

Київський національний торговельно-економічний університет
Кафедра готельно-ресторанного бізнесу

ВИПУСКНИЙ КВАЛІФІКАЦІЙНИЙ ПРОЕКТ
на тему:

ПРОЕКТ ГОТЕЛЮ У ТУРИСТИЧНІЙ
ДЕСТИНАЦІЇ «ПУЩА – ВОДИЦЯ» В
МІСТІ КИЄВІ

Студентки 2 курсу, 9-м
групи спеціальності 241
«Готельно-ресторанна справа»
спеціалізації
«Готельний девелопмент»

Прошак Дар'ї
Миколаївни

підпис студента

Науковий керівник
к.е.н., доц.

Вовк (Даниленко) Марія
Іванівна

підпис керівника

Науковий консультант
к.т.н., доц.

Григоренко Олег
Михайлович

підпис консультанта

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

Ведмідь Надія
Іванівна

підпис гаранта

Київ 2020

**Київський національний торговельно-економічний
університет**

Факультет	ресторанно-готельного та туристичного бізнесу	Кафедра	готельно-ресторанного бізнесу
Спеціальність Спеціалізація	241 «Готельно-ресторанна справа» «Готельний девелопмент»		

Затверджую

Зав. Кафедри готельно-ресторанного бізнесу
проф. БойкоМ.Г.
“ ” _____ 2019р.

Завдання

на випускний кваліфікаційний проект студентів

Прошак Дар'ї Миколаївні

(прізвище, ім'я, по батькові)

1. Тема випускного кваліфікаційного проекту: Проект готелю в туристичній дестинації «Пуща-Водиця» в місті Києві.
Затверджена наказом ректора від “27” грудня 2019 р. № 4489
2. Строк здачі студентом закінченої роботи: 20 листопада 2020р.
3. Цільова установка та вихідні дані до випускного кваліфікаційного проекту:
Мета випускного кваліфікаційного проекту – проектування готелю за результатами оцінювання впливу факторів внутрішнього та зовнішнього середовища на розвиток готельної справи.
Об'єкт дослідження – процес проектування об'єкта готельного бізнесу.
Предмет дослідження – теоретичні, методичні та прикладні засади проектування об'єкта готельного бізнесу.

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

Розділ	Консультант (прізвище, ініціали)	Підпис, дата	
		Завдання видав	Завдання прийняв
Розділ 2. Архітектура. Дизайн	Григоренко О.М.		

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

Вступ (інвестиційна ідея проекту)

Розділ 1. КОНЦЕПЦІЯ. ОРГАНІЗАЦІЯ. СЕРВІС

1.1. Концептуальне рішення. Локація.

1.2. Функціональні характеристики.

1.3. Організаційний дизайн.

Розділ 2. АРХІТЕКТУРА ГОТЕЛЮ

2.1. Екстер'єр та інтер'єр

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

Розділ 3. ІНВЕСТИЦІЙНА ПРОПОЗИЦІЯ ПРОЕКТУ

3.1. Фінансові результати проекту

3.2. Термін окупності проекту. Ризики проекту

Висновки

11. Відгук керівника випускного кваліфікаційного проекту

12. Керівник випускного кваліфікаційного проекту

_____ (підпис, дата)

Висновок про випускного кваліфікаційного проекту

Випускний кваліфікаційний проект студента

Прошак Д.М.

(прізвище, ініціали)

може бути допущений до захисту в екзаменаційній комісії.

Гарант освітньої програми

Ведмідь Н.І.

(підпис, прізвище, ініціали)

Завідувач кафедри

Бойко М.Г.

(підпис, прізвище, ініціали)

“ _____ ”

2019 р.

ЗМІСТ

ВСТУП	7
РОЗДІЛ 1. КОНЦЕПЦІЯ. ОРГАНІЗАЦІЯ. СЕРВІС	10
1.1. Концептуальне рішення. Локація	10
1.2. Функціональні характеристики.....	16
1.3. Організаційний дизайн.....	29
РОЗДІЛ 2. АРХІТЕКТУРА ГОТЕЛЮ	34
2.1 Екстер'єр та інтер'єр.....	34
2.2. Дизайнерське рішення номера готелю (або на вибір студента – торговельної зали закладу ресторанного господарства, приймально-вестибюльної групи, приміщень готелю).....	38
Розділ 3. ІНВЕСТИЦІЙНА ПРОПОЗИЦІЯ ПРОЕКТУ	40
3.1. Фінансові результати проекту.....	40
3.2. Термін окупності проекту. Ризики проекту.....	53
ВИСНОВКИ	57
СПИСОК ВИКОРИСТАНИХ ДЖЕРЕЛ	59
ДОДАТКИ	62

ВСТУП

Актуальність обраної теми дослідження. Якщо говорити про соціально-економічний стан України сьогодні, то стає зрозумілим, що теперішній період для країни досить важкий. Поруч з цим економічний розвиток можливий за умов розширення внутрішнього ринку та підвищення конкурентоспроможності національної економіки. Одним з напрямків такого розвитку є туризм, який посідає третє місце в світовій економіці. Україна, маючи численні історичні та культурні цінності, унікальні рекреаційні ресурси, зможе досягти значного економічного прориву в туристичному бізнесі. Якщо в розвинених країнах ця галузь діяльності перетворилась на індустрію туризму, то Україна робить лише перші, але стрімкі кроки в цьому напрямку.

Важливе місце у формуванні туристичної інфраструктури посідає матеріально-технічна база, якість та рівень обслуговування. Саме готельне господарство виконує головну функцію у туристичній сфері – це надання комфортного житла та забезпечення побутовими послугами. Отже, готельне господарство є швидкозростаючим бізнесом, що досить швидко окупається та приносить значні грошові надходження. Будь-яке підприємство готельного господарства може існувати тільки за умови прибутковості та рентабельності, так як має своїми грошовими ресурсами забезпечувати всю експлуатаційну діяльність, розвиток, удосконалення технічно-матеріальної бази, матеріальне та соціальне заохочення працівників.

У 2019 готельний ринок поповнився всього двома новими готелями із загальною кількістю 110 номерів. Зазначене створює підґрунтя для наукових досліджень.

Метою випускного кваліфікаційного проекту є проектування об'єкта готельного бізнесу в Пущі-Водиці за результатами оцінювання маркетингових, економічних, ергономічних та інженерних вимог.

Відповідно до мети визначено наступні завдання:

- ✓ провести маркетингові дослідження ринку послуг готельного господарства в Пущі-Водиці і обґрунтувати місце розташування готелю, сформулювати плановий сегмент споживачів;
- ✓ розробити загальну концепцію готелю, концептуальне рішення щодо дизайну, концепцію сервісу підприємства, визначити конкурентні переваги проєктованого готелю;
- ✓ розробити перелік основних та додаткових послуг;
- ✓ розрахувати загальну площу об'єкта, розробити планувальне рішення об'єкту;
- ✓ розробити організацію роботи структурних підрозділів, розробити торгово-виробничий процес в закладі ресторанного господарства, спроектувати процес обслуговування в готелі;
- ✓ розрахувати кошторис будівництва, експлуатаційні показники проєкту (витрати електроенергії, водопостачання, тощо);
- ✓ обґрунтувати операційні доходи об'єкта, обсяги та структуру операційних активів, спланувати поточні витрати. Оцінити ефективність капітальних вкладень, розрахувати термін окупності;
- ✓ розробити прогноз результатів фінансової діяльності підприємства виходячи з потреб забезпечення необхідного соціального і виробничого розвитку.

Об'єкт дослідження – процес проєктування об'єкта готельного бізнесу.

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

Інформаційна база. Для написання випускного кваліфікаційного проєкту було використані матеріали з вітчизняної та закордонної літератури, з нормативно-правових актів, з мережі Інтернет, інтернет-сайтів готелів, статистичні дані. Розрахунки проведені на основі навчального посібника «HoReCa:готелі» за редакцією А.А.Мазаракі, доктора економічних наук, професора, академіка НАПН України, заслуженого діяча науки і техніки.

Практичне завдання. Отримані результати можуть виступати в ролі проекту підприємства готельного господарства відповідно до вимог індустрії гостинності, розширення готельних послуг і підвищення їх якості.

Публікації. Основні положення випускного кваліфікаційного проекту опубліковано у Збірнику наукових статей студентів КНТЕУ «HORECA - нові формати» (дод. А).

Структура роботи. Випускний кваліфікаційний проект складається зі вступу, трьох розділів, висновку, списку використаних джерел та додатків. Загальний обсяг роботи становить 61 сторінок, які проілюстровано 31 таблицями, 2 рисунками.

РОЗДІЛ 1. КОНЦЕПЦІЯ.ОРГАНІЗАЦІЯ.СЕРВІС.

Концептуальне рішення. Локація.

Пуща-Водиця – одне із наймальовничіших місць Києва, відоме своїми чаруючими природними красотами, а також відомий як бальнеологічний та кліматичний курорт. Перші передумови для перетворення Пущі – Водиці в курорт з'явилися в кінці 19 століття, коли в Києві почалась активна й масштабна забудова. На сьогоднішній день Пуща – Водиця з'єднана з Києвом двома трамвайними та декількома автобусними маршрутами. При цьому Пуща – Водиця залишається одним із самих популярних та улюблених місць відпочинку для киян. На території дестинації розташовані каскади озер з піщаними пляжами, прокат човнів та катамаранів, упоряджений парк, відомий міст з альтанкою, кілька зон відпочинку, ресторани та санаторії, а також вражаючі природні пейзажі, що підкорюють в будь-який сезон року.

Частіше туристи та місцеві жителі приїжджають не тільки помилуватися природою, а й попідкуватися про своє здоров'я, адже Пуща – Водиця має багатий перелік закладів оздоровлення та відпочинку:

- ✓ дитячі заклади відпочинку: Дитячий санаторій «Піонер», Дитячий оздоровчо-лікувальний комплекс «Вимпел», Дитячий оздоровчий табір «Пуща Водиця»;
- ✓ спортивні установи: База відпочинку УТОГ, Навчально-спортивна база «Сокіл», Міжнародна Тенісна Академія;
- ✓ лікарні: Шпиталь інвалідів Великої Вітчизняної війни, Дитяча міська туберкульозна лікарня, Державний заклад "Госпіталь ветеранів війни «Лісова поляна», Психоневрологічна лікарня;
- ✓ санаторії-профілакторії: Оздоровчий комплекс «Берегиня», Оздоровчий центр «Джерело», Центральний військовий санаторій тощо.

Перед початком проектування проведений аналіз конкурентних готельних господарств подібних до планового готелю. Результати досліджень представлено у таблиці 1.1.

**Функціональні характеристики конкурентів готельного господарства
для планового проекту**

№ з/п	Назва закладу розміщення, категорія, адреса	Середня вартість номера стандарт за добу, грн	Кількість номерів	Кількість місць	Інфраструктурна характеристика об'єкта
1	Готель «Дніпро-Пуша Водиця»***, вул. ул. Юнкерова, 47, Пуша – Водиця.	1050	40	96	Окрема будівля, 5 поверхів, парковка, безкоштовний WiFi, басейн, тенісний корт, площадка для волейболу, приміщення для проведення конференцій.
2	Готель «ПушаЛесная»***, вул. Н.Юнкерова, 20, Пуша – Водиця.	1100	51	133	4 окремі будівлі по 1- 4 поверхи парковка, безкоштовний WiFi,, бізнес-центр з WiFi, конференц-зали, спа-комплекс, дитячий майданчик, особистий парк.
3	Пансіонат «Джерело», вул..Курортна, 4, Пуша Водиця.	800	74	220	Окрема будівля, 5 поверхів, Паркова, 6 конференц-залів,більярд, басейн, баня, тенісний корт , дитячі ігрові зони, мануальна площадка.

В ході виконання проекту та аналізу дислокації функціонуючих готелів, було обрано місце будівництва об'єкту – місто Київ, Пуша – Водиця, вул. Федора Максименка, 19. Відстань до аеропорту «Бориспіль» - 44 км., відстань до аеропорту «Київ Жуляни» -14 км., відстань до Центрального залізничного вокзалу – 13 км.

Пуша-Водиця асоціюється з природою, чистим повітрям, спокійним та здоровим відпочинком. Тому головним завданням готелю максимально зберегти місцеву природу на території готелю та доповнити іншими цікавими деревами. Всі вище проаналізовані готелі мають назву пов'язану з природою, тому назва проєктованого готелю «ParkZona» влучно вписується в загальну картину. Щоб обрати місткість для планового готелю проаналізовано кількість номерів та їх місткість декількох конкурентних готелів.

Готель «ParkZona» належить до типу «готелі цільового призначення», підтипу «готелі для відпочинку». По власним характерним особливостям готель «ParkZona» відноситься до курортних.

Готель у відповідності з функцією відпочинку та оздоровлення окрім послуг проживання та харчування планує надавати значно більший перелік послуг:

- послуги елементарного медичного обслуговування;
- спортивно – оздоровчі послуги;
- послуги пізнавального туризму, розваг та інші.
- Для надання послуг існуватимуть:
- кабінети медичного нагляду;
- кабінети інгаляції;
- соляні кабінети;
- кабінети масажу;
- СПА-комплес;
- спортивно – тренажерні майданчики (відкриті та закриті);
- басейни (для оздоровчого та лікувального плавання);
- різні типи громадського харчування;
- прокат спортивного інвентарю та одягу;
- бані, сауни.

Місія готелю – надання послуг високої якості та комфортне проживання.

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 рівні з дотриманням високих стандартів готельного бізнесу. Детально концептуальні рішення представлено у таблиці 1.2.

Концептуальне рішення готелю «ParkZona» 4*

Ознаки концепції		Характеристика ознак			
Характеристика місця розташування					
Країна(місце) розташування		Україна			
Адміністративний вид території		Місто Київ			
Адміністративний район населеного пункту		Оболонський район			
Адреса розташування готелю		Вул. Федора Максименка, 19			
Система проживання і харчування		Розміщення, харчування, додаткові послуги			
Тип підприємства		Готель для відпочинку			
Категорія		4*			
Кадровий склад		1. Керівник підприємства 2. Заступники 3. Керівники підрозділів 4. Спеціалісти 5. Обслуговуючий персонал 6. Технічний персонал			
Система управління		Лінійно-функціональна			
Стиль управління		Демократичний			
Цільовий сегмент споживачів		Туристи та особи, що потребують лікування та оздоровлення			
Спосіб організації та взаємозв'язку всіх груп приміщень		Блочний			
Розміщення					
Вид		Готельне підприємство			
Рівень комфорту		Готель ****			
Місткість		70 номерів			
Категорії номерів	Стандарт одномісний	Стандарт двомісний	Напівлюкс	Люкс	Апартаменти
Кількість номерів	20	30	10	7	3
Дизайнерський стиль	Мінімалізм	мінімалізм	Мінімалізм	мінімалізм	мінімалізм
Харчування					
Тип закладів	Ресторан		Лобі-бар		
Організація харчування	Вільний вибір		Вільний вибір		
Кількість місць	130		70		

Закінчення таблиці 1.2

Режим роботи	7:00-22:00 (без вихідних)	12:00-00:00 (без вихідних)	
Форма обслуговування	Часткове обслуговування (за участю офіціантів)	Часткове обслуговування (за участю офіціантів, бармена)	
Дизайнерський стиль	мінімалізм	мінімалізм	
Побутове обслуговування			
Тип	Салон краси	Пральня, хімчистка	
Режим роботи	9:00-22:00 (без вихідних)	7:00-18:00 (без вихідних)	
Дизайнерський стиль	Мінімалізм	мінімалізм	
Ознаки концепції	Характеристика ознак		
Рекреаційні послуги			
Тип	Басейн	Тренажерна зала	Спа-центр
Режим роботи	8:00-22:00 (без вихідних)	7:00-23:00 (без вихідних)	9:00-21:00 (без вихідних)

Під час розроблення концептуального рішення готелю «ParkZona» у Пущі - Водиці було обрано павільйонний тип блочного способу організації, оскільки він найбільш доцільний для розміщення курортних готелів.

