслуговування.

Склад і площі приміщень закладів ресторанного господарства визначаємо згідно з вимогами ДБН В 2.2-20:2008. Готелі та ДБН В 2.2-25-2009 «Підприємства харчування (заклади ресторанного господарства)» [2, 108].

Ресторан при готелі «Сузір'я чемпіонів» обслуговує як проживаючих у ньому гостей, так і широку публіку. Він також організовує обслуговування урочистих і офіційних прийомів, нарад, надає гостям інші послуги: продаж сувенірів, квітів, обслуговування в готельних номерах і т.д.

Рациональне розміщення підприємств громадського харчування створює зручності населенню при організації харчування за місцем відпочинку.

Цінова політика ресторану спрямована на забезпечення самоокупності організації та отримання прибутку. Середній чек на людину становить в ранковий 100–200 грн. і денний час 300–500 грн., у вечірній 600–1500 грн. Ресторан відноситься до першого класу.

Режим роботи підприємства з 08.00 до 02.00 годин, без вихідних. Перерва на санітарне прибирання і гігієну в залі ресторану передбачено з 16.00 до 17.00 годин. Один раз на місяць планується санітарний день. Ресторан буде працювати з повним обслуговуванням офіціантами [9, 244].

Розробка меню. Найважливішим елементом управління процесами обслуговування гостей на підприємствах харчування є меню. Його образно називають «повноважним представником» ресторану, що здійснює постійний зв'язок підприємства з гостями.

Визначення структури і площі складських приміщень закладів ресторанного господарства при проектуваному готелі наведено у таблиці 1.18.

Таблиця 1.18

**Структура і площі складських приміщень закладів
ресторанного господарства при проектуваному готелі**

№	Приміщення	Устаткування	Кількість, од.	Габаритні розміри, мм		Площа, м ²
				довжина	ширина	
1	Завантажувальна	Ваги товарні 0,5 ч 100,0 кг	1	1100	400	0,44
		Стіл виробничий	2	1600	500	1,6
		Ваги товарні 0,04 ч 10,0 кг	1	390	330	—
		Підтоварник ПТ1А	3	1000	800	2,4
		Візок вантажний (50 кг)	3	1000	400	1,2
	Площа, яку займе устаткування, м ²					5,64
	Площа завантажувальної, м ²					18,0
2	Комора сухих продуктів	Стелаж SC-158	2	1500	800	2,4
		Підтоварник ПТ1А	1	1000	800	0,8
	Площа, яку займе устаткування, м ²					3,2
	Площа комори сухих продуктів, м ²					8,9
3	Комора винно-горілчаних напоїв	Стелаж SC-158	2	1500	800	2,4
		Підтоварник ПТ1А	2	1000	800	1,6
	Площа, яку займе устаткування, м ²					4,0
	Площа комори винно-горілчаних напоїв, м ²					11,0
4	Охолоджувальні камери					
4.1	М'ясо-рибних напівфабрикатів	Площа камери м'ясо-рибних напівфабрикатів, м ²				8
4.2	Овочевих напівфабрикатів, фруктів, зелені, напоїв	Площа камери овочевих напівфабрикатів, фруктів, зелені та напоїв, м ²				8,0

4.3	Молочно-жирова та гастрономії	Площа камери молочно-жирової та гастрономії, м ²				8
5	Комора зберігання інвентарю та мийна тари	Стелаж SC-135	1	1200	600	0,72
		Ванна мийна ВМ/700	1	700	700	0,49
		Шафа для інвентарю Pravin	2	900	500	0,9
		Площа, яку займе устаткування, м ²				2,11
		Площа комори інвентарю, м ²				6

Закінчення таблиці 1.18

№	Приміщення	Устаткування	Кількість, од.	Габаритні розміри, мм		Площа, м ²
				довжина	ширина	
6	Приміщення комірника	Стіл	1	1200	600	0,72
		Шафа	1	1000	600	0,6
		Стілець	5	400	400	0,8
		Площа, яку займає устаткування, м ²				2,12
		Площа приміщення комірника, м ²				6,0

Кількість і номенклатуру технологічного устаткування, що встановлюється у проєктованому закладі ресторанного господарства, визначаємо на основі наказу Міністерства економіки та з питань європейської інтеграції України від 3 січня 2003 р. № 2 «Про затвердження рекомендованих норм технічного оснащення закладів громадського харчування», а марку і модель устаткування – за каталогами фірм-виробників.

Визначення площі доготівельного цеху зазначено у таблиці 1.19.

Таблиця 1.19

Визначення площі доготівельного цеху

Устаткування	Марка, модель	Кількість, шт.	Габаритні розміри, мм		Площа, м ²
			довжина	ширина	
ОВОЧЕВЕ ВІДДІЛЕННЯ					
Виробничий стіл	Rada CO-15/8H	2	1500	800	2,4
Мийна ванна	TMM BMP-H 2/450	1	1000	530	0,53
Стіл із мийною ван- ною	ТИП-225-СМБ	1	1200	700	0,84
Раковина для миття	LW10039G	1	500	400	0,2

рук					
Стелаж	MZ_CT-Ц-135	1	1000	600	0,6
Ваги електронні	CAS SW-5	1	260	287	-
Бачок для відходів	ACP_100	1	Ш	400	0,16
Машина для нарізан- ня овочів	Торгмаш МПР- 350	1	600	300	-
Підтоварник	TMM ПТ-10	1	1000	600	0,6
Холодильна шафа	MISTRAL 40RS	1	670	735	0,5
Полиці настінні	Техно-ТТ ПН-111/1504	2	1500	400	-

Закінчення таблиці 1.19

Устаткування	Марка, модель	Кількість, шт.	Габаритні розміри, мм		Площа, м ²
			довжина	ширина	
М'ЯСО-РИБНЕ ВІДДІЛЕННЯ					
Виробничий стіл	Rada CO-15/8H	2	1500	800	2,4
Мийна ванна	TMM BMP-H 2/450	1	1000	530	0,53
Стіл із мийною ван- ною	ТИП-225-СМБ	1	1200	700	0,84
Ваги електронні	CAS SW-5	1	260	287	-
Бачок для відходів	ACP_100	1	Ш	400	0,16
Стелаж	MZ_CT-Ц-135	1	1000	600	0,6
М'ясорубка	Sirman TS-12E	1	430	215	-
М'ясорозрихлювач	Sirman «T-Rex»	1	400	450	-
Холодильна шафа	MISTRAL 40RS	1	670	735	0,5
Полиці настінні	Техно- ТТ ПН- 111/1504	2	1500	400	-
Корисна площа устаткування					10,86
Загальна площа цеху					27,0

У проектованому готелі 3* «Сузір'я чемпіонів» на 75 місць передбачається ресторан на 56 місць, бар на 20 місць та фітобар на 20 місць, який буде розташований у лаунж-зоні SPA-комплексу при готелі. Усі заклади харчування будуть розташовані на першому поверсі готелю [3, 247].

Заклади харчування не мають окремого входу з вулиці, бо розраховані, в першу чергу, на відвідувачів готельного комплексу. До ресторану та бару можна потрапити з вестибюлю готелю. Фітобар розташовано у SPA-зоні готелю.

До вартості номеру готелю на 75 місць включений сніданок, шведський стіл, з 7.00-11.00 ранку проходить у ресторані, меню наведено у табл.1.20.

Таблиця 1.20

План-меню сніданок шведський стіл готелю 3* «Сузір'я чемпіонів»

Меню шведського столу	Вихід стандартної порції, г
1	2
Аперитиви	
Сік томатний	150
Сік апельсиновий	150
Вода мінеральна «Моршинська» б/г	250
Вода мінеральна «Моршинська» газ	250

Продовження таблиці 1.20

Меню шведського столу	Вихід стандартної порції, г
Холодні страви	
Салат Грецький (сир Фета, помідори, огірок, перець болгарський, маслини, зелень, масло оливкове)	220
Салат із свіжих овочів (помідори, огірки, редис)	100
Куряча грудка (під вершково-овочевим соусом)	200
Сирне плато (чеддер, дорблю, камамбер, пармезан,)	75
Вершкове масло	15
Йогурт із злаками	125
Йогурт лісові ягоди	125
Сир кисломолочний	100
Сметана	100
Основні страви	
Телятина запечена	100
Сосиски відварні	50
Тушковані боби в томатному соусі	150
Запечені міні спаржа з томатами	150
Овочі на грилі (цукіні, баклажани, помідори, перець болгарський)	100
Вівсяна каша на молоці	150
Омлет з овочами (помідори, перець, шампіньйони)	150
Яйця відварені	
Млинці з м'ясом	120
Вареники з картоплею та грибами	120
Майонез	25
Кетчуп	25
Гірчиця	10

Сухі сніданки	
Вівсяні пластівці,	50
кукурудзяні пластівці	50
Холодне молоко	100
Родзинки	10
Асорті із горіхів	10
Солодкі страви	
Запіканка з сиру кисломолочного	120
Млинці з вишнями	130
Млинці з маком	

Закінчення таблиці 1.20

Меню шведського столу	Вихід стандартної порції, г
Напої	
Кава чорна	100
Чай чорний, зелений	200
Лимон	7
Цукор	15
Вершки пакетовані	15
Молоко гаряче	25
Борошняні кондитерські вироби	
Круасан із шоколадом	45
Круасан із заварним кремом	45
Мафін із смородиною	50
Хлібобулочні вироби	
Хліб житній	30
Багет	50
Булочка європейська	50

Після 11.00 у ресторані триває перерва до 12.00 для підготовки закладу для відвідування гостями. З 12.00-24.00 годин ресторан готелю «Сузір'я чемпіонів» працюватиме як загальнодоступний заклад ресторанного господарства за меню а-ля карт (табл.1.21) [17].

Таблиця 1.21

Меню ресторану готелю 3* «Сузір'я чемпіонів»

Найменування страви	Вихід страви, г	Ціна, грн
Холодні закуски		
Тар-тар із лосося з сиром Філадельфія (лосось, сир Філадельфія, чіпси із чорного хліба)	130 / 20	155
Капрезе (помідори свіжі, сир Моцарела, соус «Песто»)	200	105
Сирне плато (горгонзола, камамбер, пармезан, пекорино, мед, волоський горіх, виноград)	120 / 70	175

Продовження таблиці 1.21

Найменування страви	Вихід страви, г	Ціна, грн
Карпаччо із телятини (телятина, в'ялені помідори, сир пармезан, салат руккола, соус оливково-лимонний)	130 / 20	95
Брускети з помідорами та моцарелою	100	65
Брускети з анчоусами і помідорами	100	75
Тар-тар із телятини (телятина, каперси, олія оливкова, рисові чіпси)	120	110
Оселедець заморський під маринованою цибулею	100 / 75	65
Соління власного посолу	320	65
Сало українське з часником (відбірне українське сало, часник, грінки, зелень)	100 / 40	54
Овочеве асорті (помідори, перець болгарський, огірки, зелень)	420	125
М'ясне асорті (курина та свиняча ковбаса, підчеревина, буженина)	340 / 30	195
Салати		
Салат з морепродуктами (лосось, креветки, мідії, шпинат, помідори черрі, салат Чука, заправлений зеленим соусом)	230	295
Салат з курячою печенкою та цитусами (під гірчично-пряним соусом)	220	105
Теплий салат з телятиною (під соусом Рокфор)	200	160
Салат Цезар (з ніжним куриним філе, яке заправлене горіхово-гірчичним соусом)	265	145
Теплий салат з кролю (м'ясо кролю, стебло селери, соус на вершках і червоного хрину)	275	175
Салат зі шпинату з маринованою телятиною (під гірчичною заправкою)	250	150
Салат Грецький (сир Фета, помідори, огірок, перець болгарський, маслини, зелень, масло оливкове)	220	87
Салат з судаком і тигровою креветкою (судак, тигрова креветка, мікс салату, болгарського перцю, пармезану, соус вінегрет)	275	285
Салат з куркою під сирним соусом (мікс салату, куряче філе, помідор черрі, сирний соус)	220	105

Перші страви		
Суп курячий (з рисовою локшиною)	250	65
Суп-крем із броколі (з фрикадельками з індейки)	250	85
Суп із креветок (з грибами шиітаке)	260	245
Борщ український зі свинячими реберцями (подається з салом, бородінським хлібом та сметаною)	260 / 65 50	75
Спагетті, равіолі		
Спагетті Карбонара (спагетті, бекон, сир пармезан, вершки, яйце куряче)	250	115
Равіолі м'ясні з соусом з білих грибів	250	185

Продовження таблиці 1.21

Найменування страви	Вихід страви, г	Ціна, грн
Лапша удон з куркою (лапша удон, куряче філе, спаржа, броколі, заправка на основі устричного соусу)	250	140
Спагетті Negro з середземноморськими креветками (спегетті Negro, креветки, вершковий соус)	270	220
Паста Кватро Формаджи	250	95
Тальятелле з білих грибів і креветок (паста власного приготування, тигрові креветки, білі гриби, сирно-вершковий соус)	300	295
Пельмені із дичини	200	65
М'ясо, птиця, дичина		
Свинячий ошийок (під гранатовим соусом)	220	140
Качине філе Су-вид з овочевим гратеном під ягідним соусом	170 / 200	260
Пеппер-стейк (філе-міньон під соусом Пеппер)	250 / 40	250
Стейк New York (стейк New York, качани кукурудзи)	100	115
Стейк Tournedos Rossini (філе-мінйон, креветки, картопляне пюре, гриби білі, помідори черрі, соус Демиглас)	280	225
Бургер з телятиною і картоплею фрі	350 / 100 / 30	135
Бургер з куркою і картоплею фрі	350 / 100 / 30	120
Медальйони з телятини під соусом Дор-блю	230	235
Куряча грудка (під вершково-овочевим соусом)	200	135
Качина ніжка у соусі Теріякі з картопляним пюре	280	290
Котлети з дичини з гречаним ризото	100 / 150	115
Риба, морепродукти		
Лосось під соусом Теріякі	180	250
Креветки під соусом Теріякі	100 / 30	265
Судак Гратен з білими грибами	250	215
Мангал		
Шашлик з курячого філе	за 100	55
Каре баранини	за 100	110

Шашлик з телятини	за 100	110
Шашлик зі свинини	за 100	70
Стейк з лосося	за 100	145
Стейк із масляної риби	за 100	95
Шашлик із сома	за 100	110
Закуси до пива		
Асорті з в'ялених ковбасок	150	150
Тарілка до пива (ковбаски мисливські, сосиски мюнхенські, картопля фрі)	270 / 120 / 60	185
Креветки до пива	за 100	80
Бастурма	за 50	55

Продовження таблиці 1.21

Найменування страви	Вихід страви, г	Ціна, грн
Сухарики з сиром пармезан	200	40
Рулька Фйсбанд під соусом Джек Деніелс	за 100	45
Гарніри		
Картопля з пряною зеленню	200	35
Картопля фрі	150	45
Булгур	150	45
Картопляне пюре	200	35
Овочі на грилі (баклажани, помідори, цукіні, перець болгарський, гриби печериці, кукурудза)	200	75
Спаржева квасоля у вершковому соусі	150	70
Рис з вершками та шафраном	200	55
Гречане різото	200	55
Випічка		
Хачапурі по-мегрельські	450	96
Хачапурі по-аджарські	400	92
Чиабатта (сіра / біла)	50	12
Соуси		
Аджика	40	25
Азійський	40	30
Барбекю	40	30
Тар-тар	40	30
Ткемалі вершкових	40	30
Наршараб гранатовий	40	45
Десерти		
Десерт з сиром Філадельфія та карамеллю	110	65
Пиріг маковий	110	65
Чізкейк	110 / 40	75
Штрудель з морозивом	100 / 50 / 40	65

Шоколадний Маркіз	120	75
Морозиво	150	75
Фрукти сезонні	за 100	20

Меню бару представлено у наведеній нижче таблиці 1.22.

Таблиця 1.22

Барна-карта у готелі 3* «Сузір'я чемпіонів»

Алкогольні напої	Вихід, мл.
Міцні напої	
Горілка	
Ціпоро	500/100/50
Ракія	500/100/50
«Хлібна сльоза»	500/100/50
Неміров «LEX»	500/100/50
Немірів «Медова з перцем»	500/100/50
Аперетив	
Кампарі	50/500
Абсент Ксента	50/500
Бехерівка	50/500
Егермейстер	50/500
Віскі	
Джек ДеніелсТеннесі	50/500
ДюарсУайтЛейбл	50/500
Джоні Уокер	50/500
ДюарсСігначер	50/500
Ром	
БакардіСуперіор	50/500
БакардіБлек	50/500
Гавана Клаб 3 роки	50/500
Гавана Клаб 7 років	50/500
Коньяк	
«Сараджішвілі»*****	500/100/50
Тбілісі***	500/100/50
Гремі****	500/100/50
Варціхе*****	500/100/50
Арарат наїрі*****	500/100/50

Лікери	
Бейліз	50/100/500
Малібу	50/100/500
Калуа	50/100/500
Самбука	50/100/500
Вермути	
Мартіні Бьянко	50/100/500
Мартіні Россо	50/100/500
Мартіні Екстра Драй	50/100/500

Закінчення таблиці 1.22

Алкогільні напої	Вихід, мл.
Вина	
Ігристі вина	
Поль Роже Пюр, ЕкстраБрют	0,75
Теттанже Ноктюрн (напівсухе)	0,75
Артемівське червоне н/солодке	0,75
Ж. Лассаль, БрютРозе (рожеве)	0,75
Червоні вина	
«Каберне» червоне, сухе	0,75
«Вівліяхора» червоне, напівсолодке	0,75
«Керовасілу» червоне, напівсолодке	0,75
Білі вина	
«Цинандалі» біле, сухе	0,75
«Вівліяхора» біле, сухе	0,75
«Малагузья», біле, напівсухе,	0,75
«Шардоне» біле, напівсолодке	0,75
Пиво	
CoronaExtra	0,33
StellaArtois	0,33
Klausthaler (Безалкогольне)	0,33

Крім закладів харчування гості готелю 3* «Сузір'я чемпіонів» мати-муть можливість замовити страви у номер. Замовлення клієнт робить через електронне меню служби «Room Service», яке має скорочений вигляд меню ресторану (по три страви кожної категорії). Алкогольні напої будуть реалізовуватись через міні-бар в номері та барі готелю, ресторан [17].

Бар готелю 3* «Сузір'я чемпіонів» працюватиме з 12.00 до 24.00 години. Його меню наведено у табл. 1.23 [12].

Таблиця 1.23

Меню бару при готелі 3* «Сузір'я чемпіонів»

Група страв	Вихід страв, г
Холодні закуски	
Тартар із телятини із томатами канкасе	150/20
Салат із руколою та королівськими креветками	170
Салат Цезарь (салат Айсберг, філе куряче смажене на грилі, помідори черрі, сир пармезан, крутони, класичний соус з анчоусами)	170
Салат асорті (бєбі шпинат, помідори чері, виноград, сир дор блю, запечений перець, ростбїф)	200
Запечений інжир із козячим сиром	120

Продовження таблиці 1.23

Група страв	Вихід страв, г
Гарячі напої	
Чайна карта	
Англійський сніданок	200
Кардамон	200
Ерл Грей	200
Чай трав'яний	200
М'ятний лист	200
Квіти ромашки	200
Липовий	200
Кавова карта	
Еспресо	30
Американо	100
Кава Лате	180
Кава Мокко	200
Кава по-львівські	160
Кава по-віденські	160
Капучіно	200
Фрапучіно	180
Кава по-східному	55
Холодні напої	
Боржомі (стекло)	250
Моршинська газована, негазована	250
Сік-фреш апельсиновий	300
Сік-фреш яблучний	300
Сік-фреш грейфруктовий	300
Сік Rich (апельсиновий, вишневий, яблучний)	250/500
Алкогільні напої	

Аперитив	
Мартіні Бьянко (Італія)	50/100/750
Noilly Prat (сухий вермут, Франція Нойлі Пат Марсел'ян)	50/100/750
Pernod (анісова настоянка з кропом, 40% спирт, Франція)	50/100/750
Ricard (настоянка з анісу, солоду з травами, 45% спирт, Франція) Рікар	50/100/750
Горілка	
Хортиця ISE	50/100/500
Хортиця Платіnum	50/100/500
Хортиця Преміум	50/100/500

Закінчення таблиці 1.23

Група страв	Вихід страв, г
Ром	
Кептен Морган Оріджинал Спайсед голд	50/100/500
Кептен Морган Ямайка ром	50/100/500
Кептен Морган Блек Спайсед	50/100/500
Віскі	
Дж. Уолкер Блек Лейбл	50/100/500
Дюарс Уайт Лейбл	50/100/500
Чівас Рігал 12 років	50/100/500
Білі вина	
Мускат Хаулер. 2006 (сухе)	50/100/750
Гевюрцтрамінер Вьей Вінь. Бомен. 2005 (напівсухе)	50/100/750
Барон де Балуа Вин де Пэй Блан Муале 2005 (напівсолодке)	50/100/750
Мутон Каде Резерв Сотерн (солодке)	50/100/750
Червоні вина	
Барон де Лірондо (напівсухе)	50/100/750
Домен де Джастіс Бордо Суперіор. 2005 (сухе)	50/100/750
Барон де Лірондо (напівсолодке)	50/100/750
Ігристі вина	
Гоне-Медевіль брют розе (Франція)	50/100/750
Шохлен Бріллант (безалкогольне, Німеччина)	50/100/750

Харчування працівників готелю відбувається у їдальні, яка обладнана біля приміщення персоналу.

Організація сервісно-виробничого процесу в закладі ресторанного господарства

В залежності від типу, класу підприємства, його місткості та форм обслуговування підбираються склад та мінімальні площі приміщень ресторану,

користуючись ДБН В.2.2-25:2009 «Будинки і споруди. Підприємства харчування (заклади ресторанного господарства)» [8].

За допомогою схеми технологічного процесу визначають структуризацію сервісно-виробничого процесу у закладах ресторанного господарства готелю 3* «Сузір'я чемпіонів». На основі якої визначають послідовності етапів процесу виробництва продукції та надання послуг у проектованому закладі, а також об'ємно-планувальних рішень для їх забезпечення (рис. 1.18).



Рис. 1.18. Схема виробничо-торгівельної структури закладу ресторанного господарства

Приміщення для споживачів

Організацію процесу обслуговування представлено у вигляді табл. 1.24 з урахуванням існуючих вимог (ГОСТ 30523-97; ДСТУ 3862-99; ДСТУ 4281:2004).

Таблиця 1.24

Поелементна структурно-технологічна схема процесу обслуговування в закладі ресторанного господарства

Зона	Елементи процесу	Засоби забезпечення процесу		Учасники
		просторові	матеріально-технічні	

Обслуговування офіціантами				
Первинного обслуговування	Надання попередніх послуг	автопаркування; вестибюль; гардероб; камера схову цінних речей; аванзала; інші	гардеробна стійка; сейф; прилад для чищення взуття; полиця для зберігання засобів гігієни; обладнання для дрібного ремонту; санітарні прилади; стійка адміністратора; м'які меблі	Паркувальник Швейцар Хостес

Закінчення таблиці 1.24

Зона	Елементи процесу	Засоби забезпечення процесу		Учасники
		просторові	матеріально-технічні	
Послуг харчування і відпочинку	Надання і споживання послуг харчування, обслуговування і відпочинку	торговельна зала; естрада; бенкетні зали; VIP-зали; бар	меблі та обладнання торговельного залу; столовий посуд; столові набори; столова білизна; елементи інтер'єру; декорації шоу-програм; інше	Менеджер з обслуговування Адміністратор Метрдотель Хостес Офіціант Бармен, Відвідувач Інші
Допоміжна	Забезпечення процесу обслуговування	торговельна зала; роздавальна; сервізна; буфет; бар; мийна столового посуду; приміщення офіціантів; приміщення менеджера з продажів; приміщення для зберігання музичних інструментів; гримерна	торговельно-технологічне устаткування;	Спеціаліст відповідного спрямування Споживач

Користуючись [2, 114] підберемо склад та мінімальні площі приміщень закладів харчування готелю 3* «Сузір'я чемпіонів» табл. 1.25.