Межі земельної ділянки можна охарактеризувати так : площа озелененої території загального користування – 1 гектар.

Обґрунтування режиму та форми роботи об'єкта

Час заїзду – 14:00.

Час виїзду – 12:00.

Таку форму було обрано для зручності подальшого надання готельних послуг.

Послуги проживання

До складу проєктованого готелю входить житлова частина , представлена готелем (****) на 70 номерів із загальною місткістю 130.

Дизайнерське рішення приміщень готелю

Дизайнерський стиль приміщень для проживання та обслуговування споживачів готельних послуг – мінімалізм.

Стиль вибрано за такими критеріями:

- багато світла, що забезпечується наявністю великих віконних отворів та значної кількості джерел освітлення;
- стриманість та лаконічність;
- велика частина оздоблення виконана з натуральних матеріалів (деревина, камінь, скло, метал), має «спокійну» фактуру.

Мінімалізм - стиль, що отримав свій розвиток в другій половині ХХ століття, ґрунтується на функціональності приміщення і використанні найнеобхідніших меблів і устаткування. Для цього стилю властиві такі риси, як вільні і повітряні приміщення з невеликою кількістю меблів, добре продуманих і зручних.

Готель «ParkZona» - це повна гармонія з природою. Розташований готель в мальовничому, екологічно чистому куточку на окраїні Києва, на березі річки Котурка, з усіх сторін оточений лісопарком.

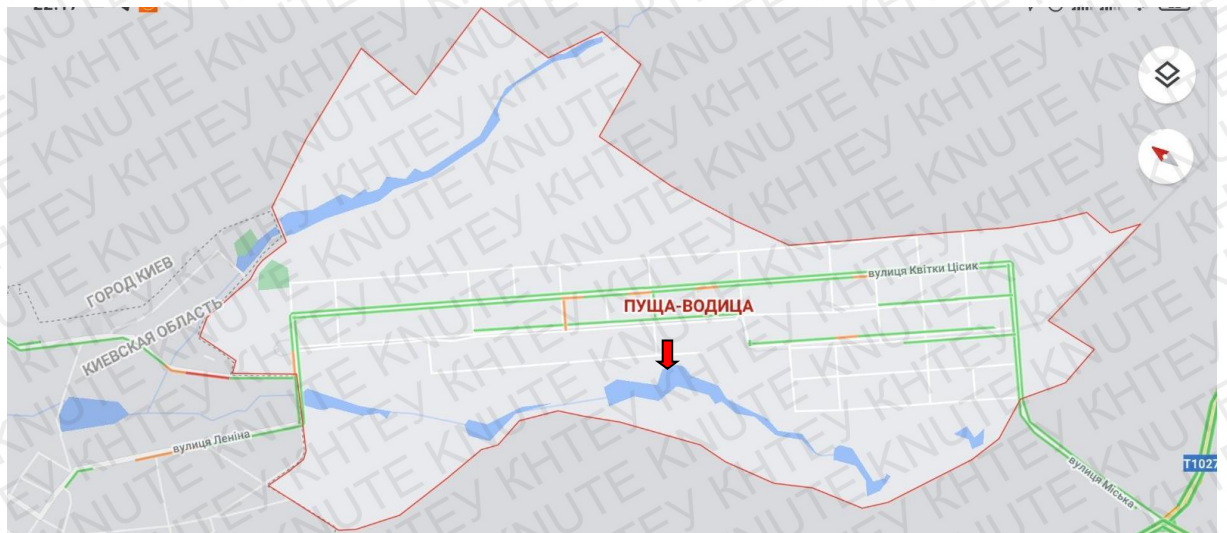


Рисунок 1.1. Місце знаходження планового готелю «ParkZona»

Пуща-Водиця — це відоме місце серед тих, хто хоче втекти від міста та метушні. Сюди варто приїхати просто, щоб прогулятися прекрасним парком,

вдихнути чисте повітря й побачити неймовірну красу Пущі. Це затишне місце з мальовничими лісовими стежками, озерами і малолюдними вуличками, де можна відпочити від викликів життя і повністю зануритися у возз'єднання з природою.

Площа Пущі-Водиці близько чотирьох тисяч гектарів, площа самого лісопарку — 370 га. Крім сосен та ялинок у лісопарку наявні такі дерева, як дуб, клен, береза, туя, катальпа, липа американська, коркове дерево амурське тощо. Курорт витягнутий з північного заходу на південний схід вздовж річок Горенка та Котурка, на цих річках влаштовані численні ставки, зокрема: ставок Сапсаїв, Міський ставок, ставок Горащица, ставок Двірець, ставок Карачун, озеро Утог та ще кілька невеликих лісових ставків.

1.2. Функціональні характеристики.

Житлова група приміщень

В готелі «ParkZona» представлено 70 номерів в наступних категоріях: одномісний стандарт, двомісний стандарт, напівлюкс, люкс, апартаменти.

Розрахунок номерів та їх площі наведені в таблиці 1.3.

Таблиця 1.3

Склад та площа житлової групи приміщень готелю «ParkZona» 4*

№ п/п	Категорія номеру	Характеристика номера			Кількість номерів даної категорії.	Загальна площа, м ²
		Кількість кімнат	Кількість місць	Загальна площа номеру, м ²		
1	1-місний стандарт	1	1	21	20	420
2	2-місний стандарт	1	2	24	20	720
3	Напівлюкс	2	3	33	10	330
4	Люкс	2	2	49	7	343
5	Апартаменти	3	2	105	3	315
	Всього				70	1750

Оснащеність номерів готелю меблями та інвентарем залежить від категорії та площі номерів (зазначена в додатку Б).

Також до складу групи житлових приміщень належать коридори, холи,

вітальні та приміщення поверхового обслуговування, що присутні на кожному поверсі. Готель «Park Zona» складатиметься з трьох основних поверхів та нульового.

Склад та нормативна мінімальна площа приміщень поверхового обслуговування розрахована згідно ДБН В.2.2.-20:2008 «Будинки і споруди. Готелі».

Розрахунок площі зазначений в таблиці 1.4.

Таблиця 1.4

Склад приміщень поверхового обслуговування готелю

Назва приміщення	Площа, м ²
Холи	50*3=150
Кімната чергового персоналу з шафами для чистої білизни	10*3=30
Комора для брудної білизни	6*3=18
Приміщення для зберігання візків покоївок	11*3=33
Санвузол персоналу	4*3=12
Комора прибирального інвентарю	5*3=15
Кімната побутового обслуговування	8*3=24
Разом	282

Отже, загальна площа житлової групи приміщень займатиме 2032 м².

Приймально – вестибюльна група

В готелі «ParkZona» вестибюль буде розташовуватись перед головним входом на першому поверсі. Просторий вестибюль виконаний в світлих тонах з елементами темного дерева, вишукана люстра привертатиме увагу гостей.

Справа від рецепції розташований гардероб, стильно оформлений темною стійкою та високими дзеркалами по бокам.

Туалетні кімнати розташовані по правій стороні за гардеробом. Туалети обладнані сучасними обладнанням для самостійного зливу води, електричними сушарками для рук, сенсорними дозаторами для рідкого мила, безконтактним сенсорним змішувачем.

Кімната охорони не привертає увагу гостей та знаходиться в кінці вестибюлю.

В зоні відпочинку знаходяться лобі бар та світлі замшеві дивани.

Природне освітлення буде від панорамних вікон, а штучне освітлення за рахунок точкових світильників та люстри.

Усі необхідні приміщення були розраховані згідно ДБН В.2.2-20:2008 «Будинки і споруди. Готелі». Результати наведено в таблиці 1.5.

Таблиця 1.5

Склад та площа приміщень приймально-вестибюльної групи готелю

Назва приміщення	Площа, м ²
Вестибюль	80
Гардероб	9
Бюро прийому і реєстрації	10
Бюро бронювання	10
Кімната чергового персоналу	8
Службовий санітарно-технічний блок	10
Кімната чергового адміністратора	14
Швейцарська приміщення посильних іносильників	12
Камера схову	10
Приміщення охорони	12
Комора прибирального інвентарю	6
Санвузол чоловічий	7
Санвузол жіночий	7
Разом	195

Отже загальна площа приймально-вестибюльної групи готелю складає 195м².

Бронювання. Дистрибуція.

Бронювання номерів або інших послуг готелю «ParkZona» можна буде здійснювати трьома способами: централізоване бронювання, бронювання на сайті або подзвонивши безпосередньо у службу бронювання.

Система централізованого бронювання дає змогу :

- робити запит номерів у готелі отримувати запит системи;
- підтверджувати бронювання і отримувати розрахунок вартості номера;
- робити зміни в бронюванні.

Оскільки готель «ParkZona» середньої потужності (на 130 місць), відділ бронювання не передбачається, контроль за процесом бронювання здійснюватиме черговий адміністратор.

Процес реалізації та контролю дистрибуції здійснюватиме автоматизована система Fidelio сформована за принципом модульної:

1. Модуль адміністративної служби.

За допомогою системи Fidelio служба контролює стан номерного фонду, а саме відслідковує рух статусів номерів та інших додаткових послуг, процес резервування і реєстрації гостей.

2. Модуль відділу резервування.

- присвоює номерам тарифний статус, контролює відповідність інформації про стан номерного фонду;
- резервує готельні номери та додаткові послуги;
- запобігає виникненню ситуації перевищення попиту над кількістю вільних номерів.

3. Модуль роботи покоївок:

- присвоює статус номерам : «чистку не проведено» , «чисто» і «готово для продажу»;
- надає інформацію про стан номерного фонду, наповненість готелю.

4. Модуль маркетингу і продажу:

- збирає, систематизує та аналізує інформацію про ринок;
- формує бази даних клієнтів;
- диференціює ціни на послугу проживання та інші додаткові послуги.

Проектування дистрибуції в готелі «ParkZona» направлене на формування контингенту постійних клієнтів. Крім основних заходів просування та для підвищення рівня продажів , у готелі буде використана інтернет – дистрибуція – це інструмент управління та оптимізації бронювань і доходів готелю, одержаних за допомогою онлайн каналів бронювання.

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

Для організації розміщення клієнта в готелі «ParkZona» запроектовано службу приймання та розміщення (рецепція).

Рецепція буде розташована близько до входу в готель та буде укомплектована стійкою порт'є, технічним устаткуванням, файлами для реєстраційних карт, картками для виготовлення електронних ключів, рекламно-інформаційною продукцією, касовим апаратом.

Реєстрація та розміщення клієнта здійснюватиме черговий адміністратор та порт'є. Черговий адміністратор перевіряє чи був заброньований номер, інформує клієнта про можливості його поселення, допомагає вибрати номер та пропонує клієнту заповнити анкету(реєстраційну картку). Далі черговий адміністратор формує кредитний рахунок клієнта, вводить його дані у автоматизовану систему. Порт'є виготовлює ключ, який слугуватиме і візитною карткою гостя і передає клієнту та повідомляє номер кімнати посильному. Посильний заносить речі клієнта в кімнату та ознайомлює з правилами проживання в готелі.

Виселення клієнта відбувається у розрахунковий час – 12:00. Клієнт покидає номер, покоївка перевіряє стан номеру та повідомляє у службу прийому та розміщення. Черговий адміністратор перевіряє стан кредитного рахунку гостя та готує рахунок. Клієнт біля стійки порт'є розраховується за отримані послуги. Швейцар організовує подачу автомобіля до центрального входу готелю. Посильний допомагає клієнту винести його речі з готелю та погрузити в автомобіль. Швейцар бажає щасливої дороги та запрошує до готелю наступного приїзду.

Обслуговування під час проживання.

Для комфортного проживання готель «ParkZona» надає гостям такі послуги:

1. безкоштовні:

- користування медичною аптечкою;
- доставка в номер кореспонденції;
- будіння до певного часу;
- надання окропу, голок, ниток, додаткового комплекту посуду і столового приладдя;

- рум-сервіс, організація харчування в номері;
 - тренажерні зал та майданчик;
 - відкритий басейн;
2. платні:
- ресторанный послуги (лобі-бар, ресторан);
 - анімаційні послуги (купівля і доставка квітів, екскурсійне обслуговування, оренда лодок та катамаранів);
 - SPA-послуги (басейн закритий, послуги салону краси, масажі);
 - побутове обслуговування (ремонт і чищення взуття, послуги хімчистки та пральні, зберігання речей та цінностей);

Хаускіпінг (Housekeeping). Клінінг (Cleaning).

Службу хаускіпінг очолює менеджер, якому підлегли покоївки, чергові на поверхах, супервайзери, стюарди та деякі інші категорії працівників.

Основним обов'язком покоївок є прибирання номерів.

Прибирання номерів є щоденним, після виїзду проживаючого та генеральним. Щодня покоївка виконує поточне і проміжне збирання номерів.

Прибирання номерного фонду здійснюється в такій послідовності: спочатку роботи ведуться в заброньованих номерах, потім прибираються номери, які звільнилися від проживаючих гостей, в останню чергу виконуються прибирання в зайнятих приміщеннях. Прибирання проводиться під час відсутності гостя. Якщо ж гість знаходиться в номері, необхідно одержати в нього дозвіл на прибирання.

Процес поточного прибирання складається з провітрювання приміщення, прибирання і миття посуду, прибирання ліжок, тумбочки, столу, видалення пилу, прибирання санітарного вузла. В обов'язки покоївки також входить перевірка збереження устаткування номера.

Щоденне проміжне прибирання в номерах робляться у міру потреби та наявності умов для прибирання.

Після виїзду гостей у додаткові функції покоївки входять: приймання

номера, зміна постільної білизни і рушників, заміна інформації, що є в номері. Генеральне прибирання номерного фонду і всієї житлової частини готелю здійснюється не рідше одного разу за 10 днів.

Конференц-сервіс

В готелі заплановано дві зали для проведення конференцій та презентацій, одна на 40 чоловік, друга на 60, кімната для переговорів на 15 чоловік.

Конференц-зали обладнані інтерактивними дошками, в якості джерел інформації можуть підключатися комп'ютери, відеомагнітофон, DVD-програвач, відеокамери, система відеоконференцій, система супутникового і ефірного телебачення.

За конференц сервіс в готелі «Park Zona» відповідає івент- менеджер. Він виконує такі функції:

- Запрошення та реєстрація учасників (по телефону, факсу, і ін.).
- Підбір місця для проведення заходу.
- Оформлення місця проведення.
- Підготовка роздаткового матеріалу, канцелярського приладдя.
- Зустріч учасників.
- Розміщення учасників.
- Супровід учасників.
- Організація харчування: кава-паузи, обіди, фуршети, банкети.
- Координація дій всіх елементів заходу.
- Презентація програм.
- Збір зворотного зв'язку.
- Оформлення документації.

Площі приміщень культурно-видовищного та дозвільного призначення, наведено згідно з вимогами ДБН В.2.2-16-2005 в таблиці 1.6.

Приміщення культурно-дозвільного призначення готелю «Park Zona»

Назва приміщення	Площа, м²
Конференц-зал 1	60
Конференц-зал 2	80
Кімната переговорів	30
Санвузол	12
Всього	182

СПА(SPA). Фітнес(Fitness)

Для організації СПА, Фітнес у готелі «ParkZona» було побудована спеціальна окрема будівля, що забезпечує зручність для клієнтів та технічного обслуговування.

СПА зона складається з :

1. Вхідна група, до складу якої входять рецепція, зона очікування.
2. Б'юті-зона, вона розрахована на 4 робочих місця, куди входять перукарня, кабінети педикюру і манікюру.
3. Косметологія. Є кабінет для комплексного догляду за тілом та обличчям. Надаються процедури очищення, зволоження, пілінг, тощо)
4. Чоловічі і жіночі роздягальні з душем.
5. Комплекс басейнів - гідромасажний, дитячий, для процедур аквааеробіки.
6. Комплекс масажних кабінетів, кабінети комплексного відновлення і релаксації.
7. Адміністративні та службові приміщення для обслуговуючого персоналу.
8. Комори приміщення.
9. Туалети.

На рецепції знаходиться адміністратор, який надає гостям повну інформацію про кожну зону, ціни , проводить оформлення та приймає оплату послуг.

Фітнес зона:

Фітнес зона облаштована кардіотренажерами, тренажерами для силових навантажень та є зона для роботи з вільними вагами і стречингу.

В фітнес зоні є черговий тренер, який при необхідності надає інформацію про тренажери та як правильно на них займатися.

На вхідній зоні є адміністратор, який надає повну інформацію про користування фітнес зоною.

Склад та площа приміщень фізкультурно- рекреаційного призначення розраховані в таблиці 1.7.

Таблиця 1.7

Склад і площа приміщень фізкультурно- рекреаційного призначення

Назва приміщення	Площа, м²
Баня	22
Сауна	24
Басейн	160
Тренажерна зала	102
Косметологія	56
Кабінети для масажу	26
Соляна кімната	20
- роздягальні з душовими і санвузлами	20
- кімната відпочинку	14
Приміщення для персоналу	
Комора притирального інвентарю	10
Кімната чергового персоналу	14
Санвузол персоналу	8
Разом	476

Ресторани. Бари. (Food&Beverage).

Служба Food&Beverage здійснює обслуговування гостей в ресторані та барі готелю, вирішує питання з організації та обслуговування банкетів, тощо.

Проводить обслуговування банкетів і заходів в банкетних залах готелю; відповідає за приготування їжі, зберігання продуктів і напоїв, за прибирання приміщень на кухні, миття посуду; займається прийомом замовлень і доставкою їх в номери, займається контролем та поповненням продуктів і напоїв в міні-барах; відповідає за організацію обслуговування в їдальні для

персоналу.

Служба організації харчування включає в себе: кухню, відділ банкетного обслуговування, відділ ресторанного обслуговування, службу обслуговування на поверхах, відділ барного обслуговування.

Очолює службу менеджерслужби організації харчування (F&V менеджер).

До складу служби входять : кухарі, метрдотелі, хостес, офіціанти, бармени, співробітники Room-service, персонал різних цехів на кухні, персонал робітничій їдальні, прибиральники.

В готелі «ParkZona» функціонують ресторан та лобі-бар:

- Ресторан «Panorama» працює з 7:00-23:00 без вихідних.

Для гостей запропоновано безліч страв європейської та української кухні.

- Лобі-бар працює з 12:00-00:00.

Для гостей представлено широкий вибір алкогольних та безалкогольних напоїв, легких закусок, десертів.

Сніданок в ресторані з 7:00 до 11:00 (в деяких випадках також обід і вечеря) здійснюється частковим обслуговуванням офіціантами за типом «шведський стіл», а окремий зал ресторану «à la carte» (12:00 - 23:00) та лобі-бар (12:00 - 00:00) може здійснюватись як повним так і частковим обслуговуванням офіціантами та барменами.

Повне обслуговування офіціантами забезпечує більш високу культуру обслуговування та, зазвичай, застосовується при проведенні банкетів та прийомів, а також при обслуговуванні споживачів у вечірні години.

Розрахунок складу та площі ресторану «Panorama» наведений в таблиці 1.8

Таблиця 1.8

Склад і площа ресторану «Рапогата»

Найменування приміщень	Площа, м2
Для відвідувачів	
Вестибюль	40
Аванзала	22
Гардероб	9
Санвузли	18
Торговельна зала ресторану	268
Торговельна зала бару	110
Виробничі	
Заготівельний цех	18
Холодний цех	18
Гарячий цех	24
Мийна столового посуду та сервізна	23
Мийна кухонного посуду	11
Приміщення завідуючого виробництвом	8
Роздавальня	12
Складські	
Охолоджувальні камери для зберігання:	
- м'ясна та риби	5
- молочних продуктів і жирів, гастрономії	5
- овочевів, фруктів, ягід, зелені, овочів	5
Комора сухих продуктів	9
Комора вино-горілчаних виробів	7
Комора тари та інвентарю	13
Завантажувальна	13
Приміщення комірника	7
Адміністративно-побутові	
Кабінет директора	10
Гардероб для персоналу	30
Їдальня для персоналу	42
Білизняна	8
Приміщення для персоналу	7
Приміщення для офіціантів	12
Загальна площа	754

Прораховуємо площу всіх вище перелічених департаментів:

Таблиця 1.9

Загальна площа готелю

Назва приміщення	Площа, м ²
Номерний фонд	
1-місний стандарт	20*21=420
2-місний стандарт	30*24=720
Напівлюкс	10*33=330
Люкс	7*49=343
Апартаменти	3*105=315
Разом	1750
Приміщення по поверхового обслуговування	
Холи	50*3=150
Кімната чергового персоналу з шафами для чистої білизни	10*3=30
Назва приміщення	Площа, м2
Комора для брудної білизни	6*3=18
Приміщення для зберігання візків покоївок	11*3=33
Санвузол персоналу	4*3=12
Комора прибирального інвентарю	5*3=15
Кімната побутового обслуговування	8*3=24
Разом	282
Приміщення приймально-вестибюльні приміщення	
Вестибюль	80
Гардероб	9
Бюро прийому і реєстрації	10
Бюро бронювання	10
Кімната чергового персоналу	8
Службовий санітарно-технічний блок	10
Кімната чергового адміністратора	14
Швейцарська та приміщення посильних і носильників	12
Камера схову	10
Приміщення охорони	12
Комора прибирального інвентарю	6
Санвузол чоловічий	7
Санвузол жіночий	7
Разом	195
Приміщення культурно-дозвільного призначення	
Конференц-зал 1	60
Конференц-зал 2	80
Кімната переговорів	30
Санвузол	12
Всього	182

Закінчення таблиці 1.9

Приміщення побутового обслуговування	
Комплексний приймальний пункт (дрібний ремонт одягу, хімчистка прання, прасування)	16
Разом	16
Адміністративні приміщення	
Кабінет директора	14
Приймальня	11
Кабінет заступників директора	10
Кабінет головного інженера	10
Кабінет завгоспа	12
Відділ кадрів	14
Архів	12
Бухгалтерія	17
Санвузли персоналу	8
Разом	108
Господарсько-виробничі приміщення	
Центральний диспетчерський пункт	11
Приміщення чергової зміни	9
Вузол зв'язку	12
Центральна білизняна	28
Служба прибирання території	13
Складські приміщення	98
Побутові приміщення виробничого персоналу	23
Господарські	8
Пральня	24
Санвузли	8
Разом	234
Технічні приміщення	
Електроощитова	9
Вентиляційна камера	14
Теплопункт	9
Разом	32
Площа готелю, м2	2799
Заклади ресторанного господарства	754
Загальна площа готелю «Park Zona»	3553

1.3. Організаційний дизайн

Для роботи персоналу в готелі «ParkZona» було обрано лінійно-організаційну структуру управління.

Це одна з найпростіших організаційних структур управління. Вона характеризується тим, що на чолі кожного структурного підрозділу знаходиться керівник, наділений усіма повноваженнями, що здійснює усі функції управління. При лінійному управлінні кожна ланка і кожен підлеглий мають одного керівника, через якого одним каналом проходять усі управлінські команди. Лінійна структура управління є найбільш логічною, стрункою і формально визначеною, але разом з тим і найменш гнучкою. Кожен з керівників має всю повноту влади, але відносно невеликі можливості для вирішення проблем, що вимагають вузьких, спеціальних знань.

При такій структурі директор готелю:

- організовує та забезпечує ефективну його діяльність;
- розроблює 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;
- забезпечує рентабельне функціонування;
- ведення і своєчасне подання господарсько-фінансової звітності;
- вживає заходи забезпечення готелю матеріально – технічними ресурсами та персоналом.

Переваги цієї організаційної форми управління полягають в оперативності та конкретності, здатності до самоуправління. Керівник особисто контролює виконання основних бізнес – процесів та знає поточний стан справ у готелі.

На рисунку 1.2 зображена схема лінійно-організаційної структури управління готелем «ParkZona» .

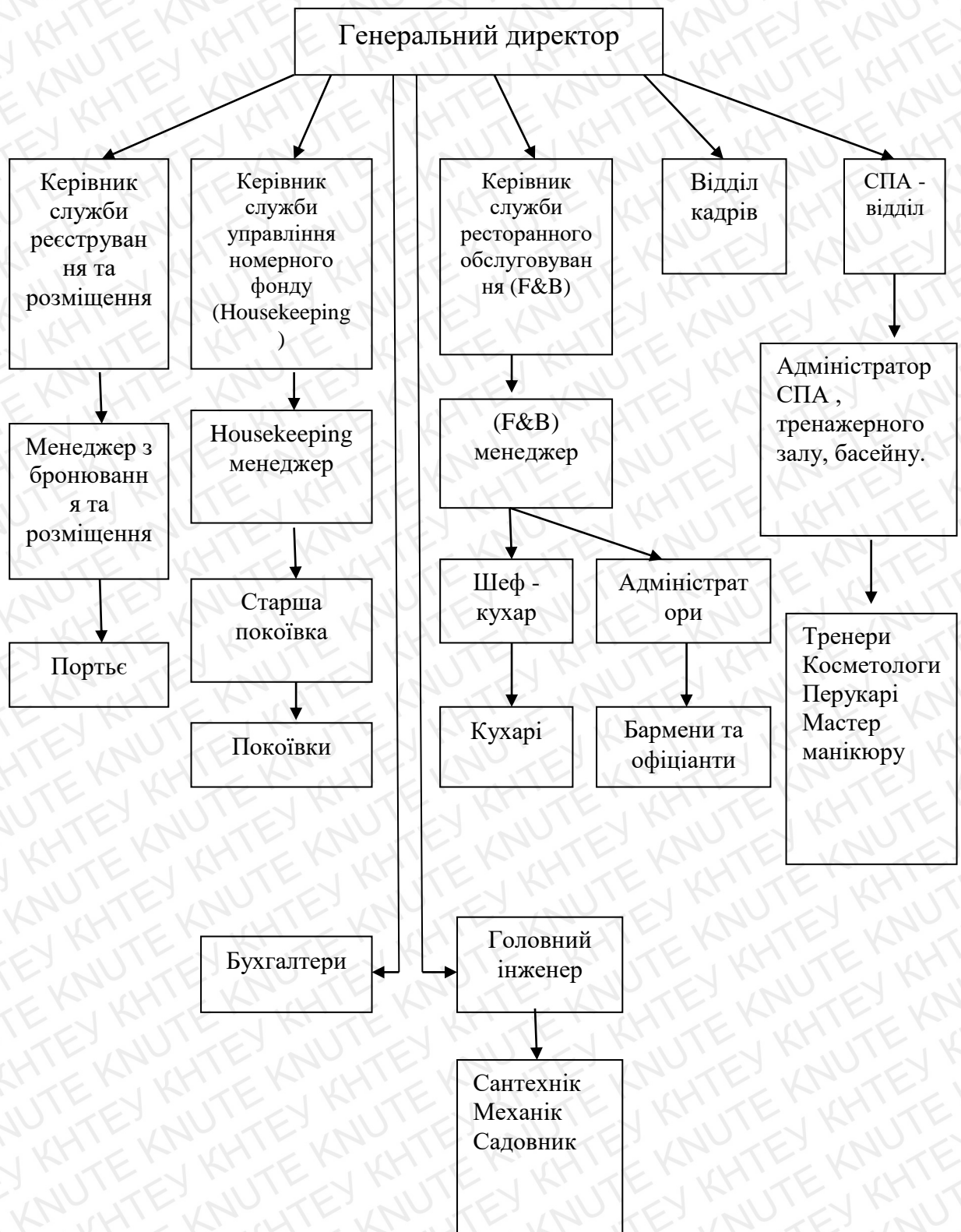


Рисунок 1.2 - Схема лінійно-організаційної структури управління.

Трудові функції та завдання керівника всіх департаментів зазначені в додатку В

Стиль управління в готелі «ParkZona»

Демократичний (колективний) стиль управління: характеризується прагненням керівника до виробітку колективних рішень, інтересом до неформальних, людських відносин. Керівник спільно з співробітниками погоджує цілі організації і індивідуальні побажання, розподіляє роботу. При оцінці працівників він керується об'єктивними, відомими всім критеріями, надає підлеглим необхідну допомогу, прагнучи підвищити їх самостійність при рішенні задач. Такого керівника відрізняють самокритичність, товариськість, самоконтроль і рівні відносини з підлеглими.

При демократичному стилі виробнича активність формується внаслідок взаємодії керівника і підлеглих. Цей стиль може ефективно використовуватися при рішенні задач творчого змісту. Він передбачає близькість освітнього рівня керівника і підлеглих, а також переважно нематеріальні мотивацію співробітників.

Р. Вундерер і В. Грунвальд виділили дев'ять таких рис демократичного стилю:

1. Взаємовплив керівника і співробітників, якою передбачає відмову керівника від виконання частини своїх задач і передачу їх членам групи, а також їх широку повсякденну співпрацю.
2. Функціональна диференціація ролей з урахуванням компетентності співробітників. Демократичний стиль старається поєднувати прагнення всіх до виконання загальної задачі з раціональним розподілом функцій в залежності від здібностей працівника.
3. Багатосторонні інформаційні і комунікаційні відносини. Широка мережа вертикальних і горизонтальних інформаційних потоків покликана полегшувати компетентне виконання задач, а також розвиток межличностних відносин.

4. Урегулювання конфліктів за допомогою переговорів і компромісів. У конфліктних ситуаціях демократичний керівник використовує саме ці методи і відмовляється від односторонніх авторитарних рішень.
5. Орієнтація на людей. Першорядна увага керівника до колективу дозволяє співробітникам здійснювати вплив на трудові процеси, що підвищує задоволення трудом і перебування в колективі.
6. Довір'я як основа співпраці. Атмосфера взаємного довір'я між членами організації є неодмінною умовою демократичного стилю.
7. Задоволення потреб співробітників і керівника. Ця межа має особливість, що демократичний керівник звертає особливу увагу на реалізацію особистих і професійних інтересів співробітників, які не ставляться в пряму залежність від економічної ефективності підприємства.
8. Орієнтація на цілі і результати. Протириччя між індивідуальними цілями співробітників і метою організації дозволяються на основі їх інтеграції за активною участю всіх зацікавлених осіб.
9. Орієнтація на розвиток персоналу. Безперервний процес навчання і підвищення кваліфікації персоналу будується на базі потреб організації і інтересів співробітників і направлений на зміцнення їх трудової мотивації.

Ефективність використання демократичного стилю залежить від трьох чинників: якостей керівника, характеристик підлеглих і особливостей задач, що вирішуються.