Таблиця 1.25

Площі приміщень для відвідувачів закладів ресторанного господарства при готелі 3* «Сузір'я чемпіонів» на 75 місць

№	Приміщення	S приміщень, м²
Ресторан на 56 місць		
1	Торгівельна зала	172,27
5	Туалетна з убиральною чоловіча	12,53
6	Туалетна з убиральною жіноча	12,53
Бар		
1	Торгівельна зала	42,86
Фітобар		
1	Торгівельна зала	25,84
	Всього	266,03

Таким чином, площа приміщень харчування готелю на 75 місць складає 266,03 м².

Організація виробничого процесу в закладах ресторанного господарства

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

Розрахунок оборотності місця за 1 годину здійснюється за формулою 1.4:

$$\eta = \frac{60}{\tau} \quad (1.4)$$

де, τ – оборотність місця, разів/год;

ϕ – тривалість відвідування, хв.

Розрахунок кількості відвідувачів здійснюється за формулою 1.5:

$$n = m \times \eta \times k \quad (1.5)$$

де, n – кількість відвідувачів за годину, осіб;

m – кількість місць у залі, місць;

k – коефіцієнт заповнення зали.

У таблиці 1.26 представлено графік завантаження торговельної зали ресторану готелю «Сузір'я чемпіонів» на 75 місць. При складанні графіків враховано режим роботи закладу, середню тривалість прийому їжі одним клієнтом, приблизний коефіцієнт завантаження в кожну годину роботи підприємства.

Таблиця 1.26

Прогнозована добова динаміка завантаження ресторану на 56 місць

Години роботи, год	Тривалість відвідування, хв	Оборотність місця за годину, разів	Заповненість зали, частка одиниці	Кількість відвідувачів
--------------------	-----------------------------	------------------------------------	-----------------------------------	------------------------

07:00 – 11:00	Сніданок (шведський стіл)			43
12:00 – 13:00	40	1,5	0,1	15
13:00 – 14:00	40	1,5	0,2	22
14:00 – 15:00	60	1	0,5	31
15:00 – 16:00	40	1,5	0,1	14
16:00 – 17:00	30	2	0,1	20

Закінчення таблиці 1.26

Години роботи, год	Тривалість відвідування, хв	Оборотність місця за годину, разів	Заповненість зали, частка одиниці	Кількість відвідувачів
17:00 – 18:00	40	1,5	0,1	13
18:00 – 19:00	40	1,5	0,1	15
19:00 – 20:00	60	1	0,3	23
20:00 – 21:00	60	1	1	48
21:00 – 22:00	60	1	0,3	29
22:00 – 23:00	60	1	0,2	18
Усього за день:			Шведський стіл	43
			Відвідувачі ресторану	248
Денна оборотність місця, рази				4,43

За результатами проведених розрахунків, (табл. 1.26) визначено, що загальна кількість споживачів ресторану за сніданком буде складати 43 осіб, що становить 77% від кількості місць в готелі, з 12:00 до 23:00 кількість відвідувачів становить 248 особи, а оборотність місця в залі за день – 4,43.

Найбільша завантаженість залу спостерігається у вечірні години, адже протягом цього часу проводиться розважальна програма для гостей ресторану.

Визначивши загальну кількість страв кожної групи для ресторану європейської кухні, результати наводимо у табл. 1.27.

Таблиця 1.27

**Коефіцієнт споживання групи страв у ресторані
готелю «Сузір'я чемпіонів»**

Група страв	Коефіцієнт споживання	Кількість страв, шт.
Холодні закуски	1,9	646
Гарячі закуски	0,3	102

Супи	0,18	61
Основні страви	1,2	408
Гарніри	0,3	102
Десерти	0,4	136
Гарячі напої	0,5	170
Кондитерські та борошняні вироби	0,5	170
Холодні напої	0,6	204
Алкогольні напої	0,6	204
Всього		2203

Сировинне забезпечення виробничої програми

Основою розрахунку кількості сировини Q є денна виробнича програма і норма витрат продуктів на одну порцію за формулою 1.6:

$$Q = \frac{n * g_p}{1000} \quad (1.6)$$

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

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

На основі розрахунків складаємо таблицю добової потреби закладу ресторанного господарства у сировині, продуктах (напівфабрикатах, купівельних товарах) за товарними групами [11, 319-322].

Склад та площа: виробничих, складських, адміністративно-побутові приміщень, проєктовані закладів ресторанного господарства при готелі 3* «Сузір'я чемпіонів» на 75 місць наведено у табл. 1.28.

Таблиця 1.28

Експлікація приміщень закладів ресторанного господарства при готелі 3* «Сузір'я чемпіонів»

№	Найменування приміщень	Площа, м ²
Виробничі приміщення		
1	Холодний цех	22
2	Доготівельний цех	25
3	Гарячий цех	35
4	Приміщення завідуючого виробництва	4
5	Мийна кухонного посуду	5
6	Мийна столового посуду та сервізна	10
7	Роздаткова	6
Складські приміщення		

№	Найменування приміщень	Площа, м ²
8	Приміщення охолоджувальних камер	22
9	Комора вино-горілчаних продуктів	10
10	Комора сухих продуктів	10
11	Комора та мийна тари	8
12	Білизняна та інвентарна	6
13	Завантажувальна	10
Адміністративно-побутові приміщення		
14	Контора	6
15	Приміщення для офіціантів та адміністратору	12
16	Гардероб жіночий з душовими кабінами	12

Закінчення таблиці 1.28

№	Найменування приміщень	Площа, м ²
17	Гардероб чоловічий з душовими кабінами	12
18	Санвузли для персоналу	6
19	Приміщення для музикантів	6
20	Приміщення комірника	6
Разом		233

Сервіс

Організація процесу обслуговування у закладах ресторанного господарства при готелі 3* «Сузір'я чемпіонів» розроблено фірмовий сервіс відповідно до вибраної концепції.

Якісний і кількісний склад меблів, за допомогою яких здійснюється обслуговування споживачів у проєктованих закладах ресторанного господарства при готелі наводимо у таблиці 1.29.

Таблиця 1.29

Характеристика меблів для закладів ресторанного господарства при готелі 3* «Сузір'я чемпіонів»

Тип меблів	Габаритні розміри, мм	Характеристика	Кількість меблів
Ресторан на 56 місць			
Стіл 2-місний	800 x 800	Для споживання страв споживачами	5
Стіл 4-місний	1200 x 800	—*—	15
Стіл 6-місний	900 x 1500	—*—	5
Крісла	600×600	Для сидіння гостей	110
Візок офіціантський	400×700	Для обслуговування	2

Тип меблів	Габаритні розміри, мм	Характеристика	Кількість меблів
Бар на 20 місць			
Стіл 2-місний	800 x 800	Для споживання страв споживачами	5
Крісла	600×600	Для сидіння гостей	10
Барні табурети	Ø400	Для сидіння гостей	2

В закладах ресторанного господарства при готелі на 75 місць буде застосовуватись індивідуальний метод обслуговування офіціантами. Цей метод передбачає здійснення офіціантом усіх операцій та елементів обслуговування споживачів на визначеній ділянці зали. Застосовуватиметься різне сервірування столів залежно від виду та характеру обслуговування. Додаткова сервіровка столу офіціантами здійснюватиметься залежно від прийнятого замовлення. Форма одягу персоналу буде класичного стилю.

Розрахунок кількості офіціантів проводимо за формулою:

$$N_{of} = N_I / P, \quad (1.7)$$

де N_{of} – кількість офіціантів, що приймають участь у обслуговуванні, осіб;

N_I – кількість споживачів, яких може обслуговувати один офіціант, (8–12 чол.);

P – місткість зали, місць.

Для ресторану на 56 місць кількість офіціантів у зміну складає $= 56/12=5$ осіб, для бару на 20 місць $= 20/12=2$, загальна кількість офіціантів для роботи закладів ресторанного господарства складає 7 осіб при двозмінній роботі персоналу загальна кількість офіціантів становить 14 осіб [18, 194].

Кількість обслуговуючого персоналу наведено у таблиці 1.30 слід зазначити, що обслуговуючий персонал працюватиме два через два дні.

Таблиця 1.30

Якісний та кількісний склад обслуговуючого персоналу закладів ресторанного господарства при готелі 3* «Сузір'я чемпіонів»

Посада	Розряд	Кількість персоналу	
		Ресторан	Бар
Адміністратор залу		2	-
Офіціант	4	10	2

Бармен – касир	5	2	2
Мийник столового посуду			2
Прибиральник залів			2
Разом			22

В ресторані застосовуватиметься тарифний план "Bed&Breakfast". Це передбачає надання такого виду сніданку, як шведська лінія. Форма обслуговування – з частковим обслуговуванням офіціантами [12].

Для організації шведського столу в ресторані виділятиметься частина залу. На видному місці розташовуватиметься інформація про режим роботи шведського столу, вартість сніданку (обіду, вечері), про асортимент продукції.

Асортимент продукції на «шведській лінії» розміщують у відповідному порядку, спочатку асортимент соків, прохолоджувальних напоїв, далі – молочні продукти, масло вершкове, салати та вінегрети, холодні страви із риби, м'яса, свійської птиці. Над прилавками з холодними закусками розміщена полиця, на якій знаходяться хлібобулочні вироби (в т. ч. власного виробництва) в корзинах, покритих лляними серветками. Корзинки зі звичайними, національними та дієтичними видами хліба розміщують у кінці «шведської лінії», щоб споживачі могли його взяти з урахуванням вибраних страв. Соуси та спеції розміщують або біля відповідних страв, або в окремому місці «шведської лінії». Для приготування гарячих закусок у лінію встановлюють пересувну плиту. Для підтримання супів або других страв у гарячому стані в лінію включаються прилавки з настільними мармітами Chafing-Dishes (шафендішами). Для відповідного посуду встановлюють пересувні візки для підігрівання [14].

На початку лінії споживач бере тацю, ставить на направляючі лінії столу, вибирає закуски та страви і рухається вздовж лінії самообслуговування, бере страви за допомогою кухарів. Далі споживач сідає за підготовлений стіл. Десерт та гарячі напої споживач вибирає самостійно. Якщо споживач забажає, то офіціант повністю може обслужити його за столиком під час сніданку.

Оплата отриманої продукції та послуг проводиться як готівкою, так і за безготівковим розрахунком, для постійних клієнтів передбачатимуть знижки.

Особливості обслуговування в номерах готелю

В готелі 3* «Сузір'я чемпіонів» буде спеціальна служба з відповідною назвою "Room service", яка прийматиме замовлення на подавання сніданку чи страв протягом дня до номерів готелю.

Організація обслуговування у номері готелю складається з таких етапів: приймання замовлення на обслуговування; передання замовлення на виробництво; організація роботи з підготовки предметів сервірування для виконання замовлення; отримання готової до споживання продукції із виробництва; транспортування предметів сервірування та замовленої продукції до номера готелю; дотримання офіціантом правил поведінки, правил етикету перед дверима номера та в номері замовника; вибір місця, зручного для прийняття їжі; сервірування місця для прийняття їжі; дотримання офіціантом правил подавання страв з використанням різноманітних способів їх подавання за проханням замовника; дотримання офіціантом правил прибирання посуду і розрахунку зі споживачем у номері готелю [17].

До послуг, що надаються готелем 3* «Сузір'я чемпіонів», буде входити бронювання столиків у ресторані за бажанням мешканців, організація бенкетів, обслуговування конференцій тощо.

Обслуговування в конференц-залах здійснюватиметься тільки за бажанням учасників і буде організовуватись у фіксований термін часу. Обслуговування буде здійснюватися під час перерви на каву-брейк ("Coffeebreak"). Буде організовано бригаду офіціантів, які спеціалізуються на обслуговуванні подібних заходів.

РОЗДІЛ 2. АРХІТЕКТУРА. ДИЗАЙН

2.1. Об'ємно-планувальні рішення готелю

Архітектурно-планувальна організація споруд готелів – важливий фактор їхнього функціонування, особливості архітектури, значно виразніше планування готельних споруд, суттєво виділяє їх на фоні споруд іншого функціонального профілю.

Архітектура готелю в певній мірі виступає фактором його самореклами. Окремі готелі оригінальністю архітектури вираженої у формі споруди, оздобленні фасаду, висоті будівлі, використанні будівельних матеріалів відомі у всьому світі.

Архітектурно-планувальні особливості готелю виступають важливим економічним фактором їхнього розвитку. Від типу планувальної організації і особливостей будівництва істотно залежать витрати на благоустрій навколишньої території, відрахування за використання земельної ділянки (податок на землю, орендна плата та ін.), догляд за будівлею та її ремонт.

Архітектурно-планувальне рішення готелю впливає на особливості його обладнання інженерно-технічними системами і є важливим фактором безпеки проживання гостей і роботи персоналу [11, 334].

Сучасні готелі відрізняються за призначенням, місткістю, поверховістю, типами конструкцій, рівнями комфорту, режимами експлуатації (цілорічні, сезонні), місцем розташування (місто, курорт тощо), функціональним призначенням, забезпеченістю харчуванням, тривалістю проживання в них, рівнями цін. Усі ці фактори враховуються при проектуванні і впливають на склад приміщень готелю, архітектурно-планувальну структуру будівлі.

Сучасний готель покликаний створити комфортабельні умови для проживання гостя і надати йому ряд додаткових послуг [21, 57].

Основні принципи, що беруться до уваги при спорудженні будівель готелів, такі:

- Будівля (або комплекс будівель) повинні органічно вписуватися до навколишнього середовища, не порушуючи особливості міського або сільського ландшафту;
- Необхідно враховувати природно-кліматичні фактори, температуру та вологість повітря, кількість опадів, інсоляцію, швидкість і напрямок вітру тощо;
- Архітектурне, конструктивне і планувальне рішення будівлі не повинні бути надмірно дорогими. Планування будівлі повинне забезпечувати економічність її експлуатації;
- При проектуванні готелю певну роль відіграють рекламні міркування: забезпечення оформлення фасаду, що підкреслює престижність готелю; встановлення рекордів певного напрямку; розташування вітрин готельних торгових центрів [21, 59];
- Планування будівлі повинно забезпечувати раціональну організацію обслуговування і відповідний комфорт проживаючим, відповідати функціональним вимогам;
- Будівля повинна відповідати естетичним, технічним, санітарно-гігієнічним, екологічним нормам і рекомендаціям. Варто передбачити можливість її реконструкції;
- Необхідно дотримуватися умови економічності процесу будівництва готелю (наявність міських інженерних комунікацій – водопровід, каналізація, електрокабель; можливість телефонізації і підключення до існуючих інженерних мереж, що значно знижує вартість будівництва).

Будівлі готелів призначені для короткочасного проживання людей з метою здійснення різних видів діяльності [1, 195–196].

Оскільки готель «Сузір'я чемпіонів» розташований у зоні в'їзду до великого міста (Києва), то невід'ємною умовою будівництва такого готелю є створення зручних з'їздів із транспортних артерій та його добра видимість вже на далеких підступах.

Варто зазначити, що замиське розташування готелю також породжує певні складності, пов'язані з доступністю до центру міста і роботою окремих блоків

готелю, таких, наприклад, як ресторан, перукарня, що розраховані і на обслуговування міського населення.

Розташування готельних комплексів у планувальній структурі міста є складним і відповідальним процесом.

Ділянка, яку ми обрали для будівництва готельного комплексу має достатню площу території з урахуванням специфіки експлуатації готельного комплексу і його місткості; прямокутну форму та не більше, ніж із двох сторін обмежена магістральними вулицями; вільні території для влаштування під'їздів і стоянок для пасажирських і екскурсійних автобусів, автомашин. Крім того, для служби постачання численних різноманітних груп приміщень готелю (ресторани, торгівля) буде створений цілий ряд спеціальних допоміжних і складських зон, що вимагають індивідуального під'їзду вантажного транспорту та організації незалежного їхнього завантаження, розвантаження, зберігання товарів. Також до ділянки розташування готелю «Сузір'я чемпіонів» пред'явлено архітектурно-ландшафтні критерії: наявність озеленення – поруч розташований парк, водних поверхонь – озеро.

При проектуванні готелю правильно використовуємо рельєфно-ландшафтне довкілля для досягнення органічного зв'язку зовнішнього та внутрішнього простору [9, 124–125].

Загалом у проекті готелю регламентуються показники об'єму споруди, площі забудови, вартості будівництва, матеріалів, інженерного устаткування, ресторанних підприємств, додаткових послуг гостям, вказується кількість місць і номерів, а також співвідношення номерів різної місткості [2, 202].

При проектуванні та будівництві підприємств готельного господарства, житлову частину проектують за:

- прямокутною;
- компактною;
- атріумною;
- ускладненою формою плану [7, 125].

Форма плану готелю 3* «Сузір'я чемпіонів» – прямокутна.

Отже, архітектурно-планувальна організація споруд готелів – потужний чинник оригінальності архітектури, який відіграє роль культурно-естетичного фактору забудови території та гармонійно доповнює місцевий колорит.

2.2. Архітектурні рішення. Характеристика (організація) території

Архітектура як мистецтво проектування, спорудження та художнього оздоблення будов створює мікроклімат, штучне середовище, зручне для комфортного перебування людей.

Архітектурні рішення будівлі підприємства готельного господарства мають індивідуальний стиль, техніку виконання.

Земельна ділянка для будівництва має достатню територію з урахуванням специфіки експлуатації об'єкта й архітектурних рішень [7, 123].

Проведено дослідження території радіусом охоплення 500 м, яка межує з ділянкою забудови. Визначено, що територія придатна для будівництва готелю за містобудівними та санітарними умовами. Також, визначено, що на досліджуваній території існує лісопарковий масив, природні краєвиди, що можуть вплинути на роботу проектного готелю [21, 37].

Визначено озеленення району – лісопарк, транспортні мережі – вул. Шевченка. Містобудівну ситуацію показано на схемі проїзду до готелю. Схему проїзду до готелю розробляємо на основі карт (карти-схеми) міста. Радіус охоплення території на схемі – 800 м (рис 2.1, рис. 2.2).

Масштаб виконання: 1:5000, 1:10000.

Архітектурно-планувальні особливості забудови району та відповідність будівельним, санітарним, пожежним нормам зумовлюють розташування готелю в малоповерховій будівлі з вільним розміщенням будівель на ділянці.

Готель «Сузір'я чемпіонів» запроектований на початку міста Буча, у лісо-парковому масиві між вулицями Шевченка (яка є частиною траси Київ-Ковель)



та Антонія Михайлівського. Розташування готелю є досить вигідним: вулиця



Шевченка, як основна магістраль дозволяє легке пересування до центру міста Буча та міста Ірпінь, яке є частиною Ірпінської агломерації. Також зручно діс-

татися міста Києва та його вокзалів: авіа, залізничного, річкового. Водночас, лісова смуга захищає від шумів, забезпечує чисте повітря, затишок на налаштовує на легкий, заміській відпочинок.

*Рис. 2.1. Схема розташування готелю «Сузір'я чемпіонів»**

Рис. 2.2. Можливий вигляд «з висоти пташиного польоту»

*будівель готельного комплексу «Сузір'я чемпіонів»**

* Рис. 2.1 та Рис. 2.2 створено автором.

Стиль інтер'єру – це сукупність основних ознак архітектури певного історичного періоду, що виявилися в особливостях функціональної, конструктивної і художньої складових.

Архітектурний стиль включає в себе характерні, специфічні для певної епохи елементи як соціально-функціонального, техніко-економічного, так і ідейно-естетичного характеру [7, 126].

Інтер'єр готелю – це організація внутрішнього простору будівлі, що являє собою зорво обмежене, штучно створене середовище, яке забезпечує комфортні умови життєдіяльності людини та істотно впливає на її естетичне психофізіологічне сприйняття [9, 133].

Опираючись на художню виразність архітектурної споруди та гармонійну цілісність, будівля готелю та внутрішній простір запроектовано в єдиному стилі – постмодернізм, тобто використання принципів симетрії, перспективи, пропорційності, елементів усіх стилів за принципами високої естетики [2, 249].

Варто зазначити, що одним з найважливіших елементів інтер'єру є колірне вирішення приміщень – пофарбування стін, підлог, оздоблення їх різними матеріалами, а саме: пластик, кераміка, гіпсокартон. Колірне рішення інтер'єру створюється з використанням принципів контрасту і нюансу. На практиці плануємо використовувати обидва прийоми.

Колір є активним засобом архітектури інтер'єру. Адже, поєднання яскравості та кольору формуватимуть пластику інтер'єру, а також його просторову композицію. Обираючи колір, опираємось на ряд чинників, серед яких: природні умови, орієнтація, архітектура споруди та приміщення та призначення при-

міщення. Для номерів, які характеризуватимуться невеликими розмірами та великою насиченістю меблями та устаткуванням, зображені на плані – квадратними та подовженими, підбираємо таку колірну гамму, при якій вони будуть справляти враження вільних просторів. Особливістю приміщень вестибюльної групи є єдність внутрішнього простору, коли колір використаний як засіб композиційного об'єднання.

Відповідно до архітектурного задуму інтер'єру, колір буде підкреслювати, виявляти одні елементи, а інші, навпаки, замасковувати, полегшити зорово та підсилити ту або іншу деталь конструкції приміщення, видозмінювати пропорції окремих деталей та приміщень [3, 89–90].

Також, важливим елементом інтер'єру є світло і освітлення. Штучне освітлення в приміщеннях готелю виконує утилітарну й естетичну функції. Утилітарна визначається гігієнічними нормами, що забезпечують нормальну зорову працездатність людини, а естетична – архітектурно-художніми вимогами. Штучне освітлення виявляє і підкреслює внутрішній простір і тектонічну систему, масштабність інтер'єру, забезпечує єдність стилістичного вирішення за допомогою форм світильників і їхнього світлорозподілу. Рівень освітленості приміщення визначає його комфортність, що залежить від обраного прийому освітлення [9, 150].

Відомо, що особливим видом мистецтва, що виконує як естетичні, так і утилітарні функції є озеленення готелів, за допомогою якого можна підвищити художню виразність внутрішнього простору, удосконалити його функціональну організацію. Додавання озеленення до інтер'єру здійснюватиметься як створенням природних (живих, засушених) природних композицій, так і штучних [9, 154].

Будівля має три поверхи, перший поверх призначено для громадських функцій, а решта два – житлові приміщення (номери). Готель має просту конфігурацію, головний фасад оздоблено глазурованою цеглою світлих тонів.

Принципи організації внутрішнього простору, якими користувалися, відображені на рис. 2.3. [7, 127].

Згідно з прийнятими рішеннями, площа першого поверху становить 1522,17 м², другого – 1341,52 м², третього – 1341,52 м², згідно формули [2, 128]:

$$S_{\text{заг}} = S_p k_2, \quad (2.1)$$

де S_p – робоча площа;

k_2 – коефіцієнт збільшення площі, $k_2 = 1,03 - 1,15$.



Рис. 2.3. Правила організації внутрішнього простору на підприємстві готельного господарства

Загальна характеристика ділянки будівництва

- Проектований об'єкт будівництва – готель *** «Сузір'я чемпіонів». Ділянка під будівництво розташована в м. Буча, по вулиці Шевченка 1-Д.
- Готельний комплекс розташовано у лісопарковій смузі. Сусідні райони: на захід стара частина міста забудовано переважно одно- двоповерховими будівлями; на схід зводиться новий мікрорайон з багатоповерховими будинками.
- Площа ділянки під будівництво визначається за формулою [2, 250]:

$$S_d = n_3 \times N, \quad (2.2)$$

де S_d – площа ділянки під будівництво, м²;

n_3 – норматив площі земельної ділянки, 55 м²/місце (дод. 2.3);

N – кількість місць у готелі, 75 місць;

$$\text{отже, } S_d = 55 \times 75 = 4125 \text{ м}^2,$$

тому, за нормативом, на 75 місць у готелі площа має бути не менш, ніж 4125 м^2 .

Земельна ділянка для будівництва готелю являє собою неправильний п'ятикутник зі сторонами 171,05 м, 186,84 м, 147,37 м, 238,81 м і 86,84 м. Отже, площа земельної ділянки становить $44990,15 \text{ м}^2$ (або 4,5 Га). Тобто, перевищення мінімально допустимого значення у 10 разів.

- Рельєф ділянки забудови спокійний, ухил 2% у бік вул. Шевченко, 1-Д.
- Типи ґрунтів (для об'єкта нового будівництва) – намівні (лісові, суглинкові).
- Глибина промерзання ґрунту (для об'єктів нового будівництва) 1,25 м.