Керівник широко інформує не тільки про те, що необхідно для виконання завдань, але і про загальну ситуацію на підприємстві. Інформація служить як засіб керівництва. При демократичному стилі керівник не вдається до формальної влади, він користується діловим авторитетом, пов'язаним з виконанням ним функцій експерта.

Використання демократичного стилю висуває до керівника наступні вимоги:

- Відвертість;

- Довіра до співробітників;
- Відмова від особистих привілеїв;
- Невтручання у виконання завдань;
- Контроль за результатами.

При демократичному стилі співробітники розглядаються як партнери, які можуть вирішувати поточні задачі самостійно. Для них характерні, як правило, високий рівень професійної підготовки, знань і досвіду, тяга до творчості і особового зростання, інтерес до роботи, висока значущість думки про них колег.

Застосування демократичного стилю вимагає від співробітників:

- Бажання брати на себе відповідальність;
- Готовності і здібності відповідати за свої дії;
- Самоконтроль.

Переваги демократичного стилю складаються передусім в кваліфікованих рішеннях, високій мотивації співробітників і розвантаженні керівника. Участь співробітників в прийнятті рішень підвищує їх мотивацію, що спричиняє за собою поліпшення трудових досягнень. Цей стиль сприяє розвитку співробітників, але його використання може вповільнювати процес прийняття рішень.

РОЗДІЛ 2. АРХІТЕКТУРА ГОТЕЛЮ

2.1. Екстер'єр та інтер'єр

Для розташування готелю «ParkZona» обрано локацію – м.Київ(Пуща-Водиця) на вул. Федора Максименка, 19.

Ближні рекламні засоби – два сіті-лайти, розміщені по вул. Федора Максименка та вул. Курортна, на них вказано назву готелю, час роботи та визначено основні послуги.

Рекламний засіб на території готелю – вивіска з назвою засобу розміщення, яка розміщена на фасаді виконана різьбленого дерева, в темну пору освітлюється світлодіодними смугами.

Готель має бути одним цілим з навколишнім середовищем, тому для огороження території поєднали саме ці матеріали:

- з центрального входу - дерев'яний паркан з просвітом «Шахи». Такий варіант представляє поєднання простого заповнення полотна з дерева і капітальних стовпів з цегли. Через певні особливості збірка полотна створює враження легкості. Дошки пришиваються також у шаховому порядку, але з різних сторін. При цьому в товщину прожилин між площиндошок створюється зазор. Якщо дивитися на огорожу перпендикулярно, то вона глуха. А якщо подивитися навскоси, то в паркані видно просвіти. Стовпці викладені камнем;

- бокові та задня сторони території огорожені живоплотом (огорожа, яка представляє собою певну посадку деяких видів рослин, що щільно переплітаються гілками один з одним).

Під'їзд з головної вулиці до території готелю покритий асфальтобетоном, а для стоянки автомобілей та доріжок по всій території обрано клінкерну бруківку. Бруківка сірого кольору має квадратну форму, розмір однієї цеглини –100x100. Автостоянка розрахована згідно вимог ДБН 360-92** на 34 парковочних місць, площа автостоянки становить – 140 кв.метрів.

Велика територія відведена під клумби, газони, квітники. Уздовж доріжок висаджені стрічкові квітники, на схилах розташували миксбордери з карликових видів хвої(ялівець горизонтальний Блю Чіп), ялинок, кулястих й

конусних туїв(Туя західна «Danica», Туя західна «Swaragd»), для нижчих ярусів висаджені стелючі хвойники, круглі клумби на перехресті доріжок засадженні низькорослими квітами(Лобелія ампельна, Флокс Проміскарлет, Колокольчики). Для газонів обрали морозостійку траву Тонконіг лучний. Види дерев, що ростуть в маленькому парку(200 кв.метрів): Гліцинія китайська Блю Сапфір, Сумах Виргинський, Японський клен, Катальпа прекрасна, Голуба ялинка, Гібіскус сирійський.

Типи освітлення території - функціональне та декоративне. Функціональний тип обрано для освітлення ділянок навколо будівель, для території автостоянки, для освітлення спортивного та дитячого майданчиків, та для освітлення периметру території. Для даного типу освітлення використовують ліхтарі на стовпах висотою 6 метрів, з світлодіодними лампами(LED), що забезпечують розсіяне освітлення. Декоративне освітлення забезпечують вкопані ліхтарі вздовж доріжок, прожектори із спрямованим світлом навколо клумб та водойомів, та світлодіодні гірлянди між деревами.

На території передбачено 3 дерев'яні шестигранні альтанки поруч з декоративним озером, басейн, дитячі та спортивні майданчики.

На спортивному майданчику встановлені : упор для преса, турнік-бруси, Тренажер "ХосРайдер", "Велотренажер", "Маятник / Твістер", "Лижник", "Повітряний Ходак", "Жим ногами горизонтальний", "Разгинатель стегна", "Орбітрек" та тренажер для м'язів рук та ніг. Підлога спортивного майданчика покрита резиновою плиткою зеленого кольору, розмір – 500х500. Площа майданчику 80 кв.метрів.

На дитячому майданчику встановлені: качалка-балансир, батут, гойдалка подвійна, гірка, пісочниця, гімнастичний комплекс та підвісний міст. Підлога дитячого майданчика покрита резиновою плиткою Пазл червоного кольору, розмір – 1000х1000. Площа майданчику 70 кв.метрів.

Басейн площею 50кв.метрів , поділений на 2 частини:

- перша частина для дітей - глибина басейну змінна від 0,4 до 0,8 метра;
- друга частина для дорослих – глибина змінюється від 1,5 до 2 метрів.

Зона альтанок та декоративного озера займає 80 кв.метрів.

Готельний комплекс складається з двох будівель. Перша будівля призначена для зони реєстрації, номерного фонду, ресторану, приміщень та кабінетів для персоналу. Будівля складається з трьох поверхів, загальна площа становить 4936,4 кв.метрів, площа території під будівлю - 1645, 5 кв. м.. Друга будівля призначена для оздоровлення та відпочинку, тут знаходяться 2 бані, 2 сауни, 1 басейн, фітнес зал, соляна кімната, кімната для інгаляції, кімната для масажу, т.п. Будівля складається з двох поверхів, загальна площа будівлі становить 1252 кв.метрів, площа території під будівлю – 626 кв.м.

Фасад будівлі поєднує 3 матеріали – штукатурку, скло та камінь. Крупнозерниста штукатурка монохромного білого кольору поєднується з темним каменем «Сланець» та панорамними вікнами. Сходи до головного входу викладені з клинкерної плитки темно – сірого кольору, поручні – з темного метала. Двері головного входу виготовлені зі скла з темним відтінком, ручка – скоба одностороння з нержавіючої сталі.

Вхідна зона та зона реєстрації виконана в світлому кольорі із темним декоруванням. Стіни пофарбовані фактурною краскою світло-бежевого кольору, на стінах з двох сторін вертикальною половою викладений декор зі світлого дерева. Підлога та колони викладені глянцевою світлою плиткою. Освітлення використовується і природне, і штучне. Штучне освітлення випромінюють точкові світильники з світлодіодними лампами та світлодіодні смуги. Дивани та пуфи в зоні відпочинку оббиті замшею темно-коричного кольору, на диванах лежать світлі замшеві подушечки. Журнальні столи при диванах висотою 60 сантиметрів виготовлені з дерев'яних темних ніжок та скляної поверхні. Стійка рецепції виготовлена з темного дерева з металевими нержавіючими елементами, над стійкою прикріпили декоративну підвісну дерев'яну стелю, з темного дерева.

Кольорова гама зберігається, також, і в ліфтовому холі. Освітлення дають точкові світильники та бра.

В готелі «ParkZona» запроектовано номери: Стандарт одномісний,

Стандарт двомісний, Напівлюкс, Люкс, Апартаменти. Інтер'єр номерів виконаний в тому самому стилі, що и вся будівля – мінімалізм.

Мінімалізм - стиль гранично лаконічних форм, який характеризує повна відсутність декору, орнаментів або деталізації фасадної обробки. Предмети і простір втрачають форми, межі, створюється ілюзія нескінченного простору і невагомості.

Для сучасного Мінімалізму характерно грамотне моделювання житлового простору з набором тільки необхідних предметів, які розкривають композиційний задум, і спокійного, розсіяного світла. У чистому вигляді мінімалізм зустрічається рідко, тому що вважається «надто стерильним». Але лаконічність і наявність великих просторів, не захащених зайвими предметами і декором – це найбільш характерні риси цього інтер'єрного стилю.

Характерні особливості мінімалізму:

- Вільні простори, світлі і повітряні приміщення
- Прості лінії, правильні геометричні форми
- Мінімальне використання меблів
- Зонування і функціональність
- Багаторівневе освітлення
- Мінімальне декорування стін і вікон

В номерах витримуються світлі відтінки стін, з матеріалу – декоративна штукатурка, з однієї сторони (в апартаментах з двох сторін) встановлені панорамні вікна. Підлога в номерах стандарт, та на напівлюкс вкрита світлим паркетом, а в номерах люкс та апартаменти – покладена мармурова світла плитка. Меблі та віконні рами виготовлені з темного дерева.

Стеля у всіх номерах підвісна. Освітлення поєднує і штучне, і природне. Для штучного використовуються точкові світильники та люстра з дерева та чорного металу.

2.2. Дизайнерське рішення номера готелю

Номери готелю «Park Zona» виконані в стилі мінімалізм. Мінімалізм один з найбільш поширених стилів в сучасному дизайні інтер'єрів. Це стиль для шанувальників простоти, лаконічності і не захаращеності простору, для тих, хто цінує раціональність речей.

Для оздоблення номерів використовуватимуть такі матеріали : декоративна штукатурка, дерево, скло.

Стіни будуть оброблені декоративною штукатуркою, пофарбовану в світлий молочний колір. Панорамні вікна оформлені чорними рамами, прикрашені стриманими шторами молочного кольору.. Двері виготовлені с темного дерева, без зайвих оздоблень. Для підлоги в номерах одно-, двомісний стандарт та напівлюкс обрали паркетну дошку, в ванній кімнаті – сіра матова плитка; в номерах люкс та апартаменти для спальні та вітальні обрано паркетну дошку, для ванної кімнати – мармурову глянцевою плитку.

Додає цікавості натяжна стеля с ПВХ-плівки холодного світлого відтінку. Конструкція доповнена точковим освітленням та простою люстрою з темного каркасу.

Меблі номерного фонду стримані та мають прямокутні форми. Ліжка в номерах представлені подіумом з матрацом. При ліжку розташовані невеликі відкриті тумбочки. Дивани та крісла широкими підлокітниками, мають однотонну сіру оббивку, подушки мають білу оббивку. Журнальні столики виготовлені з темного скла та ніжок з темного дерева. Стільці та письмовий стіл мають стриманий вигляд, виготовлені з темного дерева. Для шафи обрано каркас білого кольору та дзеркальні двері у всю висоту шафи. У вітальнях на підлозі постелені ворсові однотонні килими.

Плазмовий телевізор розміщений напроти ліжка на на стіні на кронштейні.

Для декору номеру використано настінні годинники, картини, вази та відкриті полиці.

В кожному номері - централізована система управління вентиляцією та

кондиціюванням.

Стіни у ванній кімнаті оздоблені відповідно до категорій номерів: одно-, двомісний стандарт, напівлюкс оздоблені плиткою світло-сірого кольору; люкс та апартаменти мають плитку однотонного молочного кольору. Освітлення в ванній кімнаті виконане за рахунок точкового освітлення. Ванні кімнати оснащені санітарно-технічним обладнанням: унітаз, біде, ванна, душ, умивальник, сушарка для рушників.

Для кухні в номерах апартаменти обрано білий глянцеви́й фасад без оздоблень та темну мармурову стільницю.

План двомісного стандарту зазначений в додатку Г.

Розділ 3. ІНВЕСТИЦІЙНА ПРОПОЗИЦІЯ ПРОЕКТУ

3.1. Фінансові результати проекту

Визначення фінансових результатів проекту передбачає розрахунок вартості всіх необхідних ресурсів, що залучаються до реалізації бізнес-плану, та розрахунок прогнозних обсягів доходів та витрат.

Щоб оцінити економічні обсяги проектного готелю «ParkZona» необхідно здійснити планові розрахунки загального обсягу реалізованих послуг стратегічних господарських підрозділів за рік.

Основні види діяльності готелю «ParkZona»:

- надання послуг розміщення (проживання);
- надання послуг харчування;
- надання інших послуг (медичні кабінети, фітнес-центр).

Надання послуг проживання є головною діяльністю готельного підприємства, вони і формують основну частку доходів.

Для визначення обсягу реалізації послуг ($Q_{пл.}$, людино-днів) використовуємо метод прямих розрахунків з урахуванням планової пропускнуої спроможності (ПС) окремих типів і категорій номерів готелю та планового коефіцієнта їх завантаженості у різні сезони за такими формулами:

(3.1)

$$ПС = \sum_{i=1}^n N_i * M_i * D$$

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

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

D – кількість днів роботи готелю у плановому році.

(3.2)

$$Q_{пл.} = ПС * K_{з.і.}$$

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

Під час розрахунків пропускної спроможності, треба пам'ятати, що вона не постійна, а може коливатися в залежності від сезонності і специфічних вимог гостей, які можуть зупинятися в готелі на досить короткий період часу, наприклад на пів доби. Тоді формула визначення пропускної спроможності готелю буде виглядати так:

(3.3)

$$PC = \sum_{i=1}^n N_i * M_i * D * 24/n$$

де, n – мінімально можливий період часу розміщення в готелі.

Розрахунки планового обсягу реалізації послуг з тимчасового розміщення з урахуванням сезонних коливань подано у табл. 3.1.

Таблиця 3.1

Плановий обсяг реалізації послуг з тимчасового розміщення з урахуванням сезонних коливань у готелі «ParkZona» ** на плановий рік (людино-діб)**

Категорії і місткість номерів	Кількість номерів	Кількість місць	Кількість днів експлуатації			Коефіцієнт завантаженості номерного фонду за сезонами			Обсяг реалізації послуг (Опл.), людино-діб			
			Між сезонів	Високий сезон	сезон	Між сезонів	високий сезон	сезон	Між сезонів	високий сезон	сезон	разом
1-місний стандарт	20	20	150	135	80	0,25	0,5	0,35	750	1350	560	2660
2-місний стандарт	30	60	150	135	80	0,25	0,5	0,35	2250	4050	1680	7980
Напівлюкс	10	30	150	135	80	0,25	0,5	0,35	1125	2025	840	3990
Люкс	7	14	150	135	80	0,25	0,5	0,35	525	945	392	1862
Апартамент	3	6	150	135	80	0,25	0,5	0,35	225	405	168	798
Усього	70	130	150	135	80	0,25	0,5	0,35	4875	8775	3640	17290

Важливим фактором планування доходів готельного підприємства є ціна. Вона формує уявлення і очікування від діяльності готелю. Процес формування очікуваних обсягів діяльності готелю визначаємо у виробничо-експлуатаційній

програмі.

Виробничо-експлуатаційна програма готелю – це кількість номерів та місць у них, які надають для проживання гостям у плановому періоді з урахуванням середнього терміну проживання.

Ціни на послуги з тимчасового розміщення визначаються за результатами досліджень цін на аналогічні номери у готелях відповідного типу та категорії з сезонами року. Орієнтовні ціни номерного фонду готелю “ParkZona” на плановий рік відображені в табл. 3.2.