2.3. Характеристика будівлі

Готель*** «Сузір'я чемпіонів», що проектується є будівлею, яка відповідає таким вимогам:

- за призначенням – громадська;
- за містобудівними вимогами – Unіc (міського значення);
- за поверховістю – малоповерховий;
- за конструктивною схемою – неповний каркас [2, 209].

Характеристику окремих конструктивних елементів будівлі наведено у таблиці (дод. В).

У вирішенні внутрішнього паспорту будівлі враховано такі вимоги:

- Приміщення готелю зблоковані згідно із призначенням. Група житлових приміщень ізолювана від приміщень інших груп.
- Приміщення фізкультурно-оздоровчого призначення зблоковані з житловим корпусом (з'єднані з ним теплим переходом).
- Житлові кімнати з необхідними допоміжними приміщеннями згруповані у секції по 50 місць у кожній. Усі приміщення, що входять до складу однієї секції, розташовано на одному поверсі [21, 132].
- Основні входи мають зручні підходи та розміри, що враховують можливості всіх розрахункових категорій відвідувачів.

- У будівлі забезпечено умови доступу інвалідів, що пересуваються на візках. При цьому передбачено пристрої для безперешкодного пересування інвалідів горизонтальними і вертикальними комунікаціями.
- Система відчинення, фіксації і зачинення дверей центрального входу також забезпечує інвалідам на візках безперешкодний вхід до будівлі.
- Ганки основних входів обладнані пандусами з ухилом не більш як 1:12. Ганки і пандуси з висотою верхньої позначки від землі понад 0,45 м огорожені.
- При кожному зовнішньому вході до вестибюля та сходових кліток передбачені тамбури для теплового і вітрового захисту. Позначка рівня підлоги приміщень біля входу до будинку є вищою від позначки тротуару перед входом – 0,5 м.
- Кількість пасажирських ліфтів – 2, великої місткості. Площа ліфтової кабіни однакова – 2,1 х 2,7 м, але ширина дверей в одному ліфті 1 м, а в іншого 1,3 м – який може використовуватися для габаритних вантажів. Також у готелі використовується службовий ліфт з розміром кабіни 1,4 х 2 м і шириною дверей 1 м. Цей ліфт використовується для підняття персоналу і вантажів для обслуговування гостей. Він має виходи на жилих поверхах у зонах приміщень поверхового обслуговування, на першому поверсі у зоні виробничих приміщень закладів харчування і у цокольному поверху, де має виходи до пральні і приміщень для персоналу [21, 127].
- Розміри приміщень вестибюльної групи прийняті з урахуванням максимальної пропускної спроможності, коефіцієнта змінності, необхідності забезпечення вхідного контролю та охорони, інших особливостей експлуатації будівлі.
- Під час проектування зовнішніх огорожувальних конструкцій передбачено запровадження рішень із мінімізації витрат енергії в будівлі готелю (мінімізація втрат тепла через конструкції стін, вікон, покрівлі, підлоги першого поверху, використання сонячної енергії).

2.4 Інженерні системи

Зовнішні інженерні мережі

- Мережі енергозабезпечення у районі – трансформаторна підстанція по вул. Антонія Михайлівського.
- Мережі водопостачання – міський водогін Ø 800 мм проходить між вул. Антонія Михайлівського на відстані 200 м від межі території забудови.
- Мережі каналізації – районний колектор Ø 1200 мм проходить між вул. Антонія Михайлівського на відстані 200 м від межі території забудови.
- Готельний комплекс *** «Сузір'я чемпіонів» не матиме підключення до міської мережі теплофікації – у готелі використовуватиметься автономне опалення.
- Мережі газопостачання – ГРП по вул. Антонія Михайлівського.

Інформацію про характеристики і розміщення інженерних систем на території, прилеглої до ділянки будівництва, отримали у місцевому ЖЕО та шляхом обстеження ділянки.

Інженерні характеристики закладу

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

У проєктованому готелі на 75 номерів передбачається проживання відвідувачів та надання їм додаткових послуг: харчування, організація дозвілля, оздоровлення тощо.

1. Загальні витрати електроенергії готелем P визначаються за укрупненими показниками $P_{жн}$. (ДБН В.2.5-23 – 2010)

$$P = (P_{жс} \cdot N + P_{зрг} \cdot N_1 + P_{рм} \cdot S_{рм} + P_{в} \cdot N_2 + P_{фо} \cdot S_{фо} + P_a \cdot S_a + P_z \cdot N_z) \cdot T, \quad (2.3)$$

де $P_{жс}$ – питоме навантаження електроенергії житловою частиною готелю, кВт/місце, 0,50 кВт [2, 254];

N – кількість місць у готелі, 75 місць;

$P_{зрг}$ – питоме навантаження від функціонування закладів ресторанного господарства, кВт/місце, 1,03 кВт;

N_1 – кількість місць у закладах ресторанного господарства, 96 місць (56 ресторан, 20 бар, 20 фітобар);

P_{pm} – питоме навантаження від функціонування підприємств роздрібною торгівлі, кВт/м²;

S_{pm} – площа підприємств роздрібною торгівлі, м², відсутні у закладі;

P_v – питоме навантаження від функціонування приміщень видовищного призначення, кВт/місце, відсутні у закладі;

N_2 – кількість місць у приміщеннях видовищного призначення;

P_{fo} – питоме навантаження від функціонування приміщень фізкультурно-оздоровчого призначення, кВт/м², 0,15 кВт;

S_{fo} – площа приміщень фізкультурно-оздоровчого призначення, м², 244,975 м²;

P_a – питоме навантаження від функціонування аптек, кВт/м², відсутні;

S_a – площа аптеки, м²;

P_z – питоме навантаження від функціонування приміщень гаража (відкритої автостоянки), кВт/місце, відсутній у закладі;

N_z – кількість місць у гаражі;

T – кількість робочих днів готелю на рік, днів, 365 [2, 210].

$$P = (0,5 \cdot 75 + 1,03 \cdot 96 + 0,15 \cdot 244,975) \cdot 365 = 63191,1 \text{ кВт.}$$

Максимальне споживання електроенергії готельним комплексом може становити 63191,1 кВт на рік.

2. Витрати тепла на опалення.

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

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

де q_o – питомі теплові витрати на нагрівання одиниці об'єму будівлі на 1°C, Гкал/(м³×°C) ($q_o = 3,5254 \times 10^{-7} \div 3,2674 \times 10^{-7}$ при збільшенні об'єму будівлі $q_o \rightarrow \min$);

V_o – будівельний об'єм будівлі, м³, визначений за формулою 2.5:

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

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

$S_{нов}$ – площа під забудову;

h_l – висота покрівлі, 1,8 м;

h_i – висота i -го поверху будівлі, 2,9 м;

n – кількість поверхів будівлі = 3;

R_l – поправковий коефіцієнт на мінімум температури зовнішнього середовища, 1,17;

T_o – тривалість опалюваного сезону за рік, год, 4490;

Δt середня різниця температур зовнішнього та внутрішнього середовища, °C, 17,2 [2, 211].

Отже, $V_o = 1341,52 \cdot 1,8 + 1522,17 \cdot 2,9 + 1341,52 \cdot 2,9 + 1341,52 \cdot 2,9 = 14609,845$ м³,

$Q_o = 1,078961866 \cdot 14609,845 \cdot 4490 \cdot 17,2 \cdot 1,17 = 142,57$ Гкал.

За опалювальний сезон розрахунковий готель витратить 142,57 Гкал.

3. Витрати тепла на вентиляцію, Гкал, розраховали за формулою:

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

де q_v – питомі теплові витрати на нагрівання 1 м³ повітря для вентиляції на 1°C, Гкал/(м³×°C) ($q_v = 6,4832 \times 10^{-7} - 6,9819 \times 10^{-7}$ при збільшенні об'єму будівлі $q_v \rightarrow \max$);

V – об'єм повітря для забезпечення припливної вентиляції м³;

T_o – тривалість опалюваного сезону за рік, год;

Δt середня різниця температур зовнішнього та внутрішнього середовища, °C [2, 211].

Забезпечення приміщень готелю припливною та витяжною вентиляційними системами наведено в табл. 2.1 (до розрахунку включаємо приміщення, в яких передбачається влаштування припливної вентиляції з підігрівом повітря).

Таблиця 2.1

Вихідні дані для розрахунку вентиляційної системи

Приміщення	Площа, $S_{пр}$, м ²	Висота, $h_{пр}$, м	Об'єм, V , м ³	Витрати повітря на вентиляцію, м ³	
			$V = S_{пр} \cdot h_{пр}$	Припливну	Витяжну
сауна	20,53	2,9	59,54	238,16	357,24
перукарня	41,88	2,9	121,45	485,8	728,7

косметолог	14,48	2,9	41,99	167,96	251,94
гар. цех	42,93	2,9	124,50	498	747
Разом	119,82		347,48	1389,92	2084,88

4. Розрахунок витрат води.

Загальні витрати води визначено за формулою:

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

де $B_{\text{заг}}$ – загальні витрати води, м³;

$q_{\text{н}}^{\text{гот}}$ – норма витрат води на потреби окремих функціональних груп приміщень готелю за добу, $\frac{\text{л}}{\text{доба} \times \text{місце}}$ [2, 255];

N – кількість місць у готелі;

T – кількість робочих днів готелю на рік, діб;

B_n – витрати води на полив території.

Витрати води загальні 10612,7.

У тому числі гарячої води: 3885,7

$$B_{\text{гар}} = \sum \frac{q_{\text{н}}^{\text{гар}} \cdot N}{1000} \cdot T, \quad (2.8)$$

де $q_{\text{н}}^{\text{гар}}$ – норма витрат гарячої води за добу будівлею готелю, $\frac{\text{л}}{\text{доба} \times \text{місце}}$ (дод. 2.11);

Витрати води на **полив території**, 6727 м³, визначають за формулою:

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

де B_k – норма витрат води одним поливним краном, за годину, м³ ($B_k = 1,08$ м³/год);

$S_{\text{пол}}$ – площа ділянки, яку поливатимуть м² (формула 2.10);

τ – час роботи поливного крана за добу, год (2-3 год);

T_n – період поливу території протягом року, діб (≈ 187 діб);

710 – площа, яку обслуговує один кран, м².

$$S_{\text{пол}} = S_d - S_{\text{нов}}. \quad (2.10)$$

Об'єм стічних вод $B_{\text{стічн}}$, м³.

$$B_{\text{стіни}} = p \cdot B_{\text{заг}} , \quad (2.11)$$

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

Інженерні системи проектного готелю

Система опалення. У готелі передбачено влаштування системи опалення згідно з ДБН В.2.5.-67:2013 для підтримання температурного режиму. Теплопостачання передбачено від автономного джерела – опалювального котла. Температура теплоносія на вході становить 85–90° С. У готелі «Сузір'я чемпіонів» передбачено індивідуальний тепловий пункт (ІТП), обладнаний приладом обліку теплоспоживання марки АКВА-МВТ + ЕМІР, виробництва ПП «Аква Україна» та автоматизованими вузлами приготування теплоносіїв системи опалення, вентиляції і гарячого водопостачання.

Для різних груп приміщень житлового, громадського, виробничого і господарського призначення передбачено окремі системи або гілки систем опалення із власними приладами обліку теплоспоживання, розташованими в загальному приміщенні ІТП.

Враховуючи категорію проектного готелю, передбачаємо резервні джерела тепла для системи гарячого водопостачання, які потрібно буде вмикати під час аварій або профілактичних робіт. Під час проектування ІТП застосовуємо обладнання з характеристиками, що унеможливають проникнення до житлових приміщень шуму, який перевищує допустимий для нічного часу рівень, встановлений чинними нормами [21, 158].

Для внутрішньої системи опалення передбачено використання води з температурою 60–70° С.

У приміщеннях готелю передбачено використання центрального опалення зі встановленням алюмінієвих радіаторів низького тиску марки Alltermo 500/85 з боковим розведенням трубопроводів.

Раз на рік проводитиметься профілактичний огляд, ремонт і випробування системи опалення з оформленням акту.

Система вентиляції (згідно з ДБН В.2.5.-67:2013)

Вентиляція – повна або часткова заміна забрудненого повітря приміщення чистим зовнішнім повітрям. Сучасні вимоги комфорту припускають наявність у готелі системи кондиціювання повітря [9, 159–160].

Видаляння повітря з житлових приміщень виконано через санітарні вузли. Витяжна вентиляція житлових приміщень готелю передбачена із механічним спонуканням. У кожному приміщенні санвузла проектом передбачено індивідуальний вертикальний витяжний канал з випуском витяжного повітря в атмосферу або у збірну вентиляційну шахту.

Витяжні вентилятори (робочий і резервний) центральних систем встановлюватимуть на рівні верхнього технічного поверху. Вони передбачені для безперервної цілодобової роботи з автоматичним перемиканням і автоматичним вмиканням резерву. Повітроводи центральних систем витяжної вентиляції з механічним спонуканням запроектовано з пристроями для гідравлічного балансування системи [21, 159].

Індивідуальні витяжні канали і збірні вентиляційні шахти виконуватимуть у будівельних конструкціях. Повітроводи з оцинкованої сталі прокладатимуть у приміщеннях виробничої зони під стелею з можливістю доступу для ремонту.

Припливне повітря подається через вікна.

Вентиляція приміщень громадського, виробничого і господарського призначення запроектована окремо від вентиляції номерів.

Під час проектування для унеможливлення поширення характерних для цих приміщень запахів у суміжні та житлові вжито таких заходів:

- передбачено автономні системи вентиляції для приміщень виробничого призначення [2, 216].

Під час проектування систем вентиляції з механічним спонуканням заплановано застосувати вентилятори і шумопоглинальне обладнання з характеристиками, що унеможливають проникнення до житлових приміщень шуму, який перевищує допустимий для нічного часу рівень, встановлений чинними нормами [21, 161].

Проектом передбачено застосування в приміщеннях загального користування (вестибюлях, торговельних залах ресторану ін.) системи кондиціонування повітря третього класу.

Розрахункові температури повітря і вимоги до повітрообміну в житлових номерах готелю категорії *** «Сузір'я чемпіонів» приймаємо за дод. 2.13.

Об'єм повітря для витяжної вентиляції, м³/год, визначаємо за формулою:

для виробничих приміщень – $V_n = \sum V_{np} \cdot 4$;

для приміщень з одночасним перебуванням понад 50 відвідувачів

$$V_n = \sum V_{np} \cdot 4, \quad (2.12)$$

де V_{np} – будівельний об'єм приміщень, м³.

$$V_{np} = S_{np} \cdot h_{np}, \text{ м}^3, \quad (2.13)$$

де h_{np} – висота приміщення, м;

S_{np} – площа приміщення, м².

Об'єм повітря для витяжної вентиляції визначають за формулою:

для зал $V_v = \sum V_{np} \cdot 2$, м³/год;

для виробничих приміщень

$$V_v = \sum V_{np} \cdot 6, \text{ м}^3/\text{год}, \quad (2.14)$$

Об'єм повітря, м³/год, для місцевих вентиляційних відсмоктувачів визначається за формулою:

$$V_{мвв} = \sum P \cdot \alpha, \quad (2.15)$$

де P – потужність теплового устаткування, над яким встановлено місцевий вентиляційний відсмоктувач, Вт;

α – коефіцієнт, що враховує теплотворну здатність устаткування (22–35 м³/Вт · год, $\alpha \rightarrow \max$ для приладів з відкритою нагрівальною поверхнею, для закритих приладів $\alpha \rightarrow \min$).

Для забезпечення комфортних умов перебування у приміщеннях номерного готелю встановлено рециркуляційні системи кондиціонування повітря. Прилади призначено для підтримання температурного, вологісного режиму, фільтрації повітря та підтримання його хімічного складу на постійному рівні [21, 158].

Раз на рік проводитиметься профілактичний огляд, ремонт і випробування системи вентиляції з оформленням акту.

Система водопостачання

Однією з основних проблем є постачання готелю води для питних і господарських потреб. Для цього готельний будинок повинен бути оснащений відповідним водопровідно-каналізаційним обладнанням. Водопровідна вода в готельному об'єкті повинна бути придатною для пиття, незалежно від того, для яких цілей вона використовується [9, 157].

Водозабезпечення систем готелю «Сузір'я чемпіонів» здійснюється від міського водогону. Для системи водопостачання передбачено автоматизований водопідіймальний пристрій з насосом марки SAER IR32-250A продуктивністю 400 м³/год, гідропневматичним (безнапірним) баком об'ємом 3 м³ та приладом автоматичного регулювання, налаштованим на підтримання тиску в системі водопостачання до 1 МПа. Насос розміщуватиметься у відокремленому приміщенні цокольного поверху, гідропневматичний (безнапірний) бак буде встановлено у горішньому приміщенні.

На вводі системи у готель влаштований водомірний вузол із водоочисною установкою для очищення загального об'єму води від механічних забруднень розміром часточок понад 2 мм, лічильник марки Apator MWN-50 XB 2" та насосна установка марки SAER IR32-250A для подачі води у разі зниження тиску в зовнішній мережі нижче ніж 0,1 МПа. У готелі організовано об'єднану тупикову, посту систему водопостачання з верхнім розведенням, що відповідає вимогам ДБН В.2.5-64:2012.

Система поділяється на протипожежну (ДБН В.1.1-7-2002, ДБН В.2.5-64:2012) – з оцинкованих труб Ø 40 мм із встановленням пожежних кранів; господарсько-побутову – з оцинкованих труб Ø 15 мм із підключенням до змішувачів та кранів; виробничу – з оцинкованих труб Ø 20 мм з підключенням до технологічного устаткування [2, 218].

Для ремонту ділянок водопровідної мережі передбачаємо встановлення запірної арматури у колодязі за 2 м від місця вводу системи в будівлю, перед місцями приєднання технологічного і сантехнічного устаткування.

Система гарячого водозабезпечення встановлюється централізована від нагрівача у тепlopункті із циркуляцією у стояках, що передбачає температуру у трубопроводі на рівні не нижче як 40°C з оцинкованих труб Ø 15 мм.

Магістральні трубопроводи і стояки водопостачання прокладають у паронепроникній теплоізоляції.

Система каналізації

Каналізаційне обладнання готельного об'єкта тісно пов'язане з водопровідним обладнанням. Каналізаційними трубами відводиться забруднена вода з кухні, пральні, санвузлів [9, 158].

У готелі «Сузір'я чемпіонів» організовано зовнішню і внутрішню системи каналізації. Внутрішня містить побутову, виробничу системи відповідно до вимог ДБН В.2.5-64:2012.

Внутрішня каналізація будівлі складається з приймальних пристроїв; відвідних ліній з пластикових труб Ø 110 мм [2, 219]

Стояки встановлено відкрито – біля стін або приховано – у борознах. Верхню частину стояка у вигляді витяжної труби виведено на висоту 1.2 м над дахом будівлі.

Стоки від побутової та виробничої каналізації збираються та відводяться до вуличної мережі окремо.

Стічні води зі споруди для збирання та зберігання вивозитимуть автотранспортом спеціалізованого підприємства із частотою 1 раз на місяць.

У готелі передбачено систему сміттєвидалення (каналізацію твердих відходів), що передбачає сортування і вивезення твердих побутових відходів спеціалізованим автотранспортом підприємства з частотою 1 раз на добу і дощову каналізацію, яку виведено у дворову мережу.

Системи каналізації приміщень громадського, виробничого і господарського призначення слід проектувати окремими від систем каналізації житлової частини готелю із самостійними випусками [2, 219].

Система електропостачання

Енергозабезпечення готелю «Сузір'я чемпіонів» здійснюватиметься від об'єктної трансформаторної підстанції потужністю 20 кВА, під'єднаної через підземну кабельну мережу до головного районного розподільного пункту.

Від трансформаторної підстанції до головного розподільного щита, розміщеного в електрощитовій готелю, прокладено чотирипровідну кабельну лінію напругою 380/220В. Електрощитова розташовується на в окремому приміщенні на відстані 12 м від корпусу готелю. В електрощитовій на головному розподільному щиті розміщують загальний вимикач, лічильники для обліку витрат електроенергії, вимірювальні прилади, автоматичні вимикачі, вимикачі живильних групових щитів 21, 164].

У готелі передбачено систему автономного електропостачання, що містить рідкопаливний генератор марки KJ Power KJP50 потужністю 40 кВт, систему стабілізації напруги, куди належить РЕТА ННСТ-3х20000 CALMER (SEMIKRON).

Електричні мережі поділено на силові з напругою 380 В і освітлювальні з напругою 220 В. Групові щити силової та освітлювальної мережі виконано окремо. Групові щити силової мережі розташовано поблизу споживачів із забезпеченням вільного доступу до них. Освітлювальну мережу підключено за магистральною схемою, силову – за радіальною. Керування освітленням проектуємо дистанційним. У загальних приміщеннях готелю передбачено освітлення, що регулюється за яскравістю з диспетчерського пункту.

У номерах готелю передбачено не менше двох розеток для увімкнення холодильника та інших побутових приладів, у санвузлі (ванній кімнаті) – розетку, яка вмикається через пристрій захисного відімкнення (ПЗВ) 10 мА, призначену для фена та електробритви.

Блискавкозахист будівлі виконано відповідно до *ДСТУ Б В.2.5-38:2008* шляхом заземлення блискавкоприймачів, функцію яких виконують металеві покрівлі будинку (сталева антена висотою 8 м). Встановлюється 4 блискавкоприймача на даху у напрямку довжини, відстань між антенами становить 15,5 м. Передбачено спуски, заземлені по периметру будинків та приєднані до зовнішнього контуру заземлення.

У готелі «Сузір'я чемпіонів» передбачено *люмінесцентну рекламу та систему світлових показників*, а саме: напрямок руху, місця паркування, назва залів, пожежні гідранти.

Житлові приміщення проектного готелю обладнано пристроями енергозбереження, які будуть встановлені при вході в номер та якими можна буде керувати картками електронного карткового замка [2, 221].

Система газопостачання. Система газопостачання готелю прийнята відповідно до ДБН В.2.5-20-2001, під'єднана до районного ГРП через трубопровід із сталеві труби Ø 600 мм високого тиску (II категорія). Котельня знаходиться в окремій будівлі, яка розташована на відстані 10 м від корпусу готелю. У місці введення газопроводу в котельню встановлено газовий лічильник. Від котельної до будівлі готелю і далі до теплового устаткування гарячого цеху виконано розведення трубою Ø 30 мм, пофарбованих жовтою емалевою фарбою. У місцях підключення газових приладів встановлюють запірні газові крани [2, 221].

Система сигналізації, відеоспостереження, зв'язку та телекомунікацій. У готелі «Сузір'я чемпіонів» плануємо встановити роздільну систему сигналізації ВБН В.2.5-78.11-2003 (пожежну й охоронну). Датчики автоматичної охоронної сигналізації встановлено на вікнах, дверях та інших елементах будівлі, а саме: приміщення пожежного поста, електрощитові, венткамери протидимних установок, входи до технічних поверхів та входи на покрівлю будинку, входи до машинного відділення ліфтів, двері шаф поповерхових пожежних кранів з виведенням сигналу на пульт чергового у диспетчерській сигналізації або пульт централізованого нагляду служби охорони. За умови спрацювання сигнал сигналізації виводиться на центральний пост служби охорони [21, 193].

У місцях, де необхідні особливі запобіжні заходи (адміністративні та виробничі приміщення) встановлено об'ємні датчики руху (інфрачервоні чи мікрохвильові).

Також у готелі передбачено систему відеоспостереження на основі відеокамер кольорового зображення, яка забезпечуватиме можливість спостереження у реальному часі та запис подій для подальшого аналізу.

Відеокамери передбачено встановити у приміщеннях:

- в'їзд на автомобільну стоянку;
- перехід від стоянки до готелю;
- над головним, службовим входом у готель;
- у головному холі;
- у зоні реєстрації відвідувачів;
- у ліфтових холах;
- у зоні розвантаження продуктів і майна;
- над дверима пожежних виходів (зовні);
- у зоні камери схову (депозитарію);
- у холі фітнес-центру.

Для інтелектуального управління зонами доступу (в тому числі і до житлових приміщень) передбачено електронні замки.