Таблиця 3.2

Орієнтовні ціни номерного фонду готелю “ParkZona” на плановий рік

Категорії номерів	Ціна за місце у номері (за добу), грн		
	міжсезоння	високий сезон	сезон
1-місний стандарт	620	980	750
2-місний стандарт	800	1280	1060
Напівлюкс	1130	1440	1320
Люкс	1315	1670	1500
Апартамент	1500	2130	1980

Виходячи з цього розраховуємо доходи від реалізації послуг з тимчасового розміщення (табл. 3.3).

Таблиця 3.3

Планування доходів від реалізації послуг з тимчасового розміщення готелю “ParkZona”

Категорія номеру	Плановий обсяг реалізації послуг (Q _{пл.}), людино днів				Ціна за місце (номер) за добу, грн			Дохід від реалізації послуг, тис.грн			
	Міжсезоння	Високий сезон	сезон	разом	Міжсезоння	Високий сезон	сезон	Міжсезоння	Високий сезон	сезон	разом
Одномісний стандарт	750	1350	560	2660	620	980	750	465,0	1323,0	420,0	2208,0
Двомісний стандарт	2250	4050	1680	7980	800	1280	1060	1800,0	5184,0	1780,8	8764,8
Напівлюкс	1125	2025	840	3990	1130	1440	1320	1271,25	2916,0	1108,8	5296,1
Люкс	525	945	392	1862	1315	1670	1500	690,375	1578,2	588,0	2856,5
Апартамент	225	405	168	798	1500	2130	1980	337,50	862,6	332,6	1532,8
Усього											20658,2

Розрахуємо планову виручку від функціонування ресторанного господарства готелю «Park Zona».

Таблиця 3.4

Планування доходів ресторанного господарства готелю «Park Zona»

Найменування	Товарообіг за день			Товарообіг за рік	
	Кількість порцій	Середній чек, грн.	Сума, грн.	Кількість страв	Сума, тис.грн.
Фірмові страви	175	153	26775	2100	321,3
Холодні закуски	86	209,6	18025,6	1032	216,307
Гарячі закуски	100	295	29500	1200	354
Салати	86	265	22790	1032	273,48
Супи	75	148,3	11122,5	900	133,47
Основні страви	100	274,2	27420	1200	329,04
Десерти	80	96,2	7696	960	92,352
Напої	80	63,5	5080	960	60,96
Алкогільні напої	200	250	50000	2400	600
Всього					2380,9

Необхідно так само, розрахувати виручку від додаткових послуг. Спочатку визначимо приблизний обсяг збуту додаткових послуг, на основі проведених маркетингових досліджень (Таблиця 3.5).

Таблиця 3.5

Плановий розрахунок доходів від реалізації додаткової операційної діяльності (SPA – послуги)

Послуга	Планова кількість в місяць	Ціна за од. день	Дохід за міс.	Дохід за рік, тис.грн.
Басейн	700	300	210	2520
Масажі	500	550	275	3300
Баня/сауна	200	800	160	1920
Соляна кімната	200	230	46	552
Разом				8292

Підсумки планових розрахунків операційних витрат подано в табл. 3.6.

Таблиця 3.6

Планування доходів готелю «Park Zona»

Перелік послуг	Плановий дохід, тис.грн.
Реалізація номерного фонду	20658,2
Реалізації продукції ресторану	5802,3
Реалізація додаткових послуг	8292
ВСЬОГО	34752,5

Таким чином, передбачувана виручка готелю в перший рік реалізації проекту буде 34752,5 тис. грн..

Для того, щоб порахувати вартість реалізації проектного бізнес-готелю, необхідно врахувати наступні витрати:

- вартість приміщень;
- ремонт і обробка приміщень;
- необхідний інвентар;
- експлуатаційні витрати (електроенергія, опалення, водопостачання);
- заробітна плата співробітників;
- витрати на необхідні продукти і матеріали.

Проектований готель включає 25 стандартних одномісний номерів, 42 стандартні двомісні, 6 номерів напівлюкс, 4 номери люкс та 3 апартаменти.

Апартамент – це номер площею не менше 40,0 м², що складається з двох і більше житлових кімнат - вітальні (їдальні) і спальної з кухонним куточком [4].

Також в готелі передбачено функціонування ресторану та лоббі-бару, рекреаційних послуг, побутових послуг та магазину-бутіка.

Розрахунок площі номерів і допоміжних приміщень бізнес-готелю представлений у таблиці 3.7.

Таблиця 3.7

Розрахунок площі номерів, адміністративних допоміжних приміщень готелю «Park Zona»

Тип приміщення	Кількість од	Площа, м2	Площа всього, м2
Стандарт одномісний	20	18	450
Стандарт двомісний	30	25	1050
Напівлюкс	10	55	330
Люкс	7	60	180
Апартаменти	3	60	180
Кладова брудної білизни	1	6	6
Приміщення для покоївок	1	15	15
Складське приміщення	1	25	25
Кабінет менеджерів відділу матеріального забезпечення	1	10	10
Вхідне приміщення (стойка прийому та розміщення)	1	70	70
Кабінет директора	1	18	18
Туалет для персонала	2	4	8
Підрозділ побутових послуг (пральня, хімчистка)	1	50	50
Підрозділ рекреаційних послуг (Басейн, тренажерна зала Сра-центр)	1	170	170
Магазин-бутік	1	10	10
Ресторан, лоббі-бар	1	150	150
Приміщення для бізнес-обслуговування (Конференц-зал, Зала для нарад, Бізнес-центр, Офісне приміщення)	4	40	160
Коридори, холи	1	350	350
ВСЬОГО	92		3318

Таким чином, загальна площа бізнес-готелю становить 3318 м². У цю площу не включена площа парковки та прилеглої території готелю. Гості готелю можуть користуватися нею на правах постояльців.

Вартість загально будівельних робіт з будівництва бізнес-готелю розраховано за укрупненим показником, який приймають за середньоринковою вартістю робіт.

$$V_{зб.р} = 3318 * 1000 * 1,0 * 28,15 * 0,77 = 70\ 055\ 216 \text{ грн.}$$

У наступній таблиці 3.2 представлений розрахунок витрат на ремонт,

планування та оздоблення приміщень готелю. Орієнтовна вартість робіт була взята з прайс-листів будівельних підприємств міста.

Таблиця 3.8

Розрахунок витрат на ремонт, планування та оздоблення приміщення готелю «Park Zona»

Найменування статті витрат	Сума, грн
Ремонтно-оздоблювальні роботи	1 600 000
Комп'ютерні роботи	250 000
Непередбачувані витрати	60 000
ВСЬОГО	1 910 000

З таблиці 3.8 видно, що розрахунок витрат на ремонт і обробку приміщення складається з вартості загальних витрат на роботи, таких як ремонтно-будівельні, оздоблювальні, комп'ютерні (бездротовий інтернет, автоматизована система управління готелем). Додатково передбачено авторський (технічний нагляд) за будівництвом з боку дизайнерів і / або проектувальників. Загальна сума витрат на ремонт і обробку приміщень апартаментів готелю складе 1 910 000 грн., включаючи непередбачені витрати.

Поточні витрати – якісний показник, що відображає результати господарської діяльності закладу а також інструмент оцінювання техніко-економічного рівня виробництва, сервісу, та праці, якості управління обслуговуванням.

Витрати ресторанного господарства наведені в таблиці 3.9

Таблиця 3.9

Витрати ресторанного господарства готелю «Park Zona»

Найменування продуктів	Обсяг реалізації товарів	Середній відсоток торгівельної націнки, %	Сума націнок тис.грн.	Собіварість реалізованих товарів, тис.грн.
Продукція власного виробництва	1619,95	300	1228,54	404,99
Закупні товари	660,96	300	495,72	125,24
Всього	2380,91	-	1724,26	456,65

У виробничому плані так само необхідно відобразити витрати на оплату праці працівників. Розрахунок фонду заробітної плати представлений у табл.

3.10.

Таблиця 3.10

**Розрахунок фонду заробітної плати персоналу готелю «Park Zona»
(грн.)**

Посада	Кількість осіб	Оклад, грн.	Заробітна плата одного робітника на рік, грн.	Фонд заробітної плати на рік, грн
Генеральний директор	1	35 000	420 000	420 000
Адміністратор служби прийому та розміщення	4	25 000	300 000	1 200 000
Покоївка	10	22 000	264 000	2 640 000
Бухгалтер	2	25 000	300 000	600 000
Спеціаліст інженерно-технічної служби	3	10 000	120 000	360 000
Менеджер відділу матеріального постачання	2	23 000	276 000	552 000
Працівники ресторану	5	15000	180 000	900 000
Масажисти	2	15000	180 000	360 000
Прачки	2	9 000	108 000	216 000
Масажист	2	21 000	252 000	504 000
Працівники відділу рекреаційних послуг	4	15000	180 000	720 000
Працівники відділу побутових послуг	4	12000	144 000	576 000
Всього	41	227000	2724000	9048000
Нарахування ЄСВ, 22%				1990560
Фонд оплати праці				11038560

Таблиця 3.10 показує, що фонд заробітної плати в рік складе 11 038,6 тис.грн. Всі показники взяті з реальних окладів і змодельовані для проєктованого готелю.

Оклад фахівця інженерно-технічної служби сформований відповідно до погодинного графіку роботи.

Розрахунок преміального фонду подано в табл. 3.11

Таблиця 3.11

Планування преміального фонду готелю на 2021 р.

Група працівників	Плановий фонд основ заробітної плати, грн	Плановий розмір премій за рік розрахунку до тарифної частини основної заробітної плати	
		%	грн
Адміністративно-управлінський персонал	2205600	25	551400
Основний операційний персонал	5700000	30	1710000
Допоміжний персонал	2434800	20	486960
Разом			2748360

Отже, розрахунок планового фонду оплати праці готелю здійснюється вирахуванням витрат на основну заробітну плату і преміальних виплат (табл. 3.12).

Таблиця 3.12

Фонд оплати праці готелю "ParkZona" на плановий 2021 р.

Показник	Фонд заробітної плати, тис. грн
Річний фонд основної заробітної плати	11 038,6
Річний фонд додаткової заробітної плати	2748,4
Разом	13787,0

Розрахунок Єдиного соціального внеску. На 2020 р. розмір ЄСВ становить 22% з фонду оплати праці.

$$\text{ЄСВ} = 13\,787,0 \cdot 22\% = 3033,14 \text{ (тис. грн)}$$

Амортизація основних фондів.

Нарахування амортизації здійснюється за формулою (3.1):

$$K = 100 \div n, \quad (3.1)$$

K – норма амортизації, %;

n – строк корисного використання об'єкта.

Розрахунок суми амортизаційних відрахувань здійснюється за формулою (3.2):

$$A_{20} = (C\phi \times K) \div 100, \quad (3.2)$$

A_{20} – сума амортизаційних відрахувань за місяць;

$C\phi$ – вартість основного фонду

Дані розрахунку суми амортизаційних відрахувань наведені в таблиці 3.13.

Таблиця 3.13

Розрахунок суми амортизаційних відрахувань готелю ««Park Zona»»

Найменування основних фондів	Вартість основних фондів, грн.	Розмір амортизаційних відрахувань на рік, %	Сума на рік, грн.
Будівлі	70055216	5	3006397
Побутова техніка	1 263 515	0,93	11 751
Інше обладнання	1 130 650	0,93	10 515
Меблі	1 698 892	1,19	20 217
ВСЬОГО	64220994		3 048 879

Таким чином, ми отримуємо суму амортизаційних відрахувань на рік 3048879 грн.

Крім цього, необхідно визначити витрати на утримання приміщень готелю.

Розрахунок витрат представлений у таблиці 3.14.

Таблиця 3.14

Розрахунок витрат на утримання приміщень готелю ««Park Zona»»

Найменування статті витрат	Од.виміру	Тариф за од., грн.	Кількість на рік	Сума за рік, грн.
Електроенергія	кВт	4,8	31600	151680
Опалення	Гкал	4	46 110	184440
Холодне Водопостачання	м ³	3	15 240	45720
Гаряче водопостачання	м ³	4	18 690	74760
Вивезення побутових відходів	м ³	200	504	100800
ВСЬОГО				557400

У наступній таблиці представлені витрати на уніформу для персоналу - адміністраторів, покоївок.

Таблиця 3.15

Витрати на уніформу для персоналу готелю «Park Zona»

Форма	Кількість комплектів	Ціна за одиницю, грн.	Загальна ціна, грн.
Адміністратор	4	2 100	8400
Покоївки	10	1 950	19500
Масажист	2	2 500	2500
Працівники ресторану	5	2 100	10500
Працівники відділу рекреаційних послуг	4	2 500	10000
ВСЬОГО:			53400

Наступним кроком необхідно розрахувати змінні витрати на прання білизни в пральні та транспортні послуги.

Дані змінних витрат представлені в таблиці 3.16.

Таблиця 3.16

Змінні витрати на прання білизни і транспортні послуги

Стаття витрат	Змінні витрати		
Послуги пральні	Ціна за 1кг білизни, грн.	Кількість білизни на місяць.	Сума за рік, тис.грн.
	50	128	76,8
Послуги транспорту	Ціна за 1 день роботи	Кількість годин на місяць.	Сума за рік, тис.грн.
	350	13	54,6
ВСЬОГО			131,4

Крім цього необхідно врахувати витрати на рекламу (вивіска на фасаді будівлі, де буде розташовуватися готель, реклама на місцевому радіо, друкована реклама в місцевих газетах, створення листівок для обміну з турфірмами, створення сайту) представлено в Таблиці 3.17

Таблиця 3.17

Витрати на рекламу для готелю «Park Zona»

Найменування витрат	Сума, грн.
Створення вивіски для готеля	20 000
Реклама на радіо	5 580
Рекламні календарі, проспекти	4 000
Реклама в друкованих виданнях	5 000
Створення сайту та CRM-системи	50 000
ВСЬОГО	84 580

З таблиці 3.18 видно, що витрати на рекламу та рекламні заходи складуть 84580 грн. Найбільша доля з них займає витрати на створення власної веб-сторінки. Найменша доля - 4 000 грн. - замовлення календарів та проспектів для залучення нових клієнтів.

Витрати на охорону прийняті за розцінками охоронної фірми та прийняті в сумі 20 000,00 грн. на місяць, тобто $20\ 000,00 \cdot 12 = 240\ 000,00$ грн. на рік

Необхідно скласти загальну вартість поточних витрат (табл. 3.18).

Таблиця 3.18

Загальна вартість поточних витрат на створення готелю «Park Zona»

Види витрат	Сума, тис.грн.	Розподіл витрат на постійні (ПВ) та змінні (ЗВ)
Витрати на оплату праці	13787,0	ЗВ
Нарахування на фонд оплати праці	3033,14	ЗВ
Амортизація	3 048,9	ПВ
Витрати на утримання	557,4	ЗВ
Вартість малоцінних та швидкозношуваних предметів	54,1	ПВ
Витрати на охорону	240,0	ПВ
Витрати на уніформу	53,4	ПВ
Витрати ресторанного господарства	456,7	ЗВ
Витрати матеріалів відділу рекреаційних послуг	54,5	ЗВ
Витрати матеріалів відділу побутових послуг	131,4	ЗВ
Маркетингові витрати	84,6	ПВ
ВСЬОГО	21201,14	
В т.ч. умовно-постійні	3481	
умовно-змінні	17720,14	

Фінансовий план – це комплексний план функціонування та розвитку підприємства у вартісному (грошовому) вираженні. У фінансовому плані прогноуються ефективність і фінансові результати виробничої, інвестиційної і фінансової діяльності фірми.