Для управління електронними замками застосовують картки з мікрочипом [2, 221].

Номери готелю плануємо обладнати електронними картками з енергозалежною пам'яттю на 500 подій, захищеною від систематичного повторювання, функцією антипаніки, автономним енергозабезпеченням та функцією антивіджиму заціпки, а також обладнати міні-сейфами, які повинні мати енергонезалежну пам'ять на 100 подій та електронний пристрій для відчинення у надзвичайній ситуації [2, 222].

Варто зазначити, що у готелі «Сузір'я чемпіонів» передбачено влаштування таких систем:

- внутрішнього телефонного зв'язку готелю із можливістю виходу на міський, міжміський та міжнародний у приміщеннях номерного фонду, адміністративних, виробничих, фізкультурно-оздоровчого, культурно-дозвілєвого призначення [21, 161];
- встановлення засобів супутникового зв'язку у приміщеннях реєстрації, бронювання, кабінеті директора;
- супутникового, реєстраційного телебачення у приміщеннях номерного фонду, закладів ресторанного господарства, культурно-дозвілєвого та фізкультурно-оздоровчого призначення, приймально-вестибюльної групи [2, 222].

Обладнання усіх приміщень готелю покриттям від роутерів Wi-Fi для бездротового підключення до інтернету.

Автоматизація інженерного обладнання

У готелі передбачено систему автоматичного регулювання роботи інженерних систем – система диспетчеризації. Із засобів локальної автоматики – датчиків (програмованих логічних контролерів нижнього рівня), за допомогою вбудованих інтерфейсів дані передаватимуться на єдиний сервер диспетчеризації (персональний комп'ютер, серверна станція), розташований у приміщенні охорони з обсягом довготермінованого архівування, розрахованим на 600 подій. Інформація про все підключене до системи диспетчеризації обладнання виводитиметься на монітор комп'ютера. Усю інформацію оброблятимуть і залежно від виду сигналу формуватимуться тривожні, аварійні або системні повідомлення, які зберігатимуться у архіві тривалого зберігання – 30 діб.

Система диспетчеризації готелю дасть змогу в реальному часі спостерігати процеси, що відбуваються на всіх (у тому числі віддалених) об'єктах і територіях, контролювати роботу всіх мереж (визначити (регулювати, змінювати) параметри засобів автоматики, які обслуговують інженерні системи). Відповідно, ця система, у якій всі зміни стану устаткування оброблятимуться, протоколюватимуться, виводитимуться на пульт оператора, дасть змогу звести до мінімуму ризик виникнення позаштатних ситуацій, покращити і спростити нагляд за станом інженерних систем готелю [21, 183].

Отже, *передбачено реалізувати такі основні функції системи диспетчеризації:*

- динамічне графічне наочне відображення інформації;
- побудова графіків процесів, що відбуваються;
- контроль за процесами;
- звукова сигналізація про позаштатні ситуації;
- розподіл архітектури системи із виокремленням достатньої, за ергономічними вимогами, кількості робочих місць;
- формування бази даних про стан обладнання;
- зниження впливу людського фактору;
- зниження експлуатаційних витрат;
- швидка і достовірна діагностика стану об'єктів;
- контекстні підказки операторові в аварійних ситуаціях;
- авторизований доступ до інформації та управління;
- ведення журналу подій в автоматичному режимі;
- документальне визначення причин аварії, втрат;
- гнучка система побудови звітів (зміна, місяць, рік) [2, 223].

Вертикальний транспорт

Для ефективного використання будівлі готелю, забезпечення комфортності роботи і проживання в ньому передбачено вертикальний транспорт – *ліфти*.

Сучасні ліфти являють собою досить складну систему, що включає в себе механічні, електричні, автоматичні й електронні підсистеми. Вантажопідйомність, місткість і швидкість ліфтів різні [9, 160].

У готелі «Сузір'я чемпіонів» передбачено влаштування двох пасажирських ліфтів – 2, великої місткості. Площа ліфтової кабіни однакова – 2,1 х 2,7 м, але ширина дверей в одному ліфті 1 м, а в іншого 1,3 м – який може використовуватися для габаритних вантажів. Також у готелі використовується службовий ліфт з розміром кабіни 1,4 х 2 м і шириною дверей 1 м. Цей ліфт використовується для підняття персоналу і вантажів для обслуговування гостей. Він має виходи на жилих поверхах у зонах приміщень поверхового обслуговування, на

першому поверсі у зоні виробничих приміщень закладів харчування і у цокольному поверху, де має виходи до пральні і приміщень для персоналу. Пасажирські ліфти розташовані на сходовій клітці.

Отже, *інженерно-технічна служба покликана забезпечити:*

- надійне та ефективне функціонування номерного і підсобного фонду готелю, об'єктів зовнішнього благоустрою, озеленення та інших приналежних готелю об'єктів;
- оперативний контроль технічного стану та експлуатації готелю, підготовки його до роботи;
- участь у розробці генерального плану розвитку готелю у своїй сфері діяльності, планів реконструкції і утримання готелю;
- забезпечення безперебійної роботи всіх технічних пристроїв та споруд готелю;
- визначення потреби в засобах на фінансування необхідних робіт з інженерно-технічного забезпечення готелю;
- взаємодія з державними органами з питань, що належать до компетенції інженерно-технічної служби.

А також у функції інженерно-технічної служби входитимуть такі позиції:

- регулярне, відповідно до затвердженого графіка, проведення обстеження санітарного і технічного стану готелю, території, що прилягає до нього;
- обстеження об'єктів комунального призначення і зовнішнього благоустрою, що обслуговуються інженерно-технічною службою;
- оцінка якості виконання проведених службою робіт і надання послуг;
- складання за результатами обстеження і перевірок актів [9, 164].

2.5. Дизайн

Основним стильовим напрямом у дизайнерських рішеннях проектного готелю *** «Сузір'я чемпіонів» за прийнятою концепцією є постмодернізм. Комплекс рішень щодо зовнішньої композиції, інтер'єру, одягу персоналу, меблів, технічного оснащення підпорядкований цьому цільовому напрямку.

Зовнішня архітектурна композиція

Дальній рекламний засіб – білборд, розташований на вулиці Шевченка, на повороті до під'їзної алеї до готельного комплексу. Дублюється рекламний щит на трасі Київ–Ковель у напрямку руху від міста Києва до міста Бучі за 1,5 кілометру від повороту на під'їзну алею. Форма білборду – прямокутна, з установленими лампами підсвічування. Його інформаційний зміст: місцезнаходження готелю, кольорові та технічні рішення – фотографія готелю, підсвічування у нічний час, рекламне зображення нанесено світловідбивними фарбами.

Ближній рекламний засіб – більборд, розташований на перетині вул. Гоголя та вул. Антонія Михайлівського, має прямокутну форму, колористичне виконання, а саме: білі літери на фоні фотографії інтер'єру приймально-вестибюльної групи приміщень у вечірній час. Інформаційний зміст – перелік та вартість основних та додаткових послуг. Технічне виконання – рекламний засіб із підсвічуванням у нічний час.

Заходи з благоустрою реалізовано у таких елементах:

- огороження території – глухе по периметру з трьох сторін, що межують з лісопарком. Декоративне з четвертої сторони, з боку під'їзної алеї.
- озеленення – максимальне збереження дерев лісопаркової зони, що опинилися у межах забудованої ділянки. Насадження декоративних дерев і кущів, клумби;
- штучне освітлення паркової території забезпечують ліхтарі, розташовані на стовпах висотою 3 метри, виконані у вигляді архітектурних форм, розсіяного світла сферичної форми. Освітлення спортивних майданчиків забезпечують ліхтарі направленої світла, розташовані на мачтах висотою 5,5 м, встановлених по кутах майданчиків.

Крім того, передбачено влаштування малих архітектурних форм: альтанки; дитячий майданчик площею 90 м². На майданчику встановлені гойдалки (перекидні та розхитуванні), лабіринт, пісочник, батут Ø 3 м з сітчастою огорожею, лавочки.

У зоні відпочинку нормативна площа – 0,9 Га, розташовані прогулянкові зони, парк зі штучними озерами, дитячий майданчик.

У зоні спортивного дозвілля, яка сумарно сягає 1,9 Га розташовані тенісні корти (відкриті та криті з підігрівом повітря взимку), волейбольний та баскетбольні майданчики, міні-футбольне поле, відкриті басейни – загального користування та дитячий.

По периметру території збережено лісові насадження площею 0,85 Га для створення буферу від навколишньої території.

Також, у віддаленій частині від корпусу готелю створено майданчик для барбекю з альтанками і стаціонарними мангалами загальною площиною 200 м².

Интер'єр приміщень для обслуговування відвідувачів

У готелі 3* «Сузір'я чемпіонів» представлено три типи номерів: одномісний стандарт, двомісний стандарт та апартамент (двокімнатний люкс). Двомісний стандарт представлений у двох варіантах: з двома одномісними ліжками або з одним двомісним ліжком.

Зовнішній і внутрішній дизайн готелю виконаний у стилі постмодернізм. Цей архітектурний стиль було обрано тому, що у ньому використовуються принципи асиметрії, перспективи, пропорційності і, водночас, допускається використання будь-яких видів декору, елементів інших стилів за принципами високої еклектики [2, 249].

Складно описати суть постмодерну у декількох реченнях. Це навіть не стиль в звичайному розумінні, а сукупність сучасних архітектурних течій. Постмодерністи поставили собі за мету повернути в будівництво естетику і індивідуальність [20].

Основні принципи побудови інтер'єру – це створення у відвідувачів відчуття простору і легкості сприйняття архітектурних форм. Стіни мають однотонне забарвлення світлих, пастельний відтінків. У номерах і у вестибюлі на одній із стін присутній об'ємний елемент декору, який являє собою абстрактну форму більш насиченого або темного відтінку у гармонії із основним кольором стін.

Стелі мають дворівневу конструкцію. На нижніх елементах білого, світло-сірого або світло-бежевого кольорів розташовані світильники. Верхній рівень пофарбовано у кольори приміщення, тільки на півтону світліше. У вестибюлі і приліфтових холах, ресторані і барах верхній рівень стелі покритий дзеркалами для збільшення об'єму приміщення.

Освітлення приміщень здійснюється за допомогою світильників розташованих на нижніх рівнях стель та на стінах, які можуть бути прихованими та у вигляді бра, в залежності від типу приміщення. Не використовується центральний світильник на кшталт люстри у центрі стелі, натомість світло летить з усіх напрямків, створюючи у відвідувача відчуття комфорту і домашнього тепла.

У вестибюлі підлога покрита плиткою, яка імітує мармур світлих тонів. В інших приміщеннях використовуються ламінат, який має малюнок паркету з темних порід дерева. У санвузлах підлога вкрита плиткою. У номерах і в коридорах поверхів підлога встелена килимами однотонного забарвлення, колір і насиченість яких гармонійно поєднується із дизайном приміщення.

Меблі мають прості форми і функціональність. Корпусні меблі виконані прямими лініями і мають світле забарвлення. М'які меблі вже більш хвилясті, «текучі» і мають забарвлення насичених, більш яскравих кольорів.

Для прикрашення приміщень елементи декору виконані зі скла, дерева та металу. Кожен номер відрізняється. Оздоблення має єдину ідею, але вирізняється кольорами і конструктивними елементами.

Одномісні номери і номери типу Стандарт з двома одномісними ліжками мають більш стриманий дизайн з використанням теплих світлих тонів. Номери стандарт з двоспальним ліжком та апартаменти використовують ширшу гаму кольорів та вирізняються «сміливішим» дизайном.

Паспорт проекту

Основні показники проекту зведено у табл. 2.2.

Таблиця 2.2

Паспорт проекту

№	Найменування показників	Одиниця	Значення
---	-------------------------	---------	----------

пор.		виміру	показника
1	Площа ділянки під будівництво, S_d	м ²	4125
2	Площа під забудову, S_d	м ²	1522,17
3	Коефіцієнт забудови, K_z		0,03
4	Площа озеленення, S_{oz}	м ²	1550
5	Коефіцієнт озеленення, K_{oz}		0,34
6	Загальна площа готелю, S_{zag}	м ²	4205,21
7	Корисна площа готелю, S_k	м ²	2975,72
8	Будівельний об'єм готелю, V_b	м ³	12615,63
9	Капітальні витрати за проектом, B_{A+B}	тис. грн	190049,9

Закінчення таблиці 2.2

№ пор.	Найменування показників	Одиниця виміру	Значення показника
Питомі показники капітальних витрат			
10	Вартість 1 місяця	тис. грн	2534
11	Вартість 1 м ² загальної площі	тис. грн	45,19
12	Вартість 1 м ³ об'єму будівлі	тис. грн	15,1

2.6. Кошторис

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

$$B_{ЗБР} = S_{zag} \cdot Y \cdot K_T \cdot I_K, \quad (2.16)$$

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

S_{zag} – загальна площа будівель готелю, м²;

Y – норматив питомої вартості загальнобудівельних робіт на м², у.о. [2, 257];

K_T – територіальний поправковий коефіцієнт [2, 257];

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

$$B_{ЗБР} = 4125 \cdot 1000 \cdot 1 \cdot 28 = 115\,500\,000 \text{ грн}$$

* Вартість загальнобудівельних робіт з будівництва готелю розраховують за укрупненим показником, що приймають за середньоринковою вартістю даних робіт, згідно з досвідом вітчизняних та закордонних будівельних компаній.

Вартість загальнобудівельних робіт є витратами, відповідно до зведеного кошторису (таб. 2.3) [2, 230].

Таблиця 2.3

Зведений кошторис

№ глави	Стаття витрат	Співвідношення вартості	Обсяг витрат, тис. грн
Розділ А. базисна вартість будівництва			
1	Підготування території будівництва	1%	1155
2	Основні об'єкти будівництва, у тому числі		
2.1	загальнобудівельні роботи	56%	64680
2.2	електротехнічні	6%	6930
2.3	сантехнічні	5%	5775
2.4	зв'язок і сигналізація	2%	2310
2.5	устаткування, меблі та інвентар	30%	34650

Закінчення таблиці 2.3

№ глави	Стаття витрат	Співвідношення вартості	Обсяг витрат, тис. грн
Разом за підрозділом 2		100%	115500
3	Об'єкти підсобного та обслуговуючого призначення	5%, глава 2	5775
4	Об'єкти енергетичного господарства	1%, глава 2	1155
5	Об'єкти транспортного господарства та зв'язку	0,2%, глава 2	231
6	Зовнішні мережі та споруди водопостачання, каналізації, теплопостачання та газопостачання	2%, глава 2	2310
7	Благоустрій і озеленення території	1%, глава 2	1155
Разом за підрозділами 1–7			126126
8	Тимчасові будівлі та споруди	0,5%, сума за главами 1–7	630,63
9	Інші роботи та витрати	3,7%, сума за главами 1–7	4666,66
Разом за підрозділами 1–9			131423,29
10	Утримання дирекції (технічний нагляд) об'єкта, що будується, та авторський нагляд	2%, сума за главами 1–7	2522,52
11	Підготовка експлуатаційних кадрів	0,2%, сума за главами 1–9	262,85
12	Проектні та вишукувальні роботи	2,5%, сума за главами 1–7	3153,15
Усього: Базисна вартість будівництва			137361,81
Розділ Б. Кошти на компенсацію витрат, пов'язаних з ринковими умовами проведення будівництва			
1	Обов'язкові платежі (податки та збори)	38%, сума за главами 1–9	49940,85
2	Резервний компенсаційний фонд замовника	2% суми базисної вартості	2747,24
Усього за розділом Б:			52688,09
Капітальні витрати за проектом		B_{A+B}	190049,9

2.7. Охорона навколишнього середовища

На виконання ст. 10 Закону України «Про охорону навколишнього природного середовища» проект готелю повинен відповідати екологічним вимогам. Відповідність проекту забезпечується шляхом розроблення і погодження у складі проектної документації матеріалів оцінки впливу на навколишнє середовище (ОВНС).

Згідно з вимогами *ДБН А.2.2-1-2003*, виконання ОВНС та підготовку її матеріалів здійснюють організації, які мають відповідну ліцензію на основі Заяви про наміри (дод. 2.16), яку складають замовник і виконавець.

Оцінку екологічності проектних рішень будівлі готелю проводимо за двома напрямками:

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

Зміст розділу ОВНС:

- підстави для проведення ОВНС;
- фізико-географічні особливості району і майданчика будівництва об'єкта проектування;
- загальна характеристика об'єкта проектування;
- оцінка впливів планованої діяльності на навколишнє природне середовище;
- оцінка впливів планованої діяльності на навколишнє соціальне середовище;
- оцінка впливів планованої діяльності на навколишнє техногенне середовище;
- комплексні заходи щодо забезпечення нормативного стану навколишнього середовища і його безпеки;
- оцінка впливів на навколишнє середовище під час будівництва;
- заява про екологічні наслідки діяльності.

Складаючи заяву, звертали увагу на такі вимоги:

- номери готелів обладнуємо пристроями енергозбереження, які встановлено при вході у номер і керують ними за допомогою карт електронного карткового замка;
- у системах холодопостачання застосовуємо озонобезпечні холодоагенти;
- потужність поглинутої у повітрі дози (ППД) гама-випромінювання у приміщеннях житлових будівель не перевищує 73 пГр/с (30 мкР/год);
- будівельні та опоряджувальні матеріали, а також матеріали, що використовуються для виготовлення покрівлі, вбудованих меблів, систем гарячого та холодного водопостачання, вентиляції, мають позитивний висновок державної санітарно-епідеміологічної експертизи.

2.8. Порядок здачі в експлуатацію об'єкта

Готель *** «Сузір'я чемпіонів» є підприємством з приватною формою власності.

Здача в експлуатацію нашого комплексу відбувається відповідно до вимог постанови КМУ від 13 квітня 2011 р. №461 (зі змінами і доповненнями постанови КМУ №1390 від 28.12.2011, №43 від 18.01.2012, №757 від 15.08.2012, №918 від 30.10.2013, №512 від 01.10.2014) [2, 232].

Об'єкт належить до I–III категорії складності. Відповідно прийняття в експлуатацію проводиться шляхом реєстрації Державною архітектурно-будівельною інспекцією та її територіальними органами (далі – інспекція), поданої замовником декларації про готовність об'єкта до експлуатації (далі – декларація) [2, 232].

На об'єкті будуть виконані всі передбачені проектною документацією згідно із державними будівельними нормами, стандартами і правилами роботи, а також змонтоване і випробуване обладнання.

Датою прийняття в експлуатацію об'єкта буде дата реєстрації декларації або видачі сертифіката. Підключення об'єкта, прийнятого в експлуатацію, до інженерних мереж здійснюватиметься відповідно до Закону України «Про регулювання містобудівної діяльності» протягом десяти днів.

Відомості щодо зареєстрованих декларацій та виданих сертифікатів вноситимуться до єдиного реєстру отриманих повідомлень про початок виконання підготовчих і будівельних робіт.

Реєстрація декларації

Реєстрація декларації здійснюється з дотриманням вимог Закону України «Про дозвільну систему у сфері господарської діяльності». Реєстрацію декларації здійснюватиме інспекція за місцезнаходженням об'єкта – м. Буча, на безоплатній основі. Інспекція перевіряє протягом десяти робочих днів з дати подання декларації повноту даних, зазначених у ній, і реєструє декларацію.

Видача сертифіката

Сертифікат видає інспекція, яка видала дозвіл на виконання будівельних робіт. Для отримання сертифіката подаємо заяву про прийняття в експлуатацію об'єкта рекомендованим листом [2, 258], до якої додаємо акт готовності до експлуатації. Інспекція приймає подані заяву і акт готовності та для визначення відповідності об'єкта проектній документації, вимогам державних будівельних норм, стандартів і правил проводить відповідну перевірку. Проведення перевірки на об'єкті розпочнеться не пізніше ніж на третій робочий день після реєстрації заяви і триватиме не більше чотирьох робочих днів.

Інспекція під час проведення перевірки має право:

- відбирати зразки продукції та призначати експертизу;
- одержувати проектну і виконавчу документацію та інші документи, визначені державними будівельними нормами, стандартами і правилами;
- одержувати матеріали, відомості, довідки та пояснення з питань, що виникають;
- залучати у разі потреби державні органи.

Потім інспекція протягом десяти робочих днів прийме рішення про видачу або відмову в видачі сертифіката.

2.9. Охорона праці

Згідно із Законом України «Про охорону праці» створюємо систему управління охороною праці (табл. 2.4).

Таблиця 2.4

Система управління охороною праці у готелі

Чисельність працівників	Система управління охороною праці
75 осіб працюючих у готелі	Служба охорони праці (НПАОП 0.00-4.35-04). Інженер з охорони праці (за сумісництвом – головний інженер). Комісія з охорони праці у складі: інженер з охорони праці, завідувач виробництвом, завідувач господарством.

Документація для організації служби охорони праці готелю

Перелік документації при організації системи управління охороною праці готелю 3* «Сузір'я чемпіонів» міститиме такі документи (табл. 2.5).

Таблиця 2.5

*Перелік організаційної документації системи управління охороною праці готелю *** «Сузір'я чемпіонів»*

Мета розроблення	Регламентуючий документ
Створення і забезпечення функціонування служби охорони праці	Наказ керівника про створення служби охорони праці № від
	Положення про службу охорони праці на підприємстві, затверджене наказом керівника № від (типове положення НПАОП 0.00-4.35-04)
	Посадові інструкції спеціалістів служби охорони праці, затверджені наказом власника № від
Створення і забезпечення функціонування комісії з питань охорони праці	Положення про комісію з питань охорони праці підприємства, затверджене наказом керівника № від (типове положення НПАОП 0.00-4.09-07)
Організація навчання працівників підприємства з питань охорони праці	Положення про порядок проведення навчання і перевірки знань з питань охорони праці, затверджене наказом керівника № від № (типове положення НПАОП 0.00-4.12-05)
Регулювання виробничих, трудових і соціально-економічних відносин і узгодження інтересів працівників та роботодавців	Трудовий договір або контракт, де зазначено права найманого працівника та зобов'язання роботодавця у розділі «Охорона праці»
Інформування працівників про основні вимоги законів, інших нормативно-правових актів та	Наказ про затвердження інструкцій та правил з питань охорони праці № від
	Інструкції з охорони праці на робочих місцях, затвер-

актів з охорони праці, чинних у межах підприємства	джені наказом керівника № від
	Інструкції з пожежної безпеки, затверджені наказом керівника № від
	Зміст інструктажів з питань охорони праці, затверджений наказом керівника № від

Закінчення таблиці 2.5

Мета розроблення	Регламентуючий документ
Подання до робочих органів виконавчої дирекції Фонду соціального страхування від нещасних випадків на виробництві та професійних захворювань, передбачених законом звітів і відомостей	Звітна документація: Форма №1-УБ (відомча) «Звіт про стан умов та безпеки праці за рік». Надсилається міській держадміністрації; Форма №7-тнв надсилається органу державної статистики за місцем розташування.
Планування і облік роботи служби охорони праці готелю	Облікова документація (журнали реєстрації інструктажів, графіки, протоколи, плани, схеми).

У готелі постійно опрацьовуватимуть нормативні документи з питань охорони праці (закони, постанови, норми, правила, типові положення, методичні рекомендації), копії яких зберігатимуться у керівника служби охорони праці.

Вимоги до ділянки та території готелю

У (північно-східній) частині ділянки облаштовано майданчик із асфальтним покриттям для сміттєзбірників, обмежений по периметру бордюром і зеленими насадженнями у вигляді чагарників. Майданчик забезпечено зручним під'їздом для автотранспорту. Відстань від сміттєзбірників до будівлі готелю, місць відпочинку й занять спортом відвідувачів становить 30 метрів.

Проектом передбачено під'їзд пожежних автомашин до будинку готелю у північній частині ділянки; проїзди до пожежних гідрантів розташовані на відстані 10 м від південно-західного кута будівлі; проїзди до основних евакуаційних виходів з будинку, входів, що ведуть до ліфтів, які мають режим роботи «Транспортування пожежних підрозділів» [2.237].

2.10. Санітарно-гігієнічні заходи

Гігієна праці розглядає питання, пов'язані з умовами роботи і їхнім впливом на людський організм, а також розробляє гігієнічні та лікувально-профілактичні заходи, спрямовані на поліпшення і збереження здоров'я працівників, підвищення працездатності та продуктивності праці [21, 282].