Виходячи з розрахунку передбачуваної виручки, валового доходу, фонду заробітної плати працівників, витрат виробництва та обігу, з урахуванням податків, переходимо до розрахунку основних економічних показників прибутковості та ефективності проектного готелю «Park Zona».

Таблиця 3.19

Планування прибутку готелю «Park Zona»

Показники	Сума , тис.грн.
Виручка від реалізації послуг	31331,1
Реалізація номерного фонду	20658,2
Реалізації продукції ресторану	2380,9
Реалізація додаткових послуг	8292,0
ПДВ (7%)	2049,7
Чистий дохід	29281,4
Умовно-змінні витрати	17720,1
Маржинальний прибуток	11561,3
Постійні витрати	3481,0
Чистий прибуток	8080,3

Показники економічної ефективності підприємства розраховуються за такими формулами:

$$R = (Пч \div T) \times 100, \quad (3.5)$$

R - рентабельність підприємства,%;

Пч - чистий прибуток.;

В - виручка від продажів.

$$R = (8080,3 \div 31331,1) \times 100 = 31,87\%.$$

Таблиця 3.20

Розрахунок цільового прибутку готелю «Park Zona» на 2020 р.

№ пор.	Показники	2020 р.
1	Доходи від операційної діяльності, тис. грн	34752,5
2	Рівень рентабельності операційної діяльності	69,54%
3	Цільовий прибуток, тис. грн	24116,9

Таким чином, можна зробити висновок, що, як показало дослідження, проект створення готелю «Park Zona» у туристичній дестинації Пуща Водиця в місті Києві приверне потенційних споживачів своєю новизною, унікальністю і послугами, які будуть в ньому запропоновані. Крім цього, отримані результати вказують на економічну доцільність даного проекту. Такий проект є досить привабливим для інвесторів з точки зору прибутковості і надійності інвестицій.

3.2. Термін окупності проекту. Ризики проекту

Для визначення терміну окупності проекту визначимо чистий приведений дохід за 10 років реалізації проекту (табл.3.16).

Він розраховується за формулою:

$$ЧПД = \sum_{t=1}^n \frac{ЧГП_t}{(1+i)^t} - IB, \quad (3.5)$$

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 (104%);

t - тривалість розрахункового періоду;

n - кількість років загального розрахункового періоду t .

Розрахунки чистого приведенного доходу відображені в табл. 3.21.

Таблиця 3.21

Розрахунок чистого приведеного доходу за інвестиційним проектом

Рік	Капітальні витрати	Чистий прибуток за проектом та амортизаційні відрахування	Кумулятивний грошовий потік	Дисконтований грошовий потік	Чистий приведений дохід
1	70055,2	11129,2	11129,2	9431,5	-60623,7
2		12798,5	23927,7	17184,5	17184,5
3		14718,3	38646,0	23521,2	23521,2
4		16926,1	55572,1	28663,5	28663,5
5		19465,0	75037,1	32799,4	32799,4
6		22384,7	97421,8	36088,1	36088,1
7		25742,4	123164,3	38664,4	38664,4
8		29603,8	152768,1	40642,1	40642,1
9		34044,4	186812,5	42118,0	42118,0
10		39151,0	225963,5	43173,6	43173,6
11		45023,7	270987,2	43878,0	43878,0
12		51777,3	322764,5	44289,6	44289,6
13		59543,8	382308,3	44457,8	44457,8
14		68475,4	450783,8	44424,3	44424,3
15		78746,7	529530,5	101174,5	101174,5
16		90558,7	620089,2	51787,4	51787,4
17		104142,6	724231,8	51258,5	51258,5
18		119763,9	843995,7	50622,8	50622,8
ВСЬОГО	70055,2	843995,7	843995,7	744179,0	674123,8

Зіставляємо обсяги інвестиційних витрат з майбутніми грошовими потоками, використовуючи індекс доходності (ІД). Згідно даних таблиці,

$$ІД = 674123,8 / (1+1,18)^{18} / 70055,2 = 0.0045$$

Визначимо термін окупності проекту (Т):

$$Т = 674123,8 / 70055,216 = 9,62 \approx 10 \text{ років.}$$

Враховуючи, що готель «Park Zona» працює в динамічній сфері з високим числом конкурентів та виробляє різноманітну продукцію, можна зазначити, що на функціонування його виробничо-технічної системи та господарську діяльність загалом впливають ризики, перелік яких подано в табл. 3.22.

Ризики функціонування готелю «Park Zona»

Фактор ризику	Небезпека ризик бали (1-10)	Імовірність ризику (0,00-1,00)	Важливість ризику (0,00-1,00)
Недостовірні результати маркетингових досліджень	6	0,064	0,384
Вплив зі сторони конкурентів	7	0,085	0,595
Нестабільність зовнішнього середовища	9	0,094	0,846
Помилковий вибір стратегічної групи покупців	6	0,056	0,336
Коливання валютних курсів	8	0,082	0,656
Підвищення цін на матеріали	8	0,093	0,744
Зростання витратності діяльності	7	0,074	0,518
Порушення строків поставок	8	0,085	0,680
Помилковий вибір ключових постачальників	7	0,091	0,637
Нестійкість попиту на послуги	5	0,085	0,425
Недосконалість технологічних процес	6	0,082	0,492
Зниження якості послуг	5	0,073	0,365
Зниження рентабельності діяльності	6	0,079	0,474

Отже, готелю «Park Zona» необхідно приділити найбільшу увагу таким ризикам виробничо-технічної сфери та сфери постачання, що належать до зони критичного та неприпустимого ризику, як нестабільність зовнішнього середовища, підвищення цін на матеріали, помилковий вибір стратегічних постачальників та порушення договірних.

Такий ризик, як нестійкість попиту може бути пов'язаний із сезонним фактором, а також карантинними обмеженнями у зв'язку з пандемією Covid-19. Високий попит на готелі спостерігається у рекреаційній зоні м. Києва Пущі Водиці в період з травня по жовтень, а також в період новорічних свят. Відсоток завантаження готелів доходить до 55%. В інший час, що характеризується низьким попитом на послуги засобів розміщення, необхідно залучити споживачів за допомогою подієвих заходів і додаткових послуг.

Альтернативний продукт пропонують власники квартир, що здають їх в оренду, готелі, що мають номери типу «апартамент» і «студія». Необхідно

стежити за всіма змінами на ринку.

Зростання податків проконтролювати неможливо, тому при розрахунку витрат на реалізацію проекту необхідно враховувати непередбачені витрати.

Падіння продажів може виникнути через низьку платоспроможність споживачів. Тут можна спробувати залучити гостей за рахунок акцій і знижок.

Такі ризики, як зростання цін на некапітальні витрати (малоцінний і швидкозношуваний матеріал) і нестача обігових коштів також можна проконтролювати при розрахунку витрат на реалізацію проекту, включивши в нього непередбачені витрати.

Крім перерахованих вище ризиків, існують ризики, пов'язані з орендною платою. Оскільки дане приміщення не є нашою власністю, існує ризик того, що власник завищить орендну плату з плином часу. Щоб уникнути цього, необхідно відразу обговорити це питання і укласти договір оренди на строк не менше 1 року.

Таким чином, прогноз ризиків, які можуть виникнути при відкритті нового бізнес-готелю дає можливість для їх усунення.

ВИСНОВКИ ТА ПРОПОЗИЦІЇ

Внаслідок аналізу перспектив розвитку готельного туризму в Україні, а також планових характеристик готелю «Park Zona» у сфері надання туристичних та готельних послуг, можна зробити висновок :

Готельний бізнес – один з найперспективніших напрямів бізнесу в Україні, який успішно розвивається. Особливістю цього бізнесу є орієнтація на Європейські сервісні стандарти і стрімкий перехід до них. І як кожний бізнес – готельний бізнес прагне до збільшення доходу і шукає інструменти та ефективні шляхи для досягнення бажаного фінансового результату.

Результатом випускного кваліфікаційного проекту є обґрунтування теоретичних положень та розроблення практичних рекомендацій щодо проектування готелю «Park Zona» 4* на 130 місць у м. Київ, за результатами досліджень сформульовано такі висновки:

1. Проаналізовано конкурентне середовище Пущі-Водиці в м.Києві, аналіз показав вдалим проектування готелю.

2. В ході написання проекту та аналізу дислокації конкурентних готелів, було обрано місце будівництва – м.Київ, Оболонський район, Пуща-Водиця, вул. Федора Максименка, 19 (див. рис. 1.1). Відстань до аеропорту «Бориспіль» - 44 км., відстань до аеропорту «Київ Жуляни» -14 км., відстань до Центрального залізничного вокзалу – 13 км.

3. Назву для готелю «Park Zona» обрано згідно обраній тематиці, та згідно сегменту гостей, метою яких є відпочинок на свіжому повітрі.

4. Визначено концепцію проектованого готелю та перелік додаткових послуг: бані, сауни, соляні кімнати, басейни, СПА, прокат спортивного інвентарю та одягу, конференц-зали.

5. Житлова частина готелю, що складається з 70 номерів (загальна місткість 130 осіб). Для надання послуг харчування передбачений ресторан «Panorama» з європейською кухнею, розрахований на 130 осіб та лобі бар, розрахований на 40 осіб.

6. Визначено загальну площу готелю згідно вимогам ДБН В.2.2-20:2008,

площа основної будівлі – 3553м², будівля фізкультурно- рекреаційного призначення – 476м².

7. Визначено організаційний дизайн проєктованого готелю – лінійно- організаційна структура управління. Визначена необхідна кількість кваліфікованого штату - 41 працівників.

8. Обґрунтовано операційні доходи готелю - 34752,5тис. грн. Сплановано поточні витрати - 21201,14тис. грн. та чистий прибуток за перший рік створення та функціонування готелю: -60623,7тис. грн. Отриманий прибуток має від'ємне значення, що свідчить про високі витрати проєктованого готельного підприємства на перший рік створення.

9. Період окупності інвестиційного проєкту, тобто час, що необхідний для отримання такої суми дисконтованого чистого грошового потоку, який дозволить окупити всі капітальні витрати, становить приблизно 10 років.

СПИСОК ВИКОРИСТАНОЇ ЛІТЕРАТУРИ

1. HoReCa : навч. посіб. : у 3 т. Т. 1 Готелі / А.А. Мазаракі, С.Л. Шаповал, С.В. Мельниченко та ін.; за ред. А. А. Мазаракі. – 2-ге вид., виправл. і доповн. – Київ: Київ. нац. торг.-екон. ун-т, 2017. – 412с.
2. Бойко М.Г., Гопкало Л.М. Готельна справа: Електронний підручник - К.: КНТЕУ, 2015. – 501с.
3. Проектування готелів / А.А.Мазаракі, С.Л.Шаповал, Т.І. Ткаченко, І.Ю.Автонюк та ін. / за ред. А.А.Мазаракі/навчальний посібник для студентів. ВНЗ. - К.: Київ. нац. торг.- екон. ун-т, 2012. - 385 с.
4. Архіпов В.В. Організація ресторанного господарства. 3-тє видання. Навч. Посіб.-2016.
5. ДБН 360-92**. Містобудування. Планування і забудова міських і сільських поселень.
6. ДБН В.2.2-20:2008 Будинки і споруди. Готелі.
7. ДБН В.2.2-16-2005 Будинки і споруди. Культурно-видовищні та дозвіллеві заклади.
8. Історія Пущі-Водиці. Режим доступу : <https://my-obolon.kiev.ua/istoriya/istoriya-pushhi-vodiczyi.html>
9. Кожухівська Р. Б. Туризм в Україні: стан, фактори та перспективи розвитку / Р. Б. Кожухівська // Всеукраїнський науково-виробничий журнал «Інноваційна економіка».– 2012.– №3(29). – С. 43-49.
10. Google maps [Електронний ресурс].- <https://www.google.com/maps/place/%D0%9F%D1%83%D1%89%D0%B0-%D0%92%D0%BE%D0%B4%D0%B8%D1%86%D0%B0,+%D0%9A%D0%B8%D0%B5%D0%B2,+02000>
11. Дизайн інтер'єру в стилі мінімалізм. [Електронний ресурс]. - <https://www.hgdesign.com.ua/dyzajn-inter-yeru-v-styli-minimalizm/>
12. Сучасні концепції, передумови та перспективи розвитку підприємств

України (управлінський аспект) : монографія; за заг. ред. К.Ф. Ковальчука.
- Донецьк : ЛАНДОН-XXI, 2012. – 342 с.

13. Методичні рекомендації по формуванню собівартості продукції, робіт, послуг у промисловості : затв. наказом Державного комітету промислової політики України від 02.02.2001 №47.

14. Мазаракі А.А. Проектування закладів ресторанного господарства : навч. посіб. / А.А. Мазаракі – 2-ге вид., відред. і допов. – Київ : Київ. нац. торг.-екон. ун-т., 2010. – 307с.

15. Ведмідь Н.І. Санаторно – курортний комплекс : монографія / Н.І.Ведмідь. – Київ : Київ. нац. торг.-екон. ун-т., 2013. – 448с.

16. Готельний бізнес Україні 2020. [Електронний ресурс]. - <https://thepage.ua/ua/exclusive/oglyad-rinku-goteliv-sho-vidbuvayetsya-z-gotelyami-v-ukrayini>

17. ДБН В.2.2-13-2003 Будинки і споруди. Спортивні та фізкультурно-оздоровчі споруди

18. ДБН В.2.5-28-2006. Природне і штучне освітлення.

19. Матеріали Міжнародної науково-практичної конференції “Готельно-ресторанний бізнес: інноваційні напрями розвитку ”, 25-27 березня 2015 р. – К.: НУХТ, 2015 р. – 274 с.

20. Архіпов В. В. Організація ресторанного господарства: Навч. пос. [для студ. вищ. навч. закл.] / В.В. Архіпов, В. А. Русавська - К.: Центр учбової літератури, 2009. - 342 с.

21. Пуцентейло П.Р. Економіка і організація туристично-готельного підприємства / Навчальний посібник. К.: Центр навчальної літератури, 2007. — 344 с.

22. Офіційний сайт компанії в області бронювання місць в закладах розміщення Booking.com В.В. [Електронний ресурс] - Режим доступу: <http://www.booking.com>

23. Ринки туристичних послуг: стан і тенденції розвитку: монографія / під заг. ред. В. Г. Герасименка. – Київ : Астропринт, 2013. – 304 с.

24. HOTEL SERVICE GROUP [Електронний ресурс] - <https://hotel-service.com.ua/ru/>.
25. Даниленко М.І. Сучасні реалії готельного господарства / М.І. Даниленко // Принципи нової економіки України та формування її фінансово-інвестиційної основи : матеріали Міжнар. наук.-практ. конф. (10– 11.04.2015). – м. Дніпропетровськ.: НГУ, 2015. – С.50–53.
26. Державна служба статистики України. [Електронний ресурс] - http://www.ukrstat.gov.ua/druk/publicat/kat_u/2018/zb/05/zb_kzr_2017.pdf
27. ДСТУ4269:2003. Послуги туристичні. Класифікація готелів.
28. Кулик М. В. Інноваційні процеси в готельному бізнесі / М. В. Кулик // Туристичний, готельний і ресторанний бізнес: інновації та тренди : тези доповідей Міжнар. наук.-практ. конф. (м. Київ, 7 квітня 2016 р.). – К. : КНТЕУ, 2016. – 362 с. – С. 169-170
29. Проблеми розвитку туризму і готельного господарства: регіональний аспект : монографія / [І. Б. Андренко, Н. М. Влащенко, О. М. Кравець та ін. ; за заг. ред. І. М. Писаревського]. – Х. : Харківська національна академія міського господарства, 2009. – 276 с.
30. Управління сучасним готельним комплексом : навч. посіб. / Г.Б.Мунін, А.О.Зимійов, Є.В. Самарцев та ін. ; за ред. С.І. Дорогунцова. – Київ : Ліра – К, 2005. – 520с.
31. Байлик С.И. Гостинничное хозяйство : учебник / С.И.Байлик.- 2-е изд. – Киев : Дакор, 2009. – 368с.
32. Мальська М.П., Пандяк І.Г. Готельний бізнес: теорія та практика. Навчальний посібник. / М.П. Мальська, І.Г Пандяк – К.: Центр учбової літератури, 2009. – 472с.
33. Ковешніков В.С. Організація готельно – ресторанної справи: навчальний посібник / В.С. Ковешніков, М.П. Мальська, Х.Й. Роглев.-К.: Кондор,2015.-752с.
34. Бойцова М., Піроженко О. Усе про облік та організацію готельного бізнесу. – Харків: Фактор, 2005. – 232с.

ДОДАТОК А



**КИЇВСЬКИЙ НАЦІОНАЛЬНИЙ
ТОРГОВЕЛЬНО-ЕКОНОМІЧНИЙ УНІВЕРСИТЕТ**

**НОРЕСА –
НОВІ ФОРМАТИ**

**Збірник
наукових статей
студентів
Частина 1**

Київ 2020

ЗМІСТ

ВСТУП	7
БОЙКО А. Бізнес-туризм у XXI столітті	8
ДЯЧЕНКО А. Теоретичні засади діагностики якості послуг готельної мережі	11
КОВТУН Ю. Брендинг як інструмент конкурентоспроможності готелів	17
ОНИЩЕНКО А. Формування системи корпоративного hr-менеджменту підприємства готельного бізнесу	22
ПАНЧУК І. Концепція корпоративної соціальної відповідальності підприємства	30
ПРОШАК Д. Проблеми та перспективи розвитку рекреаційного туризму в Україні	35
РОМАНЕНКО А. Проблеми розвитку туристичних готелів у місті Львові	40
ЧЕРНИЦЬКИЙ Р. Тенденції та перспективи розвитку ринку хостелів в Україні	46
ГАВРИШ Ю. Онлайн-бронювання готельних послуг в умовах глобального поширення пандемії коронавірусу	51
ГОЛОВКО О. Особливості інтернет-маркетингу бізнес-готелів	57
ОНИЩЕНКО І. Екологічні інновації в готельному бізнесі	64
АРХИПОВА Д. Імідж у міжнародній дистрибуції готельних послуг	69
БИБИК В. Стратегія виходу суб'єкта готельного бізнесу на міжнародний ринок	74
ВІЛЬХОВА Л. Міжнародна інтеграція готельних операторів	81
КРИЖАНІВСЬКА Р. Концептуальний базис формування франчайзингової системи готельного оператора на міжнародному ринку	85

ПРОБЛЕМИ ТА ПЕРСПЕКТИВИ РОЗВИТКУ РЕКРЕАЦІЙНОГО ТУРИЗМУ В УКРАЇНІ

ПРОШАК Д., 2 курс, ФРГТБ КНТЕУ,
спеціальність «Готельно-ресторанна справа»,
спеціалізація «Готельний девелопмент»

У статті проаналізовано розвиток туристично-рекреаційної галузі України, виокремлено головні тенденції та перспективи, запропоновано рекомендації для забезпечення подальшого прискорення розвитку цієї галузі.

Ключові слова: економічна діяльність, туризм, рекреаційний туризм, рекреаційно-оздоровчий комплекс України, потенціал, рекреаційні ресурси.

The article analyzes the development of tourism and recreation industry in Ukraine, determined the main trends and prospects, provide recommendations for further accelerating the development of the industry.

Key words: economic activity, tourism, recreational tourism, recreation and fitness complex Ukraine, the potential, recreational resources.

Актуальність теми дослідження обумовлена тим, що на сьогоднішній день туризм, рекреація, відпочинок і оздоровлення є найвищою соціальною цінністю. За останні кілька десятків років у світі зростає значення оздоровчого лікування, туризму і рекреації, оскільки на стан здоров'я людей негативно впливають прискорені темпи життя, які супроводжуються стресовими ситуаціями, насиченість інформаційних потоків, несприятлива екологічна ситуація. Існує окремий самостійний вид туризму – рекреаційний туризм. Цей вид являє собою подорож задля відпочинку, оздоровлення або лікування, яку здійснюють за безпосереднього використання природних властивостей клімату, мінеральних вод, грязі, ландшафтних та інших ресурсів; відновлення чи відтворення фізичних і духовних сил. Попри це використання рекреаційного потенціалу регіонів України при забезпеченні зміцнення здоров'я і лікуванні, не повною мірою реалізує свої потенційні можливості.

Аналіз останніх досліджень і публікацій, в яких започатковано розв'язання даної проблеми. Дослідженнями рекреаційного комплексу, розробкою теорії і практики управління цією галуззю на різних рівнях займалася значна кількість вчених: Багрова Л.А., Бережна І.В., Богданов Н.Н. Василенко В.Н. Дріневський Н.П. та інші. Серед зарубіжних вчених, що займалися дослідженнями проблем рекреації і туризму, необхідно відмітити Ж. Дюмазедьє, Дж. Келлі, Дж. Нейлінгера. Вчені приділяли увагу дослідженню проблем курортології, зменшення витрат та собівартості послуг, розробці стратегій розвитку рекреаційної та туристичної індустрії. У контексті проведених досліджень варто відзначити недостатню кількість праць унікального та потужного сучасного потенціалу природних та історико-культурних ресурсів України, підвищення ступеня його реалізації та конкурентоспроможності на міжнародному ринку послуг.

Метою даної статті є розкриття суті та структури курортно-туристичного комплексу країни; визначити проблеми та перспективи розвитку рекреаційного туризму в Україні

Виклад основного матеріалу. Рекреаційний туризм поділяють на лікувальний і відпочинково-оздоровчий. Ці підвиди схожі, але й водночас відмінні. Так, відпочинково-оздоровчі потреби можна задовольняти на рекреаційних об'єктах загальної спеціалізації, а лікувальні - в спеціалізованих курортних закладах. Під час задоволення відпочинково-оздоровчих потреб застосовують лікувальні процедури і, навпаки, в лікувальному туризмі - елементи активного відпочинку.

Звичайно, кожна країна може пишатися потенціалом своєї землі, будь то культурні комплекси чи територія з цінними оздоровчими властивостями. В Україні значну частину природного потенціалу складають: рекреаційні ландшафти (лісові, приморські, гірські), оздоровчі ресурси (мінеральні води та лікувальні грязі), природно-заповідні об'єкти (національні природні та регіональні ландшафтні парки, біосферні заповідники, парки-пам'ятки садово-паркового мистецтва тощо), території історико-культурного призначення (пам'ятки архітектури та містобудування, історико-архітектурні заповідники та інше).

Це унікальні ресурси для перспективного розвитку туризму, зон рекреації і курортів та найбільш збережена частина природного довкілля. Площа освоєних рекреаційних територій в Україні становить 12,8% території країни і розподіляється відповідно до природних особливостей таких рекреаційних регіонів як: Карпатський, Придністровський, Дніпровський, Донецько-Приазовський, Поліський, Причорноморський, Кримський, Київський. При визначенні цих регіонів враховувались такі фактори:

- ✓ геополітичне положення (розташування території, наявність трудових ресурсів, транспортних комунікацій, джерел сировини, енергії, історія розвитку території, традиції та ін.);
- ✓ наявність рекреаційних ресурсів;
- ✓ стан туристичної інфраструктури;
- ✓ попит на рекреацію та туризм;
- ✓ туристично-рекреаційна політика регіону.

Згідно з оцінкою ландшафтних ресурсів, потенційний фонд природоохоронних, оздоровчих та рекреаційних територій становить 12,1 млн. га, тобто 20% площі території України, що відповідає міжнародним показникам раціонального збереження природно-рекреаційних ресурсів. Практично у всіх областях України виявлено мінеральні лікувальні води різного складу. Найбільша кількість джерел зосереджена в Карпатському регіоні, зокрема у Закарпатській та Львівській областях. Багато джерел у Луганській, Дніпропетровській, Полтавській, Хмельницькій, Черкаській, Київській, Донецькій та інших областях. Але, з цього ресурсного потенціалу (12,1 млн.га) на сьогодні використовується всього 2,3–2,5 млн. га. Найбільша концентрація оздоровчо-рекреаційних ресурсів у Карпатському і Поліському регіонах (відповідно 34 % і 21 % загальної площі), проте, саме тут рівень їх використання найменший (8 і 9 % порівняно з 14,4 % пересічних в Україні). Найменше цих ресурсів зосереджено у високоурбанізованих регіонах: Донецькому (4,6%) та Придніпровському (3,5%), які, навпаки, мають досить високий рівень їх застосування (відповідно 46,8 і 39,4 %).

В регіонах, де природні ресурси використовують в лікувальних цілях, більшість закладів тимчасового розміщення спеціалізовані: санаторії та пансіонати з лікуванням, санаторії-профілакторії, будинки і пансіонати відпочинку та інші. За даними Головного управління статистики, ми можемо побачити як з 2010 по 2017 роки знизилась кількість санаторно-курортних та оздоровчих закладів по Україні (див. табл. 1)

Також значне місце у розвитку рекреації в Україні займає інша група рекреаційних ресурсів: історико-культурні, які включають культурні об'єкти, пам'ятки історії, архітектури, археології, етнографічні особливості території, що є важливим засобом задоволення потреб та відноситься до пізнавально-культурної рекреації. Загальна чисельність архітектурно-історичних пам'яток в Україні становить 48 690 об'єктів. Найбільше архітектурно-історичних пам'яток, що охороняються державою і церквою, у Львівській - 3934, Київській - 2886 та Чернігівській - 2859 - областях. Найцінніші культурно-історичні ресурси - у Київській, Львівській, Тернопільській, Полтавській, Чернігівській областях.

Таблиця 1

Динаміка засобів розміщення рекреаційного спрямування у 2010-2017 рр.

Рік	Санаторії та пансіонати з лікуванням		Санаторії-профілакторії		Будинки і пансіонати відпочинку		Бази та інші заклади відпочинку	
	всього	у них місць, тис.	Всього	у них місць, тис.	всього	у них місць, тис.	всього	у них місць, тис.
2010	16	3,3	9	0,9	2	0,5	20	2,4
2011	16	3,1	10	1,1	2	0,5	20	1,9
2012	14	2,4	9	1,3	1	0,2	13	2,4
2013	13	2,7	5	0,7	2	0,2	12	1,7
2014	15	2,9	6	0,8	2	0,2	14	2,0
2015	11	2,6	4	0,5	2	0,2	7	1,5
2016	10	2,4	3	0,4	-	-	8	1,5
2017	9	2,1	2	0,4	-	-	8	1,6

Географічне розташування України зумовлює необхідність формування сучасної ефективної курортно-рекреаційної економіки як важливої підсистеми національної економіки. Туристично-рекреаційна діяльність є одним із пріоритетних напрямів розвитку економіки держави. За своїм туристично-рекреаційним потенціалом Україна має всі можливості стати туристичною державою світового рівня. Розширення міжнародних зв'язків відкриває нові шляхи для просування національного туристичного продукту на світовому ринку, залучення до світового інформаційного простору, передового досвіду організації туристичної діяльності.

Мережа санаторно-курортних та оздоровчих закладів щороку розширюється. У результаті поступового розвитку міжнародного співробітництва щороку зростає кількість іноземних туристів, що в свою чергу позитивно впливає на розвиток туристично-рекреаційної інфраструктури та сприяє підвищенню економіки держави. Швидкими темпами протягом останніх років по країні здійснюється будівництво європейського рівня туристично-рекреаційних об'єктів (кемпінгів, міні-готелів, баз відпочинку, пансіонатів тощо). У зв'язку з цим підвищується економічна ефективність розвитку туристично-рекреаційної сфери.

Однак, існують негативні фактори, які впливають на перспективу комплексного розвитку туризму та санаторно-курортної галузі:

- ✓ слабка комунікаційна доступність перспективних для освоєння територій в туристично-рекреаційних цілях (логістична система);
- ✓ здебільшого невідповідність рівня комфортності та організаційно-економічного механізму функціонування рекреаційної інфраструктури міжнародним нормам та стандартам;
- ✓ відсутність законодавчого забезпечення розвитку сільського (зеленого) туризму;
- ✓ територіальна диференціація у господарському використанні рекреаційного потенціалу.

Ці фактори частіше стосуються більш віддалених курортних територій. Зазвичай, невеликі туристичні місця на околицях великих міст залишаються недооціненими та не користуються великим попитом у місцевого населення. Але є й такі, що з кожним роком привертають увагу все більшу кількість туристів.

Наприклад, розглянемо парк культури та відпочинку «Пуща-Водиця», що є локацією наших наукових досліджень. Парк знаходиться в північно-західній частині Києва, в межах Оболонського району. Пуща-Водиця вважається одним із наймальовничіших місць Києва, відоме своїми чаруючими природними красотами, а також відомий як бальнеологічний та кліматичний курорт. Здебільшого територія оповита сосновим лісом, тому саме і отримала відповідну назву - «пуща», тобто густий, непрохідний ліс, і невеличкої річки Водиці, яка на теперішній час вже не існує. Площа Пуща-Водиці близько чотирьох тисяч гектарів, площа самого лісопарку – 370 га.

З метою підвищення показників відвідуваності місцевий уряд вирішив провести роботи з благоустрою території. На сьогоднішній день парк культури та відпочинку «Пуща-Водиця» перебуває у стадії капітального ремонту, проводяться такі заходи : облаштування пішохідних доріжок, встановлення елементів благоустрою, ландшафтна реконструкція та встановлення дитячого майданчику.

Для підтримки розвитку територіальної рекреаційно-туристичної системи великий вплив має поява нових і розвиток уже існуючих галузей рекреаційно-туристичного господарства. До складу такої рекреаційно-туристичної системи входять: оздоровчі та лікувальні пансіонати, екскурсійні бюро, туристичні заклади і маршрути, дитячі екскурсійно-туристичні станції і туристичні бази, бази відпочинку; бази й угіддя господарств товариств мисливців і рибалок; спортивні й спортивно-трудова бази для підлітків; готелі, мотелі, кемпінги, наметові табори; дачні та садові товариства; будинки творчості творчих товариств; національні парки, система лісопарків тощо.

У функціональній структурі рекреаційно-туристичних закладів для тривалого перебування населення на цю галузь припадає понад третина загальної кількості місць. Будинки відпочинку зорієнтовані на оздоровчий відпочинок. За останні роки вони стали основним ядром формування закладів сімейного відпочинку та туризму. Перелік засобів розміщення для відпочинку у Пуща-Водиці представлено у табл. 2.