Існують декілька гігієнічних критеріїв оцінки умов праці:

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

На кожному поверсі готельного комплексу плануємо пам'ятки про надання першої допомоги й аптечки з набором необхідних медикаментів [3, 170–171].

Приміщення медичного пункту та закладів ресторанного господарства розташовані на 1 поверсі. Приміщення для організації дозвілля, побутового обслуговування розташовані на 1 поверсі та максимально ізольовані (просторово) від житлових. Адміністративні приміщення розташовані на 1 поверсі, що додатково відмежовує житлову частину готелю від технологічних та інших шумів. Приміщення фізкультурно-оздоровчого призначення розташовані на 1 поверсі, доступ до них забезпечено через бокові сходи та коридором з головного вестибюлю, огорожувальні конструкції звукоізольовані. Складські, підсобні та технічні приміщення розташовані на цокольному поверсі та мають відокремлений зв'язок із будівлею готелю через службові сходи та службовий ліфт, що забезпечує розмежування потоків обслуговуючого персоналу, гостей і відвідувачів блоків громадського призначення, які працюють на населений пункт, де розташований готель. У приймально-вестибюльній групі приміщень передбачено приміщення медпункту [2, 238].

Матеріали для внутрішнього оздоблення приміщень готелю добиратимуть з таких, що мають Гігієнічний висновок державної санітарно-гігієнічної експертизи для застосування в будівництві житлових будинків.

Житлові приміщення розташовані в зоні мінімального впливу шуму від транспорту та інженерного обладнання готелю, ізольовані від шумів і запахів з кухні.

Під час проектування житлових приміщень використано матеріали, що захищають від неіонізуючого випромінювання, яке створюють зовнішні і внутрішні джерела – медичне, кухонне, технічне обладнання, а саме: перекриття із залізо-бетону слугують надійним захистом від випромінювання, так як житлові зони розташовані на другому та третьому поверхах, а джерела випромінювання на першому.

Харчування працівників готелю відбувається у їдальні, яка обладнана біля приміщення персоналу, з розрахунку одночасної мінімальної посадки 50% найбільшої зміни.

Обслуговуючий персонал готелю буде забезпечений спецодягом і дотримуватиметься правил особистої гігієни, що буде передбачено трудовим договором. Планується проведення гігієнічного навчання персоналу до початку роботи і періодичне навчання з частотою 2 рази на рік. Осіб, що не пройшли навчання, до роботи не допускать.

Обслуговуючий персонал, зайнятий прийманням, видачою, сортуванням чистої білизни, медичні працівники персоналу приміщень фізкультурно-оздоровчого призначення буде забезпечений санітарним одягом – білими халатами у кількості 2-х комплектів і проходитиме обов'язкові медичні обстеження.

У всіх приміщеннях готелю щоденно здійснюється вологе прибирання. У процесі роботи готелю укладатимуть угоди на проведення профілактичної обробки приміщень проти комах і гризунів.

Загальна оцінка умов праці у готелі базується на аналізі окремих чинників виробничого середовища і трудового процесу (СанПиН № 42-121-4719-88).

Оскільки категорія готелю *** – житлові приміщення та адміністративно-побутові приміщення забезпечені природною вентиляцією.

Приміщення закладів ресторанного господарства, пральні та виробничі приміщення облаштовані системою загальнообмінної припливно-витяжної вентиляції зі штучним спонуканням, робочі місця у пральні, приміщення теплової обробки кулінарної продукції оснащені системою місцевої вентиляції зі штучним спонуканням.

Усі житлові й підсобні приміщення готелю, а також загальні коридори й холи мають природне освітлення.

Оскільки довжина загальних коридорів на житлових поверхах менша за 40 м – проектом передбачено освітлення коридору з обох торців через світлові холи, відстань між холами та між холами та торцями коридору не перевищує 40 м.

Загальне штучне освітлення передбачене в усіх без винятку приміщеннях. У житлових кімнатах, виробничих, адміністративних передбачене також місцеве освітлення окремих функціональних зон.

У місцях встановлення комп'ютерів використовуємо безвідблискові лампи [2. 241].

Також проектом передбачено встановлення у виробничій будівлі інших видів освітлення: аварійного, евакуаційного. Для охоронного освітлення майданчиків готелю застосовується освітлення 30 лк, для робочого - 100 лк. Аварійне освітлення для евакуації людей забезпечує освітленість у приміщеннях 30 лк, на відкритих майданчиках – 200 лк.

Допустимі рівні шуму, що створюють у житлових приміщеннях системи вентиляції та інше інженерно-технічне обладнання – ліфти, насоси, електродвигуни, трансформатори, становитиме 59 дБ.

Допустимий рівень шуму у виробничих та інших підсобних приміщеннях із робочими місцями з постійним перебуванням людей не повинен перевищувати 71 дБ [36, 252].

2.11. Електробезпека. Пожежна безпека. Цивільний захист

Велике значення має забезпечення безпеки проживаючих у готелі. Система безпеки має спеціальний канал для підключення до іншого охоронного і контрольного обладнання: протипожежної системи, системи водо- та електропостачання, охоронно-пожежної сигналізації [9, 163].

Приміщення готелю належить до таких категорій небезпеки ураження електричним струмом:

- особливо небезпечні – пральня, сушарня білизни;
- з підвищеною небезпекою – виробничі приміщення;
- без підвищеної небезпеки – приміщення адміністративної та житловою зони.

Проектом передбачено такі заходи і засоби електробезпеки в цих приміщеннях, згідно з НПАОП 40.1-1.21-98 «Правила безпечної експлуатації електроустановок споживачів»:

- захист від ураження електричним струмом;
- захист від електромагнітного випромінювання і електричних полів (рівні напруженості статичного електричного поля на відстані 0,2 м від підлоги та стін не будуть перевищувати 15 кВ/м за відносної вологості повітря в межах 30-60%, рівні напруженості електричного поля 50 Гц від огорожувальних поверхонь приміщення на відстані 0,2 м не будуть перевищувати 500 В/м, рівні магнітного поля 50 Гц від огорожувальних поверхонь приміщення на відстані 0,2 м не будуть перевищувати 0,3 мкТл);
- захист від статичної електрики (у системах кондиціонування повітря готелів використовуємо біполярні коронні іонізатори зі створенням у просторі, що обслуговується, концентрації легких позитивних і негативних аеройонів 1000-3000 йонів/см³ з дотриманням показника переваги полярності від -0,11 до +0,11).

Розетки для фену та електробритви, встановлені у санвузлах та ванних кімнатах, вмикатимуть через пристрій захисного відімкнення (ПЗВ) 10 мА.

Проектом передбачено заходи захисту від несанкціонованого проникнення в монтажні розподільні шафи й інші споруди, приміщення та обладнання

мереж зв'язку та сигналізації, а саме: монтажні АТС, приміщення серверних мають міцні двері із потужними замками та обладнані сигналізацією від проникнення.

Пожежна безпека

Найбільш серйозну небезпеку для життя і здоров'я гостей і персоналу готельного комплексу, схоронності їхнього майна, а також майна і будинку становлять пожежі. Тому в готельному господарстві важливе значення має забезпечення захисту будівель, приміщень і людей від пожеж. Для забезпечення суворого протипожежного режиму в готельному комплексі будуть розроблені спеціальні пам'ятки, у яких наводяться і основні рекомендації з заходів пожежної безпеки, і правила поведінки при пожежі. Дані пам'ятки будуть знаходитися в кожному номері в папці з рекламними матеріалами [3, 159].

У проекті пропонується оснастити адресною системою автоматичної пожежної сигналізації усі приміщення готелю (крім санвузлів із душовими кабінами, саунами – де є можливість пароутворення і спрацювання датчиків на задимленість; приміщення вестибюльної групи, коридори, залу ресторану, спортивний зал, виробничі та складські приміщення заплановано забезпечити переносними вогнегасниками.

Сигнали про спрацювання систем протипожежної автоматики виводяться на пульті централізованого пожежного спостереження, що розташований у приміщенні служби охорони готелю, а також на пульт чергового у державній пожежній частині.

Необхідна кількість вогнегасників та їх тип визначатимуть залежно від вогнегасної спроможності та гранично захищеної площі, категорії приміщень за вибухопожежною та пожежною небезпекою, а також, враховуючи клас пожежі, горючих речовин та матеріалів у приміщенні. Класифікацію пожеж наведено в [2, 264].

Місця, де зберігаються вогнегасники, позначатимуться знаком «Вогнегасник» на видному місці. Для готелю визначається з розрахунку один вогнегас-

ник на 70 м² приміщення або один вогнегасник на 20 погонних метрів коридору.

Евакуація людей

На випадок виникнення пожежі у проекті розроблено план евакуації людей (дод. Е), планом передбачено встановлення систем автоматичної пожежної сигналізації, переносних вогнегасників (крім того, на плані зазначено місця розташування пожежного гідранта, засобів пожежного зв'язку та ручного пожежного сповіщувача).

Евакуаційні шляхи – коридори, проходи, виходи, сходові марші, майданчики, тамбури – гарантують у разі виникнення пожежі безпечну евакуацію всіх людей, які перебувають у приміщеннях готелю, протягом 10 хв. відповідно ДБН В.1.1-7-2002 [2, 267].

Оскільки категорія готелю ***, то номери обладнуємо системами оповіщення про пожежу та керування евакуацією людей, а також передбачаємо люмінесцентну рекламу та систему світлових показників, а саме: напрямку руху, місця паркування, назви залів, пожежні гідранти.

Цивільний захист

На виконання Закону України «Про правові засади цивільного захисту в Україні» у проектуваному готелі за типовою структурою створюється система цивільного захисту.

Начальником цивільного захисту є керівник готелю, який несе повну відповідальність за організацію і стан цивільного захисту, керує його силами і засобами, а також проведенням рятувальних та інших невідкладних робіт.

Керівництво готелю незалежно від форми власності забезпечує своїх працівників засобами індивідуального і колективного захисту за рахунок підприємства, організовує проведення евакуаційних заходів, створює сили для ліквідації наслідків надзвичайних ситуацій; забезпечує їх готовність до практичних дій; виконує інші заходи щодо цивільного захисту і несе пов'язані з ними матеріальні і фінансові витрати в обсягах, передбачених законодавством.

Для організації та проведення спеціальних заходів цивільного захисту в готелі будуть створені служби цивільного захисту на базі відповідних структурних підрозділів:

- *служба зв'язку, сповіщення та інформації* – на бюро прийому та реєстрації. На неї покладено: організацію своєчасного оповіщення про загрозу надзвичайних ситуацій, організацію зв'язку і підтримування його в постійній готовності, постійне інформування працівників і мешканців готелю про ситуацію, що склалася;
- *служба охорони громадського порядку* – на базі підрозділів відомчої охорони, що забезпечує надійну охорону готелю, громадського порядку при загрозі надзвичайних ситуацій і під час проведення рятувальних робіт;
- *протипожежна служба* – на базі відповідальних за протипожежний стан. Вони розробляють протипожежні профілактичні заходи та контролюють їх проведення, забезпечують постійну готовність сил і засобів служби, організовують локалізацію і гасіння пожеж;
- *аварійно-технічна служба* – на головного інженера, завідуючого господарством, та робочих готелю. Вони розробляють та вживають запобіжних заходів, які підвищують стійкість основних споруд, розбирають завали і рятують людей;
- *служба матеріально-технічного постачання* – на базі відділу матеріально-технічного забезпечення готелю, що, відповідно, розробляє плани матеріально-технічного постачання та забезпечує продовольством і предметами першої необхідності працівників у готелі й у місцях розосередження.

РОЗДІЛ 3. РЕВЕНЬО МЕНЕДЖМЕНТ (REVENUE MANAGEMENT)

3. 1. Організаційно-правовий статус та організаційна структура

Проектований готелю 3* «Сузір'я чемпіонів» на 75 місць, планується створити на основі підприємства колективної власності з організацією правової форми підприємства у вигляді товариства із обмеженою відповідальністю (ТОВ).

Товариство з обмеженою відповідальністю – це господарське товариство, що має поділений на частки статутний капітал, розмір яких визначається установчими документами, і несе відповідальність за зобов'язаннями тільки власним майном. Учасники товариства, які повністю сплатили внески, несуть ризик збитків, пов'язаних з діяльністю товариства, у межах власних внесків [2, 274].

Дана форма організації підприємства була обрана через такі переваги:

- Засновниками та учасниками ТОВ можуть бути як фізичні так і юридичні особи, як резиденти, так і нерезиденти.
- Розмір статутного капіталу ТОВ не обмежується. Гнучкі умови наповнення статутного капіталу.
- Не забороняється реєстрація ТОВ з одним учасником.
- Спрощена система управління підприємством — повноваження виконавчого органу підприємства, як правило, одноосібного, обмежені повноваженнями вищого органу управління — зборів засновників (учасників).
- Відсутність законодавчо встановлених вимог до складання та подання спеціальної звітності, а також її опублікування (як для АТ).
- Учасники товариства не відповідають за його зобов'язаннями і несуть ризик збитків, пов'язаних з діяльністю товариства, у межах вартості зроблених ними внесків.
- Відсутня необхідність здійснювати додаткові фінансові витрати на організацію обліку і проведення операцій з цінними паперами акціонерів [25].

Склад пакетної документації необхідний для створення суб'єкта господарювання, який відповідатиме чинному законодавству України наводимо у таблиці 3.1.

Таблиця 3.1

**Пакет документів для створення та реєстрації
суб'єкта господарювання [22, 74]**

Назва документа	Зміст документа
Наказ про призначення директора ТОВ	Наказ про створення юридичної особи
Статут	Назва та місцезнаходження товариства; юридичний статус товариства; мета, предмет діяльності товариства; статутний капітал; майно товариства; права і обов'язки учасника; права і господарська діяльність товариства; управління і контроль діяльності товариства; контроль за діяльністю директора; трудовий колектив і оплата праці; зовнішньоекономічна діяльність; розподіл прибутків товариства і відшкодування збитків; реорганізація і припинення діяльності товариства; вирішення спорів; інші умови
Реєстраційна картка встановленого зразка	Форма 1
Документ, що свідчить про сплату внеску в статутний капітал ТОВ	Квитанція або платіжне доручення

Реєстр погоджувальних процедур діяльності готелю «Сузір'я чемпіонів», що відповідають чинному законодавству і обумовлені конкретними специфічними умовами функціонування підприємства зводимо у таблиці 3.2.

Таблиця 3.2

**Реєстр погоджувальних процедур діяльності
готелю «Сузір'я чемпіонів» [23, 132]**

Назва процедур	Назва державного органу, що має надати дозвіл
Отримання свідоцтва про державну реєстрацію в районній державній адміністрації	Києво-Святошинська районна адміністрація
Взяття на облік в ДПА і отримання довідки по формі 4-ОПП	Ірпінська державна податкова інспекція
Взяття на облік в Фонді обов'язкового соціального страхування від тимчасової втрати працездатності	Ірпінське відділення управління виконавчої дирекції Фонду соціального страхування України у Київській області
Взяття на облік в Пенсійному фонді	Ірпінське об'єднане управління Пенсійного фонду України Київської області
Взяття на облік в Центрі зайнятості	Ірпінський міський центр зайнятості

Назва процедур	Назва державного органу, що має надати дозвіл
Взяття на облік в Фонді обов'язкового соціального страхування від нещасних випадків на виробництві і професійних захворювань	Ірпінське відділення управління виконавчої дирекції Фонду соціального страхування України у Київській області
Реєстрація ТОВ в органах статистики	Управління статистики у Києво-Святошинському районі
Отримання довідки статистики про присвоєння кодів КВЕД	55.10.0 Діяльність готелів 55.30.1 Діяльність ресторанів 55.40.0 Діяльність барів
Одержання дозволу на оформлення замовлення для виготовлення печаток і штампів, а також їхнє виготовлення	Києво-Святошинська районна адміністрація
Відкриття підприємству поточного банківського рахунку	Відділення №215 АБ "УКРГАЗБАНК" у м. Буча

Крім офіційних дозвільних документів розробляється організаційна документація внутрішнього розпорядку готелю «Сузір'я чемпіонів» [22, 97].

Систему регламентуючих документів, що регулюють працю персоналу готелю зображено на рис. 3.1. Таким переліком при організації праці повинні керуватися всі підприємства [23, 246].

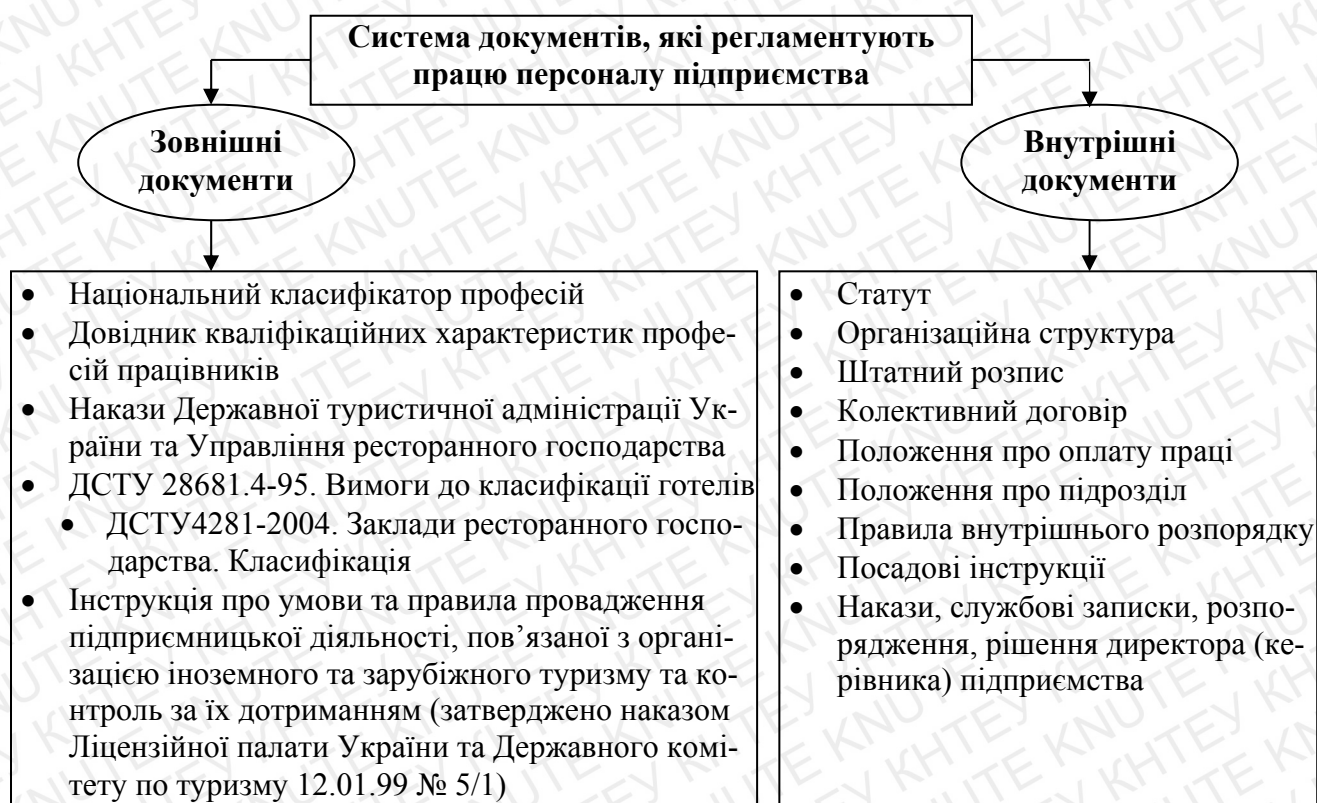


Рис 3.1. Перелік документів, які регламентують працю персоналу готелю [2, 284]

Основоположним документом підприємства є Статут. Статут суб'єкта господарювання має містити відомості про його найменування, мету і предмет діяльності, розмір і порядок утворення статутного капіталу та інших фондів, порядок розподілу прибутків і збитків, про органи управління і контролю, їх компетенцію, про умови реорганізації та ліквідації суб'єкта господарювання, а також інші відомості, пов'язані з особливостями організаційної форми суб'єкта господарювання, передбачені законодавством [26, 52].

Основним документом у кадровій службі є посадова інструкція. Цей документ регламентує діяльність у межах кожної управлінської посади, містить вимоги до працівника, що обіймає певну посаду [27, 358].

Посадові інструкції складаються з таких розділів: «Загальні положення», «Завдання та обов'язки», «Права», «Відповідальність», «Повинен знати», «Кваліфікаційні вимоги», «Взаємовідносини (зв'язки) за професією, посадою».

Організаційна структура проектового готелю формується виходячи з вимог довготривалого забезпечення його конкурентоспроможності, економічної ефективності, доцільності і раціональної кооперації. В рамках організаційної структури підприємства виділяються дві основні складові: структура управління та виробнича структура. Для створення реальних умов надання перспективності і конкурентоздатності проекту необхідним є формулювання місії функціонування закладу, що забезпечує повне та гармонійне узгодження інтересів всіх зацікавлених сторін в діяльності організації [21, 421].

Структура управління закріплюється статутом підприємства і документально оформлюється спеціальними положеннями про різні підрозділи (служби) підприємства, посадовими інструкціями для керівників всіх рівнів управління [27, 374].

Функціональний розподіл праці досягається завдяки спеціалізації працівників за видами діяльності. Поділ праці за операційною ознакою пов'язаний із спеціалізацією і обмеженням у виконанні конкретних трудових операцій або робіт. Управління готелю «Сузір'я чемпіонів» обрано за лінійно-функціональною структурою. За такої структури управління всю повноту влади

має лінійний керівник, що очолює колектив. Розроблювати конкретні питання і готувати відповідні рішення, програми, плани йому допомагає спеціальний апарат, що складається з функціональних підрозділів (управлінь, відділів, бюро [2, 57].

У готелі «Сузір'я чемпіонів», що проектується, буде впроваджено – лінійну організаційну структуру управління. Лінійні зв'язки на підприємстві відображають рух управлінських рішень та інформації, що виходить від так званого лінійного менеджера, тобто особи, яка цілком відповідає за діяльність підприємства (як правило, невеликого) або його структурних підрозділів (у великому). Наприклад, за лінійної організаційної структури управління директор підприємства готельного господарства організовує та забезпечує ефективну його діяльність; розробляє стратегію розвитку та здійснює контроль за якістю надання послуг; організовує ефективні зовнішні комунікації; забезпечує раціональне використання, облік і розподіл номерів та місць; скеровує роботу персоналу і служб підприємства (розміщення, обслуговування, ресторанного сервісу тощо); забезпечує рентабельне функціонування; ведення і своєчасне подання господарсько-фінансової звітності; вживає заходи забезпечення готелю матеріально-технічними ресурсами та персоналом [27, 152].

Переваги такої організаційної форми управління полягають в оперативності та конкретності, здатності таких структур до самоуправління. Керівник може особисто контролювати виконання основних та забезпечуючи бізнес-процесів, знає індивідуально-особистісні особливості та професійні якості кожного члена колективу і поточний стан справ у готелі.

Недоліки такої форми виявляються при збільшенні обсягу роботи та чисельності підлеглих: висока завантаженість керівника, знижується можливість керівника якісно контролювати і скеровувати роботу колективу, відсутністю у керівника різносторонніх спеціалізованих знань (правових, фінансових, маркетингових, технічних тощо).

Прикладом для організації управління у проєктованому готелю може бути наступна схема (рис. 3.2):

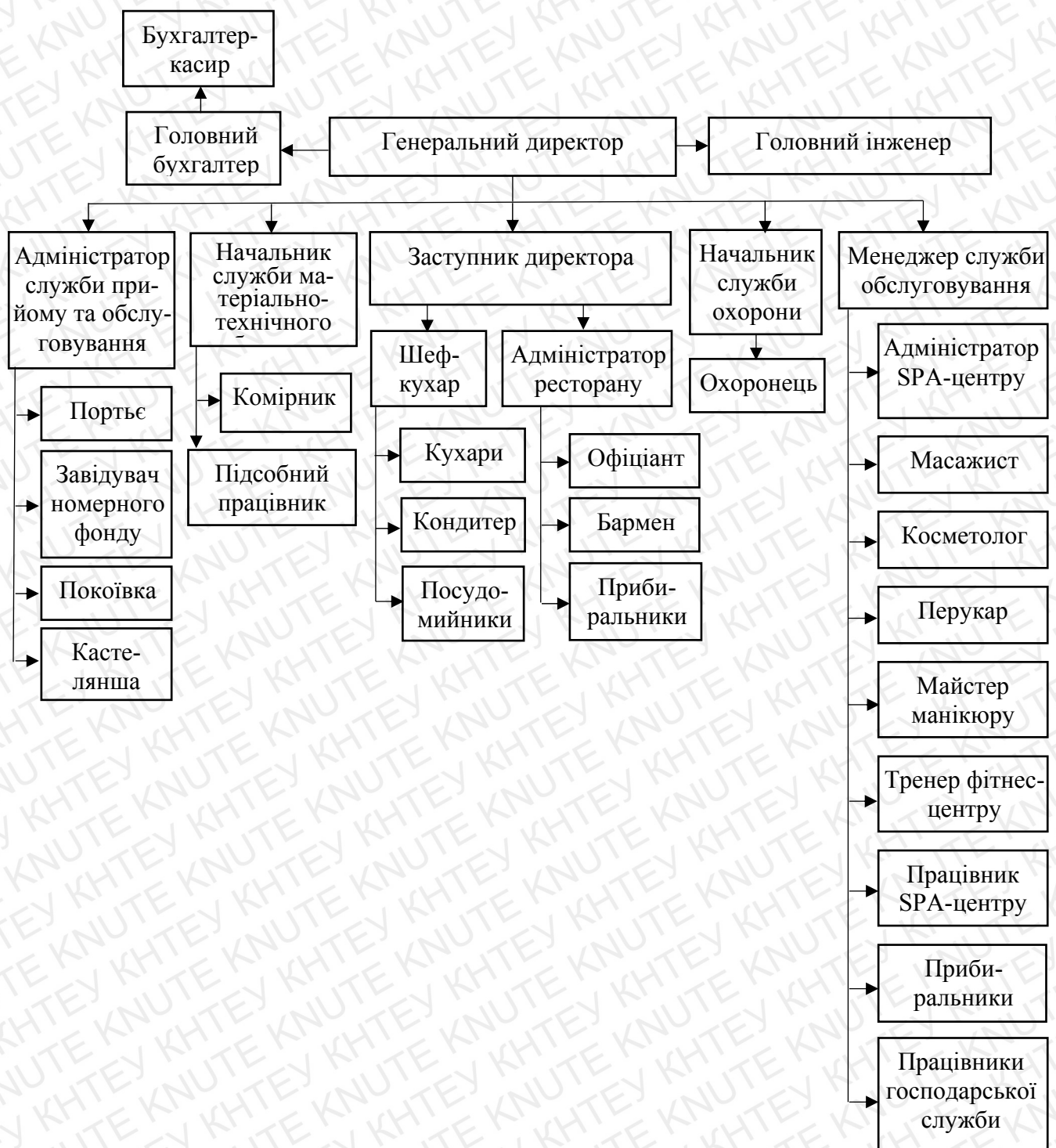


Рис. 3.2. Лінійна організаційна структура управління курортного готелю на 75 місць [2, 290]

В організації, як правило, фахівців одного профілю поєднують у структурні підрозділи (відділи), наприклад, відділи маркетингу, приймання і розміщення, плановий. Таким чином, загальне завдання управління організацією розподіляється, починаючи із середнього рівня за функціональним критерієм. Звідси й назва: функціональна структура управління.

Вищий рівень управління готельного комплексу, як правило, представлений власником, який приймають загальні рішення стратегічного характеру. Такі рішення належать до категорії загальних, від яких залежать розмір підприємст-

ва, вибір місця для його дислокації, концепція, архітектурні та інтер'єрні рішення, стратегія розвитку, політика тощо. Власником підприємства може бути як приватна особа, так і корпорація [2, 294].

Тактичне управління готельним комплексом здійснює управитель, який може бути як його власником (директор), так і найманим працівником (генеральний директор, голова правління). Управителеві підпорядковуються всі служби підприємства, він скеровує, контролює та координує їхню діяльність для одержання максимально можливого ефекту на кожній ділянці підприємства. Контроль за роботою персоналу всіх рівнів є однією з основних функцій керівника підприємства [26, 211].

Забезпечення соціальної відповідальності у готельному бізнесі дасть змогу вирішувати як нагальні суспільні проблеми, так і формувати внутрішню корпоративну культуру готелю шляхом активної різнопланової взаємодії у площині рівноправності, взаємної вигоди та поваги. Це забезпечить одночасно і задоволеність персоналу, і ефективність бізнесу, і стабільність економічного зростання протягом тривалого періоду [21, 277].

3.2. Капітал

Основною метою формування капіталу проектованого готелю є забезпечення фінансування необхідного для здійснення господарської діяльності та подальшого ефективного використання активів.

Статутний капітал – це зареєстрований у встановленому порядку і закріплений в установчих документах грошовий еквівалент майна, яке слід передати підприємству у власність у вигляді внесків для забезпечення його господарської діяльності та як сплату його учасниками отримуваних ними майнових прав [27, 104].

Відповідно до Закону України «Про господарські товариства», згідно з якими у товаристві з обмеженою відповідальністю створюється статутний капітал, розмір якого повинен становити не менше суми, еквівалентної 1000 мінімальним заробітним платам, що діє на момент створення товариства з обмеженою відповідальністю. Статутний капітал товариства з обмеженою відповідаль-

ністю може бути збільшений за рахунок додаткових внесків учасників, дивідендів, які належать учасникам, а також нерозподіленого прибутку.

У статутний капітал готелю доцільно вносити фінансові засоби та інше майно, яке має грошову оцінку, а саме пакети акцій, частки компаній, окремо будівлі, споруди, земельні ділянки так і майновий комплекс підприємств загалом [21, 361].

У підрозділі 2.6. Кошторис дипломного проекту ми визначили вартість створення готельного комплексу «Сузір'я чемпіонів». Отже, вартість загальнобудівельних робіт разом з устаткуванням складає 190049,9 тисяч гривень. Фінансувати будівництво буде новостворене підприємство. Тому, розмір статутного фонду становить 200000 тис. грн. Статутний фонд товариства з обмеженою відповідальністю «Сузір'я чемпіонів», формується за рахунок власних коштів засновників-фізичних осіб.

У разі набуття форс-мажорних обставин, а також для здійснення функціонування комплексу у випадку браку ліквідності, можливе залучення зовнішнього фінансування. Для залучення зовнішніх джерел формування капіталу при проектуванні готелю пропонуємо такий алгоритм (рис. 3.3).



Рис. 3.3. Алгоритм отримання кредиту на розвиток бізнесу (проекування готелю) [2, 305]

Найбільш розповсюджене зовнішнє джерело формування капіталу – кредит. *Кредит* – економічні відносини між кредитором і позичальником з приводу передачі тимчасово вільної грошової суми (вартості) на засадах зворотності, терміновості, платності. Також можливі інші умови надання грошових коштів: к цільове використання і забезпеченість [2, 305].

Визначення мети отримання позикових коштів дасть змогу позичальникові зорієнтуватися у всій різноманітності кредитних програм, які на сьогодні існують у банках й інших фінансових інститутах. Залежно від мети вони можуть істотно відрізнятися один від одного. При проектуванні готелю доцільно буде розглянути можливість отримання кредиту на придбання та будівництво комерційної нерухомості придбання транспортних засобів, обладнання / спецтехніки [26, 184].

Таблиця 3.3

Склад і первісна вартість основних засобів та інших необоротних матеріальних активів готелю «Сузір'я чемпіонів» на рік*

Вид основних засобів та інших необоротних матеріальних активів	Первісна вартість основних засобів та необоротних матеріальних активів, тис. грн			
	Готелю	Закладу ресторанного господарства	Інших господарських підрозділів	Разом
1. Будівлі	72578,55	–	6311,18	78889,73
2. Споруди	2190,07	–	5110,17	7300,24
3. Передавальні пристрої	2354,92	–	–	2354,92
4. Машини та обладнання, у тому числі:	7541,63	1819,18	3002,51	12363,32
4.1. Холодильне обладнання	1589,57	1059,72	883,09	3532,38
4.2. Механічне обладнання	1978,14	494,53	1059,71	3532,38
4.3. Теплове обладнання	3973,92	264,93	1059,71	5298,56
5. Транспортні засоби	5298,56	–	–	5298,56
6. Інструменти, прилади, інвентар	3179,14	353,24	3532,38	7064,75
7. Меблі	6888,13	3179,14	529,86	10597,13
8. Інші	58,85	11,77	1106,38	1177,46
Разом				125046,11

* Вартість складових готелю «Сузір'я чемпіонів», що проектується ґрунтується на розрахунках зведеного кошторису на будівництво готельного комплексу 3* «Сузір'я чемпіонів», який представлений у другому розділі дипломного проекту у таблиці 2.3.

3.3. Обсяги діяльності. Завантаженість номерного фонду

Для економічної оцінки обсягу діяльності проектного готелю доцільно здійснити планові розрахунки загального обсягу реалізованих послуг стратегічних господарських підрозділів за рік.

Основні види діяльності готелю «Сузір'я чемпіонів»:

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

Для визначення обсягів діяльності готелю насамперед необхідно обґрунтувати планові обсяги реалізації послуг з тимчасового розміщення (проживання). Доходи від реалізації номерів/послуг з тимчасового розміщення залежать передусім від двох основних факторів: обсягів реалізації послуг та цін на дані послуги.

Завантаженість номерного фонду готелю

Обґрунтування обсягу реалізації послуг ($Q_{\text{пл}}$, людино-діб) з тимчасового розміщення (проживання) на плановий період рекомендується здійснювати 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:

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

де N_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 [2, 308].

Завантаженість номерного фонду у готелі, що проектується «Сузір'я чемпіонів» буде залежати від пори року, а саме: в теплу пору року (травень–вересень) завантаженість має наближатися до повної (80%–100%); у холодну пору року (жовтень–квітень) попит на проживання буде знижуватись і буде ся-

гати, за очікуваннями, 60%–85% номерного фонду. Це пов'язано, насамперед, з послугами, які планується надавати відвідувачам готелю. Готель має чітке спрямування на надання спортивно-оздоровчих послуг своїм відвідувачам. Причому, до 40%–50% клієнтів очікуються у пропозиції «одноденного туру» – це відвідувачі, які проживають у прилеглих районах до місця розташування готелю – Ірпінсько-Бучанська агломерація та місто Київ.

Розрахунок обсягу реалізації послуг з тимчасового розміщення в проєктованому готелі 3* «Сузір'я чемпіонів» на рік у табл. 3.4 [2, 308].

Таблиця 3.4

**Обсяг реалізації послуг з тимчасового розміщення
готелі 3* «Сузір'я чемпіонів» на 2019 рік**

Категорії і місткість номерів	Кількість номерів	Кількість місць	Кількість днів експлуатації номерів		Коефіцієнт завантаженості номерного фонду по сезонах		Обсяг реалізації послуг ($Q_{пл}$), людино-днів		
			сезон	несезон	сезон	несезон	сезон	несезон	разом
А	1	$2 = 1 \cdot M_i$	3	4	5	6	$7 = 2 \cdot 3 \cdot 5$	$8 = 2 \cdot 4 \cdot 6$	$9 = 7 + 8$
Люкс	2	4	153	212	0,95	0,7	581	594	1175
Одномісний номер	9	9	153	212	0,95	0,7	1308	1336	2644
Стандарт – 1 двомісне ліжко	11	22	153	212	0,95	0,7	3198	3265	6463
Стандарт – 2 одномісних ліжка	20	40	153	212	0,95	0,7	5814	5936	11750
Разом	42	75	153	212	0,95	0,7	10901	11131	22032

Обсяг реалізації послуг харчування у ЗРГ при готелі «Сузір'я чемпіонів» буде забезпечуватись за рахунок:

- сніданку за типом «шведського столу», який включений у вартість номеру;
- обслуговування гостей готелю за меню вільного вибору у ресторані, барі та фіто-барі при SPA-центрі;
- організація та обслуговування івентів.

Обсяг реалізації послуг закладу ресторанного господарства при готелі «Сузір'я чемпіонів» на плановий рік розраховуємо у таблиці 3.5 [2, 318].

Таблиця 3.5

Обсяг реалізації послуг ЗРГ при готелі «Сузір'я чемпіонів» на плановий рік

Показники	сезон	несезон	Разом за рік
1. Обсяг реалізації послуг засобу розміщення, людино-дні	10901	11131	22032
2. Планова структура замовлень послуг ЗРГ, %			
2.1. Room-service *	40	25	
2.2. Меню вільного вибору	70	30	
2.3. Кейтерінг (банкети)**	30	10	
3. Планова кількість замовлених послуг ЗРГ (3=1*2)			
3.1. Room-service *	4360	2783	7143
3.2. Меню вільного вибору	7631	3339	10970
3.3. Кейтерінг(банкети)**	3270	1113	4383

*Room-service (додаткові послуги із замовлення комплексних сніданків, страв вільного вибору до номеру).

**Кейтерінг (детально у додатку В).

Середньорічний попит на послуги теж буде мати сезонність, тому що у теплу пору року готельний комплекс 3* «Сузір'я чемпіонів» пропонуватиме гостям відпочинок у своїй парковій зоні (барбекю, рибалка, прогулянки парком) та спортивне дозвілля (великий теніс на відкритих кортах, волейбол та футбол на міні полі). У холодну пору року серед спортивного дозвілля доступні криті тенісні корти, а відпочинок на природі зводиться до обмежених у часі прогулянок через температурні показники. Для бажаючих залишаються барбекю (майданчик для барбекю обладнано альтанками, які захищають від вітру, але не мають опалення). Зимово рибалка не доступна, так як на території готельного комплексу планується створення штучних озер, які не матимуть достатнього об'єму для зимування риби під кригою через брак кисню, тому більшість риби восени буде виловлено і залишиться невелика кількість для розведення навесні. Додатково з настанням весни у ставки риба буде запускатися час від часу, по мірі вилову.

Таким чином, кількість гостей, які відвідують готельний комплекс за один день може значно перевищувати кількість місць у готелі. Тому завантаженість номерного фонду, яка у високий сезон наближається до 100%, не буде обмежувати можливість приймати гостей, і покращуючи пропоновані послуги,

можна збільшувати кількість клієнтів навіть про відсутності вільних місць у готелі.

Питому частку майбутнього прибутку планується отримувати від гри у великий теніс: оплата кортів, послуги тренера, прокат інвентаря. Планується збудувати 6 відкритих кортів з покриттям ґрунт і три корти у приміщенні зі штучним покриттям. Криті корти будуть опалюватися та охолоджуватися. Зрозуміло, що співвідношення прибутку від цієї послуги узимку і влітку є 3:9 відповідно.

Щоб нівелювати втрати доходу від зменшення клієнтів у холодну пору року, слід пропонувати готель як майданчик для проведення різноманітних турнірів, зборів команд і збірних. Це дозволить завантажити потужності номерного фонду. З часом, розвиток готелю планується у напрямку збільшення послуг у несезон: побудову додаткових критих майданчиків та введення зимових розваг.

Серед центрів формування доходу, прибутки від закладів харчування і від SPA-салону не залежатимуть від сезонності.

У вартість проживання входить користування тренажерним залом. Готель «Сузір'я чемпіонів» надаватиме такі види додаткових послуг:

- оренда тенісних кортів – відкриті та криті;
- одноденне перебування у SPA-центрі;
- оренда футбольного міні-поля;
- прокат інвентаря, сігвеїв, велосипедів та велоскоoterів;
- барбекю, рибалка.

Обґрунтування обсягу реалізації послуг SPA-центру розраховується за такою формулою [2, 310]:

$$PC_{SPA} = \sum_{i=1}^n \text{ЧРі} \cdot Mi \cdot N / ti \cdot Di, \quad (3.2)$$

Де ЧРі – кількість SPA-кабінетів і-го типу в експлуатації у плановому році;

Мі – кількість місць у SPA-кабінеті і-го типу у плановому році;

Ді – кількість днів роботи SPA-кабінету у плановому році;

Н – тривалість робочого часу у SPA-кабінеті;

t_i – тривалість однієї SPA-процедури.

Розрахунок прогнозованих обсягів діяльності готелю «Сузір'я чемпіонів» на 2019 рік визначаємо у таблиці 3.6.

Таблиця 3.6

Прогнозовані обсяги діяльності готелю «Сузір'я чемпіонів»

Додаткові послуги	Чрі	Мі, місць	Ді, днів	N	$t_i, год$	Всього
Манікюр	1	1	351	11	1	3861
Педикюр	1	1	351	11	2,5	1544,4
Перукарські послуги	1	2	351	11	1	7722
SPA-процедури	1	3	351	11	2	5791,5
Косметолог	1	1	351	11	1,5	2574
Солярій	1	1	365	11	0,083	48373,49
Обсяг реалізації послуг оздоровлення і краси						69866,4
Відкриті тенісні корти	6	1	153	12	2	5508
Криті тенісні корти	3	1	365	12	2	6570
Футбольне міні-поле	1	1	153	12	1,5	1224
Тренажерний зал *	1	20	365	12	1	87600
Прокат інвентаря	1	20	365	12	2	43800
Прокат велосипедів, сігвеїв	1	15	153	8	0,5	36720
Користування барбекю	1	8	153	6	6	1224
Рибалка	1	7	153	11	3	3927
Обсяг реалізації спортивних та розважальних послуг						186573

* постійальці готелю мають право відвідувати тренажерний зал безкоштовно. Прейскурант для відвідувачів без ночівлі у готелі.

Результати планового обсягу реалізації послуг готелю надано у табл. 3.7 [2, 311].

Таблиця 3.7

Прогнозування обсягів діяльності готелю за центрами доходів на рік

Показники	Сезон (травень – вересень)	Несезон (жовтень – квітень)	Разом
Обсяг реалізації послуг засобу розміщення готелю	10901	11131	22032
Обсяг реалізації послуг з організації харчування	15261	7235	22496
Обсяг реалізації послуг оздоровлення і краси	29286,5	40579,9	69866,4
Обсяг реалізації спортивних та розважальних послуг	78207,3	108365,7	186573

3.4. Доходи. Витрати. Податки. Прибуток.

Доходи готелю – це економічний показник, що характеризує загальну суму виручки, яку заклад отримує у результаті надання комплексу послуг для гостей у різних структурних господарських підрозділах підприємства. Основну частину доходів готелю забезпечують доходи від основної (операційної) діяльності засобу розміщення. Доходи від операційної діяльності готелю поділяють на чотири основні групи за джерелами походження [2, 311]:

- дохід від продажу номерів/місць (плата за проживання);
- дохід закладів ресторанного господарства і торгівлі (товарооборот);
- доходи інших господарських підрозділів спеціального призначення залежно від типу готелю;
- інші операційні доходи.

Основним джерелом отримання доходів готелю є доходи від реалізації послуг з тимчасового розміщення, які розраховують за формулою:

$$Днф = \sum_{i=1}^n N_i M_i D K_{zi} \quad (3.3)$$

де Π_i – ціна за номер (місце) i -ї категорії за добу, грн;

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

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

D – кількість днів роботи засобу розміщення у плановому році;

K_{zi} – коефіцієнт завантаження номерів i -ї категорії.

Ціни на послуги з тимчасового розміщення визначаються за результатом дослідження цін на аналогічні номери у готелях відповідного типу та категорії по сезонах року. На основі маркетингового дослідження проведеного у першому розділі та вартості закладів-конкурентів (заміський клуб «Самра» та парк-готель «Viktor Park Hotel») на проживання, встановлено ціни на номери у конгрес-готелі 3* «Сузір'я чемпіонів» (табл. 3.8).

Таблиця 3.8

Ціни на проживання по сезонах у готелі 3*«Сузір'я чемпіонів»

Категорії номерів	Ціна за місце (номер) за добу, грн	
	сезон	несезон
Люкс	4060	2850
Одномісний номер	1050	735
Стандарт – 1 двомісне ліжко	1680	1175
Стандарт – 2 одномісних ліжка	1400	980

Розрахунок планового доходу від реалізації послуг з тимчасового розміщення гостей у проектованому готелі «Сузір'я чемпіонів» наводимо у таблиці 3.9.

Таблиця 3.9

Плановий дохід від реалізації послуг з тимчасового розміщення гостей

Категорія і місткість номерів	Обсяг реалізації послуг (Q _{пл}), людино/діб			Ціна за місце (номер) за добу, грн		Дохід (виручка) від реалізації послуг, тис. грн.		
	сезон	несезон	разом	сезон	несезон	сезон	несезон	разом
Люкс	581	594	1175	4060	2850	2358,86	1692,9	4051,76
Одномісний номер	1308	1336	2644	1050	735	1373,4	981,96	2355,36
Стандарт – 1 двомісне ліжко	3198	3265	6463	1680	1175	5372,64	3836,37	9209,01
Стандарт – 2 одномісних ліжка	5814	5936	11750	1400	980	8139,6	5817,28	13956,88
Разом	10901	11131	22032	–	–	17244,5	12334,51	29573,01

Планування доходів від реалізації послуг ЗРГ у розрахунку на рік здійснюється виходячи з добових витрат на харчування та планової чисельності гостей готелю залежно від рівня завантаженості номерного фонду (табл. 3.10).

Таблиця 3.10

Обсяг доходів від реалізації послуг організації харчування

Показники	Сезон	Несезон	Разом
1. Планова кількість замовлених послуг ЗРГ			
1.1. Room-service *	4360	2783	7143
1.2. Меню вільного вибору	7631	3339	10970
1.3. Кейтерінг(банкети)	3270	1113	4383
2. Планова ціна послуг харчування ЗРГ, грн:			
2.1. Room-service *	280	210	
2.2. Меню вільного вибору	900	680	

Закінчення таблиці 3.10

Показники	Сезон	Несезон	Разом
2.3. Кейтерінг(банкети)	1000	720	
3. Доходи від реалізації продукції та послуг харчування ЗРГ, тис. грн:			
3.1. Room-service	1220,8	584,43	1805,23
3.2. Меню вільного вибору	6867,9	2270,52	9138,42
3.3. Кейтерінг(банкети)	3270	801,36	4071,36
Разом доходи від реалізації послуг харчування ЗРГ, тис. грн.	11358,7	3656,31	15015,01

Таблиця 3.11

Обсяг доходів від реалізації спортивно-оздоровчих послуг

Показники	Сезон		Несезон		Разом, тис. грн
	обсяг по- слуг	середня вартість	обсяг по- слуг	середня вартість	
Манікюр	1618,4	180	2242,6	140	605,3
Педикюр	647,4	300	897,0	240	409,5
Перукарські послуги	3236,9	280	4485,1	190	1758,5
SPA-процедури	2427,7	900	3363,8	630	4304,1
Косметолог	1079,0	800	1495,0	570	1715,3
Солярій	20277,1	40	28096,4	30	1654,0
Всього послуг оздоров- лення і краси	5251,0		5195,7		10446,7
Відкриті тенісні корти	2308,8	160	—	—	369,4
Криті тенісні корти	2754,0	450	710,9	300	2384,1
Футбольне міні-поле	513,1	600	—	—	307,8
Тренажерний зал	36720,0	40	25440,0	30	2232,0
Прокат інвентаря	18360,0	40	21327,8	30	1374,2
Прокат велосипедів, сігвеїв	15392,2	40	—	—	615,7
Користування барбекю	513,1	500	—	—	256,5
Рибалка	1646,1	200	—	—	329,2
Всього спортивних та роз- важальних послуг	3712,5		1403,0		5115,5
Разом, тис. грн	8963,5		6598,7		15562,2

Планування обсягу операційних доходів готелю «Сузір'я чемпіонів» про-
водимо в таблиці 3.12. Планування операційних доходів від надання інших пла-
тних послуг в структурних підрозділах готелю здійснюється за умови, що їх
частка в доході від операційної діяльності становить 10%.