Таблиця 2

Перелік засобів розміщення для відпочинку у Пуща-Водиці

Тип засобу розміщення	Назва підприємства
Готелі	<ul style="list-style-type: none"> • Конгрес-готель «Пуща» • Готель МТА • Парк – готель «Пуща» • Готель «Пуща – Водиця»
Санаторії - профілакторії	<ul style="list-style-type: none"> • Оздоровчий комплекс «Берегиня» • Оздоровчий центр «Джерело» • <u>Центральний військовий санаторій</u> • Санаторій «Пуща Водиця»
Дитячі заклади відпочинку	<ul style="list-style-type: none"> • санаторій «Піонер» • оздоровчо-лікувальний комплекс «Вимпел» • <u>оздоровчий табір «Пуща Водиця»</u>
Спортивні установи	<ul style="list-style-type: none"> • База відпочинку УТОГ • Навчально-спортивна база «Сокіл» • Міжнародна Тенісна Академія

З року в рік все більше проводиться реконструкцій та удосконалень будівництва об'єктів туристичної інфраструктури, все більше з'являється закладів відпочинку та оздоровлення. Та про рівень розвитку курортно-рекреаційної діяльності свідчить темп росту кількості оздоровлених осіб. За 13-15 років відбулося зниження кількості оздоровлених громадян протягом тривалого часу на курортах України на 41,7% порівняно з 2004 роком, загальними причинами цього процесу стали:

- ✓ зростання вартості перебування в оздоровчих закладах та закладах відпочинку на тлі зниження матеріального добробуту переважної частини населення;
- ✓ невідповідність між вартістю і якістю оздоровлення – переважна більшість платоспроможного населення України віддає перевагу відпочинку і оздоровленню за кордоном, де якість послуг відповідає світовим стандартам, а вартість не на багато вища за комплекс аналогічних послуг в Україні;
- ✓ незадовільний стан матеріально-технічної бази оздоровчих закладів, що супроводжується виведенням її об'єктів з експлуатації;
- ✓ збільшення частки санаторно-курортних і оздоровчих закладів, що перебувають у приватній власності, і як наслідок зменшення кількості безкоштовних або пільгових путівок, що розподіляються через медичні заклади і фонди соціального страхування;
- ✓ сезонність споживання основних рекреаційних ресурсів, які користуються підвищеним попитом – наприклад, неможливість використання водних ресурсів морів України цілорічно, спонукає потенційних рекреантів їхати до інших країн;
- ✓ неефективна політика впровадження інновацій в санаторно-курортний комплекс, що стає на заваді розширенню пропозиції додаткових послуг, які надаються санаторно-курортними і оздоровчими закладами.
- ✓ зростання кількості «неорганізованих» рекреантів, які активно користуються послугами приватного сектору, щодо якого здебільшого не ведеться облік.

Висновки та перспективи подальших досліджень. Отже, підсумовуючи наведене, можна зробити висновки, що Україна має всі об'єкти передумови, щоб стати однією з передових рекреаційно-туристичних країн світу. Однак аналіз сучасного стану функціонування вітчизняної рекреаційної сфери свідчить про те, що ефективність її діяльності стримується через невирішеність низки проблем. Насамперед, це проблеми нормативно-правового забезпечення функціонування галузі, для вирішення яких необхідно внести відповідні зміни та доповнення до чинного законодавства; затвердження національних стандартів усіх видів рекреаційної і туристичних послуг.

Основними напрямками формування ефективного механізму реалізації стратегічних завдань подальшого розвитку рекреаційно-туристичної сфери має бути: оптимально збалансовано державне та регіональне регулювання суспільно-економічних відносин у сфері організації та розвитку рекреації та туризму; забезпечення доступності санаторно-оздоровчих та рекреаційно-туристичних послуг для всіх верст населення; ефективна інвестиційна політика.

Вирішення існуючих проблем названих у статті, та врахування існуючих перспектив розвитку рекреаційно-туристичної сфери України стане запорукою модернізації наявного рекреаційного та туристичного потенціалу держави, динамічного розвитку рекреаційно-туристичної сфери, забезпечення її сталої конкурентної спроможності серед стратегічно пріоритетних секторів національної економіки. Подальші наукові дослідження будуть спрямовані на розробку концептуальних рішень щодо проектування засобів розміщення у туристичній локації Пуща-Водиця.

Список використаних джерел

1. Бейдик О.О. Рекреаційно-туристські ресурси України: Методологія та методика аналізу, термінологія, районування./ О.О. Бейдик // – К.: ВПЦ «Київ, унт», 2001. – С. 43.
2. Андропов О.М. Стан рекреаційного комплексу України / О.М. Андропов // Економіка і Екологія. -2005. – №24.
3. Рекреаційні зони в Україні: стан та перспективи розвитку. [Електронний ресурс] - https://tourlib.net/statti_ukr/bogatjuk.htm
4. Рекреація, туризм і дозвілля: тлумачення і співвідношення понять. [Електронний ресурс] - https://tourlib.net/statti_ukr/smal.htm
5. Писаревський І. М. Конспект лекцій з дисципліни «Рекреалогія» для студентів 2 курсу всіх форм навчання / І. М. Писаревський, А. А. Рябев, О. І. Угоднікова; Харків. нац. ун-т міськ. госп-ва ім. О. М. Бекетова. – Харків : ХНУМГ ім. О.М. Бекетова, 2017. – 93 с.
6. Туристично-рекреаційний комплекс України. [Електронний ресурс] - https://studwood.ru/1183181/turizm/turistichno_rekreatsiyniy_kompleks_ukrayini
7. Географія основних видів туризму. [Електронний ресурс] https://pidruchniki.com/1633082643762/turizm/geografiya_osnovnih_vidiv_turizmu

Робота виконана під науковим керівництвом канд. екон. наук, доцента ДАНИЛЕНКО М. І.

ПРОБЛЕМИ РОЗВИТКУ ТУРИСТИЧНИХ ГОТЕЛІВ У МІСТІ ЛЬВОВІ

**РОМАНЕНКО А., 2 курс, ФРГТБ КНТЕУ,
спеціальність «Готельно-ресторанна справа»,
спеціалізація «Готельний девелопмент»**

У статті здійснено теоретичне обґрунтування ефективної системи роботи персоналу, як однієї з найважливіших та найвпливовіших чинників ефективності функціонування туристичних готелів у м. Львові. Досліджено проблеми туристичних готелів та фактори впливу на ефективність.

Ключові слова: туризм, готель, фактори впливу, проблематика, персонал, система управління персоналом.

The article provides a theoretical justification of the formation of an effective system of staff motivation, as one of the most important and influential management activities in the hospitality enterprises in Lviv. It includes: methods, approaches, problems and factors, which could influence on the efficiency of hotels.

Keywords: tourism, hotel, factors of influence, problems, personnel, personnel management system.

Актуальність теми дослідження. З досліджень відомо, що ефективність роботи туристичного готелю напряму залежить від впливу зовнішніх та внутрішніх факторів на його розвиток і функціонування.

Актуальність цієї теми полягає у виявленні проблематики туристичних готелів у місті Львові. У статті висвітлено основні фактори впливу на діяльність готелю.

Аналіз останніх публікацій. Окремі аспекти були висвітлені у роботах Мармуля Л. О., Ігнатенко М. М., Сарапіної О. А., Нікітіної О. М., Прудкого В.В., Манаєнко І.М. тощо.

ДОДАТОК Б

Оснащеність номерів готелю «Pakr Zona» меблями та інвентарем.

Категорія номерів	Склад приміщень номера	Санітарно-технічне обладнання номера	Оснащеність номерів вбудованими меблями та інвентарем
1-місний стандарт	Спальня, ванна кімната	Умивальник, душ, унітаз, туалетний набір, рушники	Односпальне ліжко 90x200, комплект постільних речей і білизни, телевізор, стіл письмовий, стілець, шафа, міні-бар
2-місний стандарт	Спальня, ванна кімната	Умивальник, душ, унітаз, туалетний набір, рушники	Два односпальних ліжка 90x200 або одне двоспальне ліжко 160x200, комплект постільних речей і білизни, телевізор, стіл письмовий, стільці, шафа, міні-бар
Напівлюкс	Спальня, вітальня, ванна кімната	Умивальник, ванна, унітаз, туалетний набір, рушники	Двоспальне ліжко 160x200, диван, комплект постільних речей і білизни, телевізор, стіл письмовий, стіл журнальний, стільці, 2 шафи, міні-бар
Люкс	Спальня, вітальня, ванна кімната	Умивальник, ванна, біде, унітаз, туалетний набір, рушники	Двоспальне ліжко 160x200, диван, комплект постільних речей і білизни, 2 телевізори, стіл письмовий, стіл журнальний, стільці, 2 шафи, міні-бар, сейф
Апартаменти	Спальня, вітальня, кухня, ванна кімната	Умивальник, ванна, біде, унітаз, туалетний набір, рушники	Двоспальне ліжко 160x200, комплект постільних речей і білизни, диван, крісло, 2 телевізори, стіл журнальний, стіл письмовий, стільці, 2 шафи, кухонні меблі та устаткування, сейф, міні-бар

ДОДАТОК В

Функції керівників всіх департаментів.

Функції генерального директора:

- управління всією господарською діяльністю готельного підприємства;
- несе відповідальність за затвердження бюджету готелю;
- визначає стратегічні напрямки діяльності, які передбачають орієнтацію на певний сегмент туристичного ринку;
- впроваджує і дотримується єдиної політики організації праці та інших функцій, зокрема експлуатації, збуту, дотримання норм і правил з охорони праці, підвищення кваліфікації кадрів, дотримання стандартів якості та ін.;
- періодично здійснює перевірку і оцінку технічного стану готельного підприємства;
- користується всіма видами банківських послуг, зокрема кредитами, відкриває та розпоряджається рахунками, підписує чеки на отримання готівки та ін.;
- має право позову і відповіді на суді, а також представляє готель в усіх адміністративних установах;
- підписує угоди, зобов'язання, доручення;
- приймає рішення щодо системи тарифів, розрахунків із клієнтами.

Функції керівника служби приймання, розміщення:

- координує роботу менеджерів служби бронювання, прийому та розміщення, обслуговування номерів, менеджера з обслуговування
- забезпечує необхідний рівень обслуговування і утримання приміщень згідно з категорією готелю;
- приймає необхідні заходи з максимального збільшення доходів від використання номерів;
- здійснює контроль за витратами на виробничі потреби підпорядкованих служб;

- забезпечує відповідність згідно стандартів зовнішнього вигляду і вимог особистої гігієни всього обслуговуючого персоналу;
- здійснює регулярну перевірку стану номерів готелю, коридорів, холів та інших приміщень, що використовуються гостями, з метою дотримання належного стану згідно виробничих вимог;
- щоквартальну інвентаризацію і складає замовлення на необхідні у використанні ресурси;
- реагує на скарги гостей стосовно функціонування підпорядкованих служб, приймає заходи щодо локалізації конфліктних ситуацій з гостями та серед персоналу;
- відповідальність за впровадження і програму підвищення кваліфікації у контрольованих службах;
- здійснює управління черговими денної і нічної зміни, щоденно аналізує їхню звітну документацію.

Функції керівника служби управління номерним фондом:

- контроль якості обслуговування, стану обладнання і комфорту у номерах, приміщеннях громадського та службового призначення;
- приймання необхідних заходів із максимального збільшення доходів від сплати за проживання у готелі, підвищення зайнятості готельних номерів;
- проведення моніторингу системи тарифів на послуги у номерах, визначення у співпраці з економічним відділом та комерційною службою оптимального тарифу;
- ефективне використання підпорядкованого персоналу та контроль з метою своєчасного виконання обов'язків;
- організація контролю і управління роботою систем безпеки у готелі для забезпечення безпеки гостей і персоналу, їхнього майна;
- підбір персоналу здатного ефективно виконувати функціональні обов'язки у службі;

- підготовка і аналіз звітів про перевірку і прогнозування використання номерного фонду впродовж 3 днів, 10 днів, 3 місяців і 12 місяців, які охоплюють аналіз бронювання, неприбуття, блоки номерів, люкси, спеціальні пропозиції, з метою здійснення постійного контролю за номерами, що забезпечує найвищу частку їхньої зайнятості при найвищій середній вартості номера;

- ретельний контроль за витратними матеріалами (миючі засоби, постільна білизна, посуд та ін.), моніторинг ринку витратних матеріалів, укладання угод щодо їх поставок;

- контроль і управління роботою готельної пральні для забезпечення ефективної підготовки чистої білизни, необхідної для утримування на високому рівні номерів і ресторану;

- координація роботи з іншими службами (службою прийому і розміщення, бронювання, інженерно-експлуатаційною, комерційною);

- забезпечення підвищення професійно-кваліфікаційного рівня підлеглих;

- регулярне проведення інвентаризації;

- підтримування у колективі принципів високої культури і моралі.

Функції керівника ресторанної служби:

- складання меню;

- забезпечує постачання необхідних продуктів;

- розподіляє по ділянкам обслуговуючий персонал;

- контроль дотримання санітарних правил приготування страв, їхнього естетичного вигляду і подачі;

- контролювання корм витрат сировини, якість і своєчасну доставку на підприємство;

- контролює рівень обслуговування;

- оптимізація роботи кожного підрозділу і забезпечити їхню рентабельність;

- затвердження графіка роботи персоналу з урахуванням періодів найбільшого напливу відвідувачів і контроль за дотриманням трудової дисципліни.

Функції головного інженера:

- розподіляє щоденні замовлення, які надходять від служб і персоналу готелю на виконання робіт та їхнє завершення у термін під контролем заступника головного інженера;

- складає графіки проведення робіт з профілактики і ремонту, розподіляє згідно з графіком функції у виконанні робіт;

- відповідає за використання опалювальних систем, водопостачання, засобів зв'язку тощо відповідно до експлуатаційних вимог технічного обладнання;

- контролює дотримання правил охорони праці й техніки безпеки працівниками;

- реєструє дані, готує місячний звіт з роботи служби для керівників закладу розміщення;

- контролює ефективне використання необхідних у технологічному процесі ресурсів;

- інструктує працівників стосовно безпеки у випадку виникнення пожежі, виходу газу й інших непередбачуваних технологічних процесів;

- складає бюджет служби, контролює його виконання і витрати у процесі функціонування служби;

- забезпечує навчання та практичну підготовку інженерно-технічного персоналу;

- вирішує спільно з директором готелю або менеджером кадрової служби проблему кадрового забезпечення служби;

- розробляє плани поточного та перспективного технічного переобладнання закладу розміщення;

- контроль раціонального використання енергоресурсів, їхню економію.

Функції кадрової служби:

- підбір персоналу, приймання на роботу, оцінювання якості персоналу, навчання персоналу готелю;
- улагодження конфліктів, формування корпоративної свідомості;
- розробка посадових інструкцій і функціональних технологій для персоналу;
- оцінка і допомога у поліпшенні умов праці працівників;
- допомога керівникам підрозділів готелю у роботі з персоналом;
- підвищення кваліфікації співробітників;
- заохочення та мотивація персоналу

Функції головного бухгалтера:

- контроль ефективності фінансових потоків у готелі, забезпечення оптимальних витрат і відрахувань;
- складанням річного плану фінансових потоків з урахуванням перспективного планування економічного стану готелю - обсягу збуту, прибутку і рівня раціональної організації праці.
- розробка кошторису для працівників, здійснює контроль за рівнем витрат;
- розробка і впровадження виробничого обліку, складає детальний звіт про витрати готельного підприємства, вводить нові методики, керує інвентаризацією матеріально-технічної бази і визначає її вартість. Здійснює реєстрацію записів матеріально-технічного постачання і забезпечує необхідні коректування. Готує для власника, керівників підприємства звітно-фінансову інформацію про витрати готельного підприємства;
- здійснення контролю за використанням бланків оперативного обліку, їхнього збереження;

- комплектування служби кадрами, визначає обсяг роботи для працівників, забезпечує підвищення кваліфікації підлеглих;
- підтримки тісних зв'язків з менеджерами інших служб, приймає участь у нарадах керівників закладу.

ДОДАТОК Г