**Планування обсягу операційних доходів
готелю «Сузір'я чемпіонів» на рік, тис. грн**

Види доходів	Сезон	Несезон	Разом
1. Дохід від реалізації послуг з тимчасового розміщення гостей	17244,5	12334,5	29573
2. Дохід від реалізації послуг організації харчування	11358,7	3656,3	15015
3. Дохід від реалізації спортивно-оздоровчих послуг	8963,5	6598,7	15562,2
Разом операційні доходи готелю	37566,7	22589,5	60150,2

Операційні доходи проектного готелю 3* «Сузір'я чемпіонів» на 75 місць на плановий рік становлять 60150,2 тис. грн.

Основні засоби

На баланс проектного готелю «Сузір'я чемпіонів» основні засоби та інші необоротні матеріальні активи зараховують за первісною вартістю.

Вартість придбання основних засобів та інших необоротних матеріальних активів за умови детального визначення переліку основних засобів по структурних господарських підрозділах закладу готельного господарства визначається за допомогою прайс-листів підприємств з продажу обладнання та оснащення для готелів, закладів ресторанного господарства, структурних підрозділів, що потребують спеціального устаткування.

З метою визначення суми амортизаційних відрахувань відповідно до Податкового кодексу України від 02.12.2010 № 2755-VI до основних засобів та інших необоротних активів готелю відносять: будівлі, споруди та передавальні пристрої; машини та обладнання; транспортні засоби; інструменти; спортивний інвентар; меблі та ін. [2, 321].

Результати розрахунків суми амортизації за кожним видом основних засобів та інших необоротних активів по проектованому готелю 3* «Сузір'я чемпіонів» наводимо у таблиці 3.13.

Таблиця 3.13

**Розрахунок суми амортизації за видами основних засобів
готелю «Сузір'я чемпіонів» на рік**

Групи	Первісна вартість, тис. грн.	Термін корисного використання, роки	Річна сума амортизації основних засобів, тис. грн.
Будівлі	78889,73	30	2629,7
Машини, обладнання, транспортні засоби, меблі	22960,45	5	4592,09
Інші	1177,46	4	294,4
Разом	103027,64		7516,19

Оплата праці

Планування чисельності персоналу в готелі «Сузір'я чемпіонів» здійснюється за такими категоріями адміністративного, виробничого і допоміжного персоналу.

При розрахунку чисельності персоналу використовували методи: нормативний та техніко-економічних розрахунків. При обґрунтуванні середньооблікової чисельності персоналу, що визначається за нормами обслуговування ($Ч_{сп}$), використовують формулу [2, 326]:

$$Ч_{сп} = Q_p / N_{обс} * K_{зам} \quad (3.2)$$

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

$N_{обс}$ – норма обслуговування;

$K_{зам}$ – коефіцієнт заміщення, для проектного засобу розміщення коефіцієнт заміщення приймаємо на рівні 1,1.

Розрахунок чисельності покоївок у готелі 3* «Сузір'я чемпіонів» на 75 місць проводимо у таблиці 3.14.

Таблиця 3.14

Розрахунок чисельності покоївок готелю 3* «Сузір'я чемпіонів»

Категорія і місткість номерів	Одночасна місткість номерів	Норма обслуговування номерів у першу зміну	Явочна чисельність покоївок			Середньооблікова чисельність покоївок
			у першу зміну	у другу та третю зміни	на добу	
Люкс	4	4,5	0,88	0,6	1,48	1
Одномісний номер	9	7	1,28	1	2,28	2

Закінчення таблиці 3.14

Категорія і місткість номерів	Одночасна місткість номерів	Норма обслуговування номерів у першу зміну	Явочна чисельність покоївок			Середньо-облікова чисельність покоївок
			у першу зміну	у другу та третю зміни	на добу	
Стандарт – 1 двомісне ліжко	22	6,5	3,38	1,2	4,58	6
Стандарт – 2 одномісних ліжка	40	6,5	6,15	2,3	8,45	9
Разом	75	24,5	11,69	5,1	16,79	18

Планування фонду заробітної плати працівників готелю «Сузір'я чемпіонів» на рік складаємо у таблиці 3.15.

Таблиця 3.15

**Планування фонду заробітної плати працівників конгрес-готелю
«Сузір'я чемпіонів» на рік**

Посада	Кількість штатних одиниць	Посадовий оклад, грн.	Доплати та надбавки, грн.			Заробітна плата, грн.	Місячний фонд заробітної плати, грн.
			категорія	звання	інше		
АДМІНІСТРАЦІЯ							
Директор	1	15000				15000	15000
Заступник директора	1	13000				13000	13000
Головний інженер	1	12000				12000	12000
Секретар	1	5000				5000	5000
БУХГАЛТЕРІЯ							
Головний бухгалтер	1	13000				13000	13000
Бухгалтер-касир	1	5000				5000	5000
СЛУЖБА ПРИЙОМУ ТА РОЗМІЩЕННЯ							
Адміністратор	2	11000				11000	22000
Порт'є	2	5000				5000	10000
СЛУЖБА ХАУСКІПІНГ							
Завідувач номерним фондом	1	8000				8000	8000
Покоївка	18	5500				5500	99000
Прибиральник приміщень	2	4200				4200	8400
Кастелянша	1	5000				5000	5000
СПОРТИВНО-ОЗДОРОВЧА СЛУЖБА							
Тренер	2	5500				11000	5500
Масажист	1	6000				6000	6000
Косметолог	1	5000				5000	5000
Працівник SPA-зони	3	4500				13500	4500
Перукар	2	5000				10000	5000
Працівник манікюр / педикюр	2	4500				9000	4500
Прибиральник приміщення	1	4000				4000	4000

Закінчення таблиці 3.15

Посада	Кількість штатних	Посадовий оклад, грн.	Доплати та надбавки, грн.			Заробітна плата, грн.	Місячний фонд заробітної плати, грн.
			категорія	звання	інше		
ТЕХНІЧНА СЛУЖБА							
Працівник господарської служби	2	5500				5500	11000
Електрик	1	5500				5500	5500
СЛУЖБА МАТЕРІАЛЬНО-ТЕХНІЧНОГО ЗАБЕЗПЕЧЕННЯ							
Начальник служби матеріально-технічного забезпечення	1	11000				11000	11000
Комірник	1	8000				8000	8000
Підсобний працівник	1	4500				4500	4500
СЛУЖБА ОХОРОНИ							
Начальник служби	1	14000				14000	14000
Охоронці	2	7000				7000	14000
Разом	53	191700				191700	341900
СЛУЖБА РЕСТОРАННОГО СЕРВІСУ							
Адміністратор	1	12000				12000	12000
Шеф-кухар	1	11000				11000	11000
Кухарі	4	7000				7000	28000
Кондитер	1	8000				8000	8000
Мийник посуду	2	4500				4500	9000
Прибиральник приміщень	2	4500				4500	9000
Офіціант	8	7000				7000	56000
Бармен	4	9000				9000	36000
Разом по ЗРГ	23	63000				63000	169000
Разом по готелю	76	254700				254700	510900

Для персоналу готелю «Сузір'я чемпіонів» передбачено преміальну частину фонду оплати праці. Для розрахунку планового обсягу преміального фонду оплати праці визначається розмір премій для окремих категорій працівників та база їх нарахування, відповідно до обраної системи оплати праці. Розрахунок преміальної частини фонду оплати праці готелю на плановий рік розраховуємо у таблиці 3.16.

Таблиця 3.16

Планування преміальної частини фонду оплати праці готелю

Групи працівників	Плановий розмір основної заробітної плати, грн.	Плановий розмір премій на місяць у розрахунку до основної заробітної плати	
		%	грн.
Адміністративний персонал	100000	15	15000
Основний персонал	268000	20	53600
Допоміжний персонал	142900	10	14290
Разом	510900		82890

Розрахунок планового фонду оплати праці готелю «Сузір'я чемпіонів» передбачає визначення річних витрат на оплату праці всіх категорій працівників за штатним розписом, дані наводимо у таблиці 3.17.

Таблиця 3.17

Розрахунок фонду оплати праці в готелі «Сузір'я чемпіонів» на рік

Показники	Фонд заробітної плати, тис. грн
Місячний фонд основної заробітної плати	510,9
Місячний фонд преміальних	82,89
Разом місячний фонд оплати праці	593,79
Річний фонд основної заробітної плати	6130,8
Річний фонд додаткової заробітної плати	994,68
Разом річний фонд оплати праці	7125,48

У таблиці 3.18 проводимо узагальнення попередніх розрахунків чисельності працівників, фонду оплати праці, в тому числі розміру основної і додаткової заробітної плати персоналу проектного готелю 3* «Сузір'я чемпіонів».

Таблиця 3.18

План з оплати праці готелю «Сузір'я чемпіонів» на рік

Показники	У розрахунку на рік
Планова чисельність працівників, усього	76
• у т. ч. адміністративно-управлінський персонал, осіб	8
• основний операційний персонал, осіб	40
• допоміжний персонал, осіб	28
Фонд основної заробітної плати, тис. грн.	510,9
• у т. ч. адміністративно-управлінський персонал, тис. грн	100
• основний операційний персонал, тис. грн	268
• допоміжний персонал, тис. грн	142,9
Фонд додаткової заробітної плати, тис. грн	82,89
Загальний фонд оплати праці, усього, тис. грн	593,79
Структура фонду оплати праці:	100
- основна заробітна плата, %	86,04
- додаткова заробітна плата, %	13,96

Загальний фонд оплати праці готелю «Сузір'я чемпіонів» на рік склав 593,79 тис. грн, з них 510,9 тис. грн. – основний фонд, а 82,89 тис. грн. – додатковий фонд.

Поточні витрати

Склад поточних витрат діяльності регулюється положеннями бухгалтерського обліку. В план операційних витрат готелю «Сузір'я чемпіонів» включають всі види витрат, спрямованих на створення умов для тимчасового проживання гостей та наданням їм усіх складових основних і додаткових послуг. Враховуємо, що під час проектування готельного підприємства кредити не будуть залучатись.

Стаття 1:

Витрати на закупівлю сировини, напівфабрикатів, витрачених на виробництво продукції, покупних товарів, що були реалізовані ЗРГ. Планування витрат на закупівлю сировини, продуктів, закупівельних товарів ЗРГ при готелі на рік проводиться у додатку Ж. Планування витрат на сировину, продукти та закупні товари становить 6984 тис. грн.

Стаття 2.

Витрати на оплату праці розраховано у табл. 3.18 та становлять 593,79 тис. грн.

Стаття 3.

Єдиний соціальний внесок розраховано у таблиці 3.19.

Таблиця 3.19

Відрахування на соціальні заходи готелю на плановий рік

Назва фонду до якого здійснюється відрахування	Ставка збору, % до ФОП	Сума відрахувань, тис. грн. на рік
Єдиний соціальний внесок	22	1567,61

Стаття 4.

Витрати на амортизацію основних засобів і нематеріальних активів розраховано у таблиці 3.13 та складають 7516,19 тис. грн.

Стаття 5.

Витрати на ресурсне забезпечення (опалення, електроенергію, водопостачання) плануються відповідно до Закону України «Про житлово-комунальні послуги». Розрахунок витрат на ресурсне забезпечення готелю наведено в таблиці 3.20.

Таблиця 3.20

Витрати на ресурсне забезпечення готелю на рік

Види витрат	Обсяг витрат у натуральних показниках	Тарифи за умовну одиницю, грн.	Поточні витрати за рік, тис. грн.
Електроенергія	63191,1	1,89	119,43
Опалення	142,57	1825,45	250,25
Гаряча вода	3885,7	96,74	375,9
Холодна вода	6727	16,71	112,4
Разом			857,98
Відрахування до ремонтного фонду – 1,1% доходу від реалізації послуг готелю			9,44
Разом			867,42

Таким чином, загальні витрати готелю «Сузір'я чемпіонів» за статтею 5 становитимуть 867,42 грн на плановий рік.

Стаття 6.

Вартість використаних малоцінних, швидкозношуваних предметів. За цією статтею розраховується знос спецодягу, форменого одягу, столової білизни, посуду, приборів, виробничо-торговельного інвентарю. Розрахунок суми зносу спеціального одягу персоналу готелю на рік проводимо у таблиці 3.21.

Таблиця 3.21

Розрахунок суми зносу спеціального одягу персоналу у готелі на рік

Група робітників	Кількість робітників за штатним розкладом, осіб	Норма видачі санітарного та спеціального одягу на 1 людину на рік	Вартість одиниці комплекту одягу, грн.	Сума зносу, тис. грн.
Адміністративний персонал	8	1	1260	10,08
Виробничий персонал	40	2	920	73,60
Разом				83,68

Розрахунок суми зносу інвентаря, що належить до малоцінних та швидкозношуваних предметів готелю на рік проводимо у таблиці 3.22.

Таблиця 3.22

Сума зносу інвентаря, що належить до малоцінних та швидкозношуваних предметів готелю на рік

Предмети столової білизни, посуду, наборів	Кількість місць у закладі	Норма оснащення у розрахунку на одне місце	Об'ємний показник, од.	Вартість одиниці, грн	Сума зносу, тис. грн
Постільна білизна (двоспальний набір)	13	2	26	1600	41,6
Постільна білизна (односпальний набір)	49	2	98	1000	98
Рушники великі	75	2	150	330	49,5
Рушники маленькі	75	4	300	160	48
Порцеляновий та фарфоровий посуд	200	4	800	75	60
Столові набори	200	2	400	60	24
Скляний посуд	200	3	600	60	36
Металеві набори	235	2	470	45	21,15
Столова білизна	56	2	112	225	25,2
Разом					403,45

Витрати за статтею – 403,45 тис. грн.

Стаття 7

Втррати на оренду приміщень не плануємо, оскільки майбутній конгрес-готель – нове будівництво.

Стаття 8.

Податки, збори та інші обов'язкові платежі на місяць: ліцензія на продаж алкогольних напоїв – 12,0 тис. грн. (одноразово), фіскальні апарати та їх обслуговування – 5,0 тис. грн., патент на здійснення торговельної діяльності – 2,6 тис. грн., дозвіл на розміщення об'єкта зовнішньої реклами – 3,5 тис. грн. Витрати за статтею склали – 23,1 тис. грн.

Стаття 9.

Витрати на транспортування не плануємо, використовуватимуть автотранспорт фірми-постачальника.

Стаття 10.

Витрати на охорону готелю передбачаємо в обсязі 0,06 % від доходу готелю – 3,6 тис. грн.

Стаття 11.

Витрати матеріалів оздоровчо-рекреаційного призначення не плануємо.

Стаття 12.

Інші поточні витрати: витрати на рекламу та маркетингові дослідження; витрати на страхування майна; витрати від знецінення запасів; поштово-телефонні витрати, витрати на тару умовно визначаємо у обсязі 10% від постійних витрат готелю – 86,57 тис. грн на рік.

Витрати, пов'язані з фінансовою діяльністю не передбачаємо, оскільки статутний капітал повністю покриває витрати проектного готелю.

Зазначені кошториси та розрахунки закладаємо в основу поточних витрат діяльності готелю «Сузір'я чемпіонів», зводимо у таблиці 3.23. При цьому поточні витрати готельного підприємства було поділено на умовно-змінні (ЗВ) та умовно-постійні (ПВ).

Таблиця 3.23

Зведений кошторис операційних витрат готелю «Сузір'я чемпіонів» на рік

Номер статті	Калькуляційна статті витрат	Поточні витрати, тис. грн.	Витрати умовно-змінні та умовно-постійні
1.	Собівартість продукції власного виробництва та покупних товарів ЗРГ готелю	6984	ЗВ
2.	Витрати на оплату праці	7125,48	ЗВ
3.	Відрахування на соціальні заходи та медичне страхування	1567,61	ЗВ
4.	Амортизаційні відрахування	7516,19	ПВ
5.	Витрати на утримання основних засобів, інших необоротних активів, малоцінних необоротних матеріальних активів	865,7	ЗВ
6.	Вартість витрачених малоцінних, швидкозношуваних предметів	487,13	ПВ
7.	Витрати на оренду основних засобів, інших необоротних активів	–	ПВ
8.	Податки, збори, інші передбачені законодавством обов'язкові платежі	23,1	ПВ
9.	Витрати на транспортування	–	ЗВ
10.	Витрати на охорону	3,6	ПВ
11.	Витрати матеріалів об'єктів рекреаційного призначення	–	ЗВ
12.	Інші адміністративно-управлінські витрати	86,57	ПВ

Закінчення таблиці 3.23

Номер статті	Калькуляційна статті витрат	Поточні витрати, тис. грн.	Витрати умовно-змінні та умовно-постійні
	Разом поточні витрати, у тому числі:	24661,10	
	• умовно-змінні	16544,51	
	• умовно-постійні	8116,59	

Прибуток

Ключовими елементами аналізу відповідності «витрати – доходи – прибуток» є маржинальний прибуток, точка беззбитковості.

Маржинальний прибуток повинен бути достатнім для фінансування постійних витрат та утворення чистого прибутку.

Розрахунки планового маржинального прибутку готелю «Сузір'я чемпіонів» проводимо у таблиці 3.24.

Таблиця 3.24

Планування маржинального прибутку готелю «Сузір'я чемпіонів» на рік

Показник	Алгоритм розрахунку	Значення, тис. грн
1. Доходи операційної діяльності, у тому числі:	табл. 3.12	60150,2
1.1. Дохід від реалізації послуг з тимчасового розміщення гостей	табл. 3.12	29573
1.2. Дохід від реалізації послуг організації харчування	табл. 3.12	15015
1.3. Дохід від реалізації спортивно-оздоровчих послуг	табл. 3.12	15562,2
2. Податок на додану вартість	20%	10025
3. Чистий дохід	рядок 1 – рядок 2	50125,2
4. Умовно-змінні витрати, у тому числі:	табл. 3.23	16544,51
4.1. Собівартість продукції ЗРГ	табл. 3.23	6984
4.2. Інші змінні витрати	табл. 3.23	9560,51
5. Маржинальний прибуток	рядок 3 – рядок 4	33580,66
6. Постійні витрати	табл. 3.23	8116,59
7. Прибуток (збиток)	рядок 5 – рядок 6	25464,07

Для спрощення розрахунків як цільовий визначають прибуток, що відповідає середньогалузевим характеристикам (табл. 3.25). Цільовий прибуток для досягнення середньоринкової рентабельності операційної діяльності беремо на рівні 20%.

Таблиця 3.25

Планування цільового прибутку готелю «Сузір'я чемпіонів»

№ пор.	Показник	Алгоритм розрахунку	Значення на рік
1	Операційні доходи готелю, тис. грн	табл. 3.24	60150,2
2	Середньогалузевий рівень рентабельності операційної діяльності, %		20
3	Цільовий необхідний прибуток, тис. грн	рядок 1 x рядок 2 / 100	12030,04

Планування основних результатів діяльності готелю «Сузір'я чемпіонів» на рік наводимо у таблиці 3.26.

Таблиця 3.26

**Планування основних результатів діяльності
готелю «Сузір'я чемпіонів» на рік**

№	Стаття	Алгоритм розрахунку	Розрахунок, тис. грн
1	Доходи від операційної діяльності	табл. 3.24	60150,20
2	Умовно-змінні витрати	табл. 3.24	16544,51
3	Умовно-постійні витрати	табл. 3.24	8116,59
4	Прибуток від звичайної діяльності до оподаткування	табл. 3.24	25464,07
5	Податок на прибуток	18%	10827,04
6	Чистий прибуток можливий	п. 4 – п. 5	14637,04
7	Рентабельність операційної діяльності, %	(рядок 6 / рядок 1)*100	24,33
8	Чистий прибуток цільовий	табл. 3.25	12030,04
9	Чистий прибуток плановий	Обирають між необхідним та можливим за системою діагностики	14637,04

Можливий прибуток більший за необхідний, що свідчить про те, що розроблені параметри проекту дозволяють отримати та перевищити цільові установки. Можливий прибуток приймаємо як остаточний плановий показник.

Діагностика отриманих результатів на перший рік створення готелю

Для визначення ефективності операційної діяльності необхідно розрахувати відносні показники рентабельності у відсотках до чистого доходу від операційної діяльності, рентабельності задіяних ресурсів готельного підприємства та рентабельності капітальних вкладень в цілому на рік, оцінити достатність обсягів отриманих доходів та прибутків. Розрахунок основних показників рен-

табельності на перший рік функціонування готелю «Сузір'я чемпіонів» проводимо у таблиці 3.27 [2, 340].

Таблиця 3.27

Основні показники рентабельності на перший рік функціонування готелю «Сузір'я чемпіонів»

Назва показника	Алгоритм розрахунку	Умовні позначення	Значення
Рентабельність операційної діяльності ($R_{РП}$), %	$R_{РП} = П/Д * 100$	$П$ – чистий прибуток, тис. грн.; $Д$ – дохід від операційної діяльності, тис. грн.	$R = \frac{14637,04}{60150,2} = 24,33\%$
Рентабельність поточних витрат ($R_{ПВ}$), %	$R_{ПВ} = П/ПВ * 100$	$ПВ$ – обсяг поточних витрат, тис. грн.	$R = \frac{14637,04}{24661,1} = 59,35\%$
Рентабельність основних засобів ($R_{ОЗ}$), %	$R_{ОЗ} = П/ОЗ * 100$	$ОЗ$ – основні засоби, тис. грн.;	$R = \frac{14637,04}{125046,11} = 11,71\%$

3.5. Ефективність інвестицій

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

Для проєктованого готелю темп зростання доходів операційної діяльності упродовж восьми років пропонується в обсязі 8% річних.

Планування поточних витрат передбачає визначення окремо планових змінних та постійних витрат. Планові змінні витрати розраховуються через їх рівень у доходах від операційної діяльності (для проєктованого готелю приймаємо на весь період рівень змінних витрат першого року створення – 33,01%). Планові постійні витрати визначаємо як сталу величину, що сформувалась у перший рік створення закладу – 8116,59 тис. грн.

Планування чистого прибутку закладу здійснюємо прямим методом – як різницю між запланованими доходами, витратами та податком на прибуток.

Планові показники діяльності готелю «Сузір'я чемпіонів» на перші тринадцять років подано у таблиці 3.28.

**Планування основних результатів діяльності готелю «Сузір'я чемпіонів»
на перші вісім років**

Роки	Чистий дохід від реалізації продукції		Змінні витрати		Постійні витрати, тис. грн	Фінансовий результат до оподаткування, тис. грн	Чистий прибуток, тис. грн
	Тис. грн.	Середньорічні темпи зростання, %	Тис. грн	Рівень змінних витрат, %			
1-й	50125,20	8	16544,51	33,01	8032,91	25464,07	14637,04
2-й	54135,22	8	17870,03	33,01	8032,91	28232,27	23150,46
3-й	58466,03	8	19299,64	33,01	8032,91	31133,49	25529,46
4-й	63143,32	8	20843,61	33,01	8032,91	34266,80	28098,77
5-й	68194,78	8	22511,10	33,01	8032,91	37650,77	30873,63
6-й	73650,36	8	24311,99	33,01	8032,91	41305,47	33870,48
7-й	79542,39	8	26256,94	33,01	8032,91	45252,54	37107,08
8-й	85905,78	8	28357,50	33,01	8032,91	49515,37	40602,61
Разом	533163,09		175995,31		64263,28	292820,78	233869,54

Основні показники оцінки ефективності реальних інвестиційних проектів [2, 343]:

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

Чистий приведений дохід розраховують за формулою [2, 342]:

$$ЧПД = \sum_{t=1}^n \frac{ЧГП}{(1+i)^t} - IB, \quad (3.4)$$

де ЧПД - чистий приведений дохід (інвестиційний дохід);

ЧГП - чистий грошовий потік за окремі інтервали загального періоду експлуатації інвестиційного проекту;

IB - інвестиційні витрати за реальним інвестиційним проектом;

i - дисконтна ставка, що характеризує середній рівень інфляції, визначена як десятковий дріб;

t - тривалість розрахункового періоду;

n - кількість років загального розрахункового періоду t .

Дисконтована ставка для проектного готелю «Сузір'я чемпіонів» склала 1,05%. Розмір амортизаційних відрахувань на планувальний період приймається (умовно) як величина, що дорівнює розміру амортизації у попередній рік експлуатації об'єкта – 7516,19 тис. грн.

Розрахунок чистого приведеного доходу по розроблюваному інвестиційному проекту представлено в таблиці 3.29.

Таблиця 3.29

Оцінка чистого приведеного доходу за інвестиційним проектом готелю «Сузір'я чемпіонів», тис. грн

Роки	Капітальні інвестиційні витрати за проектом	Чистий прибуток по проекту по роках, та амортизаційні відрахування	Кумулятивний грошовий потік за проектом	Дисконтований грошовий потік за проектом	Чистий приведений дохід
1-й	190049,9	14637,04	14637,04		
2-й		23150,46	37787,50		
3-й		25529,46	63316,96		
4-й		28098,77	91415,73		
5-й		30873,63	122289,36		
6-й		33870,48	156159,85		
7-й		37107,08	193266,93		
8-й		40602,61	233869,54		
Разом	190049,9	233869,54		222732,89	32682,99

Дисконтований грошовий потік за 8 років експлуатації проекту становитиме 32 682,99 тис. грн.

Індекс дохідності дозволяє зіставити обсяги інвестиційних витрат з майбутнім дисконтованим грошовим потоком за проектом. Розрахунок такого показника при одночасних інвестиційних затратах по реальному проекту здійснюється за формулою [2, 344]:

$$ID = \sum_{t=1}^n \frac{KGP_t}{(1+i)^t} / IB \quad (3.5)$$

де ID – індекс дохідності за інвестиційним проектом;

KGP – кумулятивний грошовий потік.

Показник «індекс дохідності» може бути використаним як критерій при прийнятті інвестиційного рішення про можливість реалізації інвестиційного проекту. Для готелю «Сузір'я чемпіонів» індекс дохідності становить [2, 344]:

$$ID = \frac{233869,54}{190049,90} = 1,23$$

Інвестиційний проект розробленого готелю «Сузір'я чемпіонів» може бути реалізованим, адже він відповідає встановленим економічним критеріям ефективності.

Індекс рентабельності у процесі оцінки ефективності інвестиційного проекту відіграє допоміжну роль. Він не дає можливість повною мірою оцінити увесь зворотний грошовий потік, який складається не лише з прибутку, а й амортизаційних відрахувань з основних фондів, що нарощуються у процесі реалізації інвестиційного проекту. Цей показник розраховується за формулою [2, 345]:

$$IP = \frac{ЧП}{ІВ} \times 100\%, \quad (3.6)$$

де IP – індекс (коефіцієнт) рентабельності інвестиційного проекту;

$ЧП$ – середньорічний чистий прибуток за період експлуатації інвестиційного проекту;

$ІВ$ – інвестиційні витрати за реальним інвестиційним проектом

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

$$ЧП = 975\,539,98 / 13 = 75\,041,56 \text{ тис. грн.}$$

Індекс рентабельності інвестиційного проекту:

$$IP = 75\,041,56 / 193\,745,38 \times 100 = 38,73\%.$$

Рівень рентабельності розробленого інвестиційного проекту готелю 3* «Сузір'я чемпіонів» дорівнює 38,73%.

Період окупності є один з найбільш розповсюджених показників оцінки ефективності інвестиційного проекту. Показник періоду окупності, що визначається статистичним методом, розраховується за формулою:

$$ПО = \frac{ІВ}{ЧГП \text{ } p}. \quad (3.7)$$

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

ЧГПр. – середньорічна сума чистого грошового потоку за період експлуатації проекту.

Дисконтований показник періоду окупності проекту визначається за формулою:

$$ПО = IB / \sum_{t=1}^n \frac{ЧГП_t}{(1+i)^n \cdot t} \quad (3.8)$$

Показник періоду окупності проекту складає:

$$\sum_{t=1}^n \frac{ЧГП}{(1+i)^n \times t} = 193\,745,38 / 13 = 14\,903,49 \text{ тис. грн.}$$

$$ПО = \frac{193\,745,38}{14\,903,49} = 13 \text{ років}$$

Період окупності інвестиційного проекту становить 13 років.

Отже, у розробленому проекті готелю 3* «Сузір'я чемпіонів» на 75 місць закладено зважені обсяги доходів та обсяги капітальних і поточних витрат. Ціна на послуги відповідає рівню їх якості, що дозволяє успішно розвиватись на ринку готельних послуг.

ВИСНОВКИ ТА ПРОПОЗИЦІЇ

У ході виконання випускної кваліфікаційної роботи була чітко сформована мета та оптимальні шляхи вирішення завдань.

У першому розділі проекту ми обґрунтували концепцію готелю, сегмент споживачів, портфель додаткових послуг, організацію сервісу, визначили площу приміщень різного функціонального призначення та загальну площу об'єкта, представили форму будівлі та її поверховості.

У другому розділі проекту були обґрунтовані інженерно-будівельні рішення об'єкта, його розміщення у містобудівній структурі, а також, охарактеризована конструктивна схема будівлі та інженерних систем. Розробили пропозиції щодо дизайну готелю та обґрунтували заходи раціонального використання теплоенергоресурсів, охорони праці, техніки безпеки під час експлуатації об'єкта, а також план евакуації з будівлі.

У третьому розділі здійснили управлінське та економічне обґрунтування проекту готелю, а саме: представили організаційно-правову форму та організаційну структуру підприємства. Також ми визначили обсяг господарської діяльності, здійснили планування основних засобів, поточних витрат, операційних доходів, маржинального прибутку; склали план праці персоналу. За результатами економічних розрахунків визначили ефективність та окупність інвестиційного проекту. Склали цінову політику номерного фонду, враховуючі дані конкурентного середовища.

Отже, можна зробити висновок, що проект готелю 3* «Сузір'я чемпіонів» є:

- перспективним;
- прибутковим;
- може бути реалізованим на практиці.

Варто відмітити такі пропозиції:

- доцільно було б розширити послуги харчування, щодо можливої пропозиції напівпансіону та повного пансіону, для організації харчування гостей із середнім та тривалим терміном перебування;
- залучити до співпраці туристичні агенції з метою завантаження номерного фонду.

СПИСОК ВИКОРИСТАНИХ ДЖЕРЕЛ

1. Організація готельно-ресторанної справи: навч. посіб. / В.С. Ковешніков, М.П. Мальська, Х.Й. Роглев; за ред. В.С. Ковешніков – К. : Кондор-Видавництво, 2015. – 752 с.
2. HoReCa: навч. посіб.: у 3 т. Т. 1. Готелі / А.А. Мазаракі, С.Л. Шаповал, С.В. Мельниченко та ін.; за ред. А.А. Мазаракі. – 2-ге вид., виправл. і доповн. – К.: Київ. нац. торг.-екон. ун-т, 2017. – 412 с.
3. Управління сучасним готельним комплексом: навч. посіб. / Г.Б. Мунін, А.О. Змійов, Г.О. Зінов'єв, Є.В. Самарцев, О.О. Гаца, К.П. Максимець, Х.Й. Роглев; за ред. С.І. Дорогунцова – К.: Ліра-К, 2005. – 520 с.
4. Бучанський міський інтернет портал [Електронний ресурс]. – Режим доступу: <https://bucha.com.ua>
5. Матеріал з Вікіпедії – вільної енциклопедії [Електронний ресурс]. – Режим доступу: <https://uk.wikipedia.org/wiki/Буча>
6. Белова Т.Г. Стратегічний маркетинг : Конспект лекцій для студентів спеціальностей 7.03050701, 8.03050701 «Маркетинг», 8.03051001 «Товарознавство і комерційна діяльність» усіх форм навчання. – К.: НУХТ, 2012. – 127 с.
7. Організація готельного господарства: підручник. / М.Г. Бойко, Л.М. Гопкало. – К.: Київ. нац. торг.-екон. ун-т, 2006. – 448 с.
8. Будинки і споруди. Готелі. – Державні будівельні норми України. ДБН В.2.2-20_2008. – 39 с.
9. Менеджмент готелю: економіко-організаційні аспекти: навч. посіб. / Х.Й. Роглев, Г.Г. Левітас, Р.Г. Драпушко, В.В. Гарагонич ; за ред. Г.Б. Мунін – К.: Видавництво Кондор, 2011 – 443 с.
10. StudFiles. Файловий архів студентів [Електронний ресурс]. – Режим доступу: <https://studfiles.net/>
11. Мальська М.П., Пандяк І.Г. Готельний бізнес: теорія та практика: підручник. – К.: Центр учбової літератури, 2010. – 472 с.

12. Журнал «Академия гостепреимства». [Электронный ресурс]. – Режим доступа: <http://hotel-rest.biz/article/room-service-territoriya-gostepriimstva>
13. Журнал «Академия гостепреимства». [Электронный ресурс]. – Режим доступа: <http://hotel-rest.biz/article/sluzhba-hauskipinga-v-otele-chisto-bystro-effektivno>
14. Журнал «Академия гостепреимства». [Электронный ресурс]. – Режим доступа: <http://hotel-rest.biz/article/iskusstvo-byt-gornichnoy-sekrety-idealnogo-sotrudnika>
15. Журнал «Академия гостепреимства». [Электронный ресурс]. – Режим доступа: <http://hotel-rest.biz/article/spa-pri-otele-ot-razreshitelnoy-dokumentacii-do-ocenki-rentabelnosti>
16. Журнал «Академия гостепреимства». [Электронный ресурс]. – Режим доступа: <http://hotel-rest.biz/article/moda-na-sport-fitness-centr-pri-otele>
17. Журнал «Академия гостепреимства». [Электронный ресурс]. – Режим доступа: <http://hotel-rest.biz/article/funkcionalnyy-sportzal-konkurentnoe-preimushchestvo-sovremennogo-otelya>
18. Проектування закладів ресторанного господарства: навч. посіб.: / А.А. Мазаракі, М.І. Пересічний, С.Л. Шаповал та ін.; за ред. А.А. Мазаракі. – 2-ге вид., переробл. та допов. – К.: Київ. нац. Торг.-екон. ун-т, 2010. – 340 с.
19. Журнал «Food Service», июнь-июль, 2009, №6-7
20. Дизайнерський портал Basic décor design. [Електронний ресурс]. – Режим доступа: <https://designbd.ru/article/i-postmodern/>
21. Роглев Х.Й. Основы готельного менеджменту: навч. посіб. – К.: Кондор, 2005. – 408 с.
22. Редченко К.І. Стратегічний аналіз у бізнесі: навч. посіб. – Львів: Новий Світ-2000, 2003. – 272 с.
23. Економіка підприємства: магістерський курс : підручник. Ч. 1 / М. В. Загірняк [та ін.] ; ред. М. В. Загірняк, П. Г. Перерва, О. І. Маслак. – Кременчук : ТОВ "Кременчуцька міська друкарня", 2015. – 736 с.

24. Софроний І.І. «Кримське літо 2012 – результати маркетингових досліджень», журнал «Гостиниця і ресторан», вересень 2012 г., №61101.
25. Матеріал з Вікіпедії [Електронний ресурс]. – Режим доступу: https://uk.wikipedia.org/wiki/Товариство_з_обмеженою_відповідальністю
26. Бойчик І.М Економіка підприємства: підручник. / І.М.Бойчик. – К.: Кондор -Видавництво, 2016. – 378 с.
27. Осовська Г.В., Осовський О.А. Основи менеджменту: навч. посіб. / К.: "Кондор", 2006. – 664 с.
28. Писаревський І.М. матеріально-технічна база готелів : підручник / І.М. Писаревський, А.А. Рябев ; Харк. нац. акад. міськ. госп-ва. – Харків : ХНАНГ, 2010. – 286 с.
29. Розвиток українського та світового готельного господарства [Електронний ресурс]. – Режим доступу : <http://osvita.ua/vnz/reports/management/15286>
30. Сокол Т.Г. Організація обслуговування в готелях і туристичних комплексах / Т.Г. Сокол. – Київ : Альтерпрес, 2009. – 447 с.
31. Чорненька Н.В. Організація туристичної індустрії : навч. посіб. / Н.В. Чорненька. – К.: Атака, 2006. – 289 с.
32. Ресторанне господарство і туристична індустрія у ринкових умовах : зб. наук. пр. / М.І. Пересічний (відп. ред.). – К. : КНЕУ, 2004. – 208 с.
33. Ведмідь Н.І. Санаторно-курортний комплекс : монографія / Н.І. Ведмідь. – К. : Київ. нац. торг.-екон. ун-т, 2013. – 448 с.
34. Дядечко Л.П. Економіка туристичного бізнесу : навч. посіб. / Л.П. Дядечко. – К. : Центр навч. літ., 2007. – 224 с.
35. Кудла Н.Є. Менеджмент туристичного підприємства / Н.Є. Кудла. – К. : Знання, 2012. – 343 с.
36. Банько В.К. Будівлі, споруди та обладнання туристичних комплексів : навч. посіб. / В.К. Банько. – 2-ге вид., перероб. та доп. – Д. : Акор., 2008. – 328 с.
37. Кіптенко В.К. Менеджмент туризму : підручник / В.К. Кіптенко. – К. : Знання, 2010. – 502 с.

ДОДАТКИ

Додаток Б

Послідовність прибиральних технологічних операцій у номерах складається з таких етапів:

1) багатокімнатний номер:

- спальня;
- їдальня;
- вітальня;
- східці (для дворівневих номерів);
- санітарний вузол;

2) двокімнатний номер:

- спальня;
- вітальня;
- передпокій;
- санітарний вузол;

3) однокімнатний номер:

- житлова кімната;
- передпокій;
- санітарний вузол.

Поточне щоденне прибирання номера складається з двох етапів:

1. Прибирання житлової кімнати:

- *дезінфікування:*
 - перед початком прибирання полити дезінфікуючим розчином умивальник, ванну й унітаз;
 - винести рушники і смітєвий кошик у передпокій, зачинити двері санітарного вузла.
- *провітрювання:*
 - відчинити вікно або балконні двері для провітрювання помешкання, встановити фіксатор стулки;

- за наявності кондиціювання ця операція виключається.
- *заміна постільної білизни:*
 - зняти і покласти на стілець ковдру, подушку, простирадло; перевернути на інший бік перину;
 - зібрати брудну постільну білизну, включаючи рушник. І віднести на візок;
 - забрати з візка чисту білизну і покласти її на спинку стільця.
- *прибирання обіднього столу:*
 - якщо гість залишив їжу, залишки покласти на тарілку і забрати в холодильник або залишити на столі, накривши серветкою;
 - посуд, що належить готелю, ретельно вимити і забрати в тумбочку або залишити на столі, накривши його чистою серветкою;
 - якщо їжу подавали в номер, то посуд що належить ресторану, повернути офіціантам, для чого по телефону потрібно повідомити в ресторан, що можна забрати посуд;
 - попільницю винести з кімнати і залити водою в умивальнику. Перед видаленням сміття з попільниці перевірити, чи немає там цінних речей.
- *прибирання ліжка:*
 - замінити білизну, керуючись такими вимогами: щодня замінюють постільну білизну всім гостям у номерах вищої категорії; не рідше одного разу на три дні – у номерах вищих категорій; щодня замінюють рушники всім гостям;
 - перевірити справність ліжка і чистому матраца, перини. Обробити пилосмоком матрац і перину, охайно розкласти їх на ліжку;
 - розстелити простирадло на ліжку, підігнувши один його край під перину до внутрішнього боку ліжка, а другий, зовнішній, покласти так, щоб він був підігнутий під матрац;
 - надіти наволочку, збити подушку і покласти її на простирадло клапаном

д

о

у

- розправити ковдру в підковдрі, покласти її поверх простирадла і подушки, підігнувши краї з двох боків так, щоб виріз підковдри був по центру. Простежити, щоб до голови постійно був звернений той самий кінець ковдри;
 - накрити ліжко покривалом так, щоб чітко вимальовувалися краї ліжка;
 - халат гостя вішають у шафу. Взуття і тапочки виносять у передпокій;
 - виявивши на білизні плями від комах, негайно доповісти про це бригадиру.
- *прибирання письмового столу:*
- шухляду письмового столу, якщо в ній немає особистих речей гостей, витрусити і протерти зовні та зсередини вологою ганчіркою;
 - протерти поверхню столу і предмети на ньому від пилу;
 - перевірити наявність рекламних матеріалів, паперу і конвертів у теці. Теку покласти на столі поряд із телефоном;
 - протерти телефонний апарат, телевізор сухою ганчіркою і перевірити їхню роботу;
 - попільницю промити, протерти насухо і поставити на стіл.
- *вологе і сухе протирання:*
- протерти холодильник і перевірити його роботу;
 - протерти вологою ганчіркою віконні рами, підвіконня і плінтуси;
 - сухою ганчіркою протерти поперечки і ніжки столів, крісел, стільців, внутрішню поверхню шаф.
- *контроль оснащеності та справності приладів і устаткування:*
- перевірити у шафі для одягу наявність плічок у номері вищої категорії – не менше 12 шт., у номері першої категорії двомісному – 10 шт., одномісному – 5 шт.;
 - перевірити наявність у номері щіток для одягу і взуття, ключа для відкривання пляшок. Щітки для одягу і взуття знаходяться в передпокої. За потреби поповнити їх;

- перевірити роботу електроустаткування і світильників.
- 2. Прибирання санітарного вузла:
 - виконати санітарно-гігієнічні вимоги, надягнувши прогумований фартух і гумові рукавички;
 - винести сміття з кошика; вимити кошик;
 - помити стіни санітарного вузла: спеціальним засобом; змити стіни чистою водою; протерти сухою ганчіркою;
 - прибирання дзеркального набору:
 - обережно протерти дзеркало спочатку вологою, а потім сухою ганчіркою до блиску;
 - вимити туалетну полочку з обох боків і протерти її;
 - вимити склянки, відполірувати і поставити їх на полочку в серветку, складену конвертом;
 - перевірити наявність набору туалетного приладдя і туалетного паперу, за потреби - поповнити їх.
 - прибирання умивальника:
 - помити з внутрішнього та зовнішнього боків, звертаючи увагу на їхню чистоту;
 - сполоснути гарячою водою;
 - протерти мийним засобом;
 - промити гарячою водою, прополоскати дезінфікуючими засобами;
 - знову промити водою.
 - прибирання ванни:
 - сполоснути ванну гарячою водою; протерти її мийним засобом; вимити гарячою водою; сполоснути дезінфікуючими засобами;
 - знову промити водою, звернувши увагу на злив води і цілісність ланцюжка від пробки;
 - вимити штору для ванни.

- *вимити сантехнічну апаратуру:* крани, гнучкий шланг і мильницю; мильні плями на металі неприпустимі.
- *протерти насухо чистою білою ганчіркою:* глазуровані плити стін над ванною; ванну; умивальник.
- *звернути увагу на чистоту стоків ванни й умивальника.*
- *прибирання унітаза і біде, попередньо надівши рукавички:*
 - облили внутрішні стінки гарячою водою; протерти пастою;
 - сполоснути гарячою водою;
 - вимити дезінфікуючим розчином у тому числі кришку і ручки; протерти сухою ганчіркою всі поверхні;
 - вимити водою з додаванням дезінфікуючого розчину гумовий килимок і підлогу.
- *завершення прибирання санітарного вузла:*
 - помити руки;
 - повісити чисті рушники;
 - лазневі рушники повісити на верхні рівні сушарки для рушників;
 - рушники для ніг повісити на нижній рівень сушарки для рушників;
 - рушник махровий особистий повісити на рушникотримач;
 - рушник під ноги покласти на ванну.

Після закінчення прибирання санітарного вузла повернутися в житлову кімнату, зачинити вікно, вимкнути, якщо ввімкнене, світло і замкнути номер [2, 82–84].

Загальна схема послуг з кейтерингу



Характеристика конструктивних елементів будівлі
(готель 3* «Сузір'я чемпіонів»)

№ п/п	Найменування конструктивного елемента	Характеристика конструктивного елемента
I. Підземна частина будівлі		
1	Фундамент	Стіни зовнішні – 1 м; Глибина закладання – 1,2 м; Матеріал – залізобетон; Гідроізоляція – тришарова гідроізоляція на бітумній мастиці; Колони – старанного типу;
II. Надземна частина будівлі		
2.	Стіни	Стіни зовнішні – несучі; Матеріал – цегла М; Товщина – 510 мм; Стіни внутрішні – обмежувальні конструкції; Матеріал – цегла М; Товщина - 100 мм.
3.	Колони	Матеріал – залізобетон; Розміри перерізу 200 мм x 200 мм; Крок сітки колон 6,6 м.
4.	Перекриття	Тип – збірні; Матеріал – залізобетон; Висота – 300 мм.
5.	Покрівля	Тип – безгоришна; Форма – скошена; Структура: - захисний прошарок 2 (тип, товщина); - гідроізоляція 20 (тип, товщина); - утеплювач 200 - пароізоляція 50
6.	Сходи, ліфтові шахти (три поверхи)	Тип – двомаршеві; Призначення – для відвідувачів; Ширина сходового маршу 1000 мм; Довжина сходового маршу 1000 мм; Призначення ліфту – вантажо-пасажирський; Розмір кабіни ліфта 2,2 x 2,7 м; Тип шахти – цегляна; Ліфтовий хол – 2,5 м x 3 м.
7.	Вікна	Тип віконних блоків – двійні; Матеріал віконного блоку – металопластик; Засклення – склопакет; Розміри 1500 мм x 1500 мм; Відстань від підлоги до підвіконня 900 мм;
8.	Двері	Призначення – внутрішні; Тип дверного блоку – одностулкові; Тип дверних полотен – глухі; Матеріал дверного блоку - дерево; Розміри 900 мм x 2100 мм

План заходів з охорони праці

Найменування заходу	Способи виконання заходу	Відповідальні за виконання	Строк виконання
Створення системи управління охороною праці на підприємстві, системи навчання працівників, запровадження комплексу заходів і засобів колективного та індивідуального захисту	Створення служби охорони праці. Розроблення інструкцій з охорони праці, техніки безпеки та пожежної безпеки. Створення системи навчання з охорони праці на підприємстві готельного господарства. Розроблення графіка навчання посадових осіб, діяльність яких пов'язана з організацією безпечного ведення робіт	Посада роботодавця, керівник служби охорони праці	20__
Забезпечення розмежування відповідальності посадових осіб за здійснення контролю за станом техніки безпеки та охорони праці	Передбачення у посадових інструкціях розмежування та системи підпорядкування відповідальних осіб	Посада роботодавця, керівник кадрової служби	20__
Визначення переліку потенційних небезпек на об'єкті	Аналіз сервісно-виробничого процесу комплексу. Аналіз конструкційних особливостей та обладнання	Керівник служби охорони праці, керівники структурних підрозділів	20__
Моніторинг умов праці на робочих місцях	Організація триступеневого контролю за станом охорони праці. Використання комп'ютерних технологій для підвищення ефективності контролю за санітарно-гігієнічними умовами праці	Посада роботодавця, керівники структурних підрозділів, керівники робіт на технологічних лініях	Постійно
Підвищення ефективності виробництва та створення сприятливих умов для безпечної роботи персоналу, його соціального захисту	Включення до правил внутрішнього розпорядку режиму праці та відпочинку персоналу. Створення умов для відпочинку під час регламентованих перерв. Складання графіка відпусток, плану оздоровлення персоналу	Уповноважена найманими працівниками особа (керівник профспілки). Посада роботодавця	Щорічно
Забезпечення працівників засобами індивідуального захисту	Введення до колективної угоди норм забезпечення працівників спецодягом	Посада роботодавця. Уповноважена найманими працівниками особа (керівник профспілки)	Постійно

План заходів з охорони праці

Найменування заходу	Способи виконання заходу	Відповідальні за виконання	Строк виконання
Упровадження на підприємстві готельного господарства новітніх технологій забезпечення безпечних і здорових умов праці	Запровадження професійного психофізіологічного добору працівників. Упровадження засобів механізації та автоматизації виробничих процесів. Упровадження автоматизованих систем захисту від витоків струму на землю. Упровадження засобів автоматизованого управління мікрокліматом та освітленням виробничих приміщень. Забезпечення працівників гарячим і дієтичним харчуванням з урахуванням стану їхнього здоров'я. Контроль за проходженням періодичних медоглядів	Посада роботодавця, керівник кадрової служби, керівник служби охорони праці, керівники структурних підрозділів	Постійно
Забезпечення ефективного використання коштів, що спрямовуються на підвищення рівня техніки безпеки та охорони праці	Здійснення системного нагляду за спрямуванням коштів на охорону праці, засоби колективного та індивідуального захисту відповідно до законодавства	Керівник служби охорони праці. Уповноважена найманими працівниками особа (керівник профспілки)	Постійно