

Київський національний торговельно-економічний університет
Кафедра готельно-ресторанного бізнесу

ВИПУСКНИЙ КВАЛІФІКАЦІЙНИЙ ПРОЕКТ

на тему:

Проект туристичного готелю в місті Львові

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

Романенко Анастасія
Ігорівна

*підпис
студента*

Науковий керівник
к.е.н., доц.

Полтавська Оксана
Володимирівна

*підпис
керівника*

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 241 «Готельно-ресторанна справа»
Спеціалізація «Готельний девелопмент»

Затверджую

Зав. кафедри готельно-ресторанного бізнесу
проф. Бойко М.Г.
“ ” _____ 2019 р.

Завдання

на випускний кваліфікаційний проект студентові

Романенко Анастасії Ігорівні

(прізвище, ім'я, по батькові)

1. Тема випускного кваліфікаційного проекту: Проект туристичного готелю в місті Львові

Затверджена наказом ректора від “27” грудня 2019 р. № 4489

2. Строк здачі студентом закінченої роботи: 20 листопада 2020 р.

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

Мета випускного кваліфікаційного проекту – проектування об'єкта готельного бізнесу за результатами оцінювання впливу факторів внутрішнього та зовнішнього середовища розвиток готельної справи. Дослідження маркетингових, економічних, технологічних факторів та з урахуванням ергономічних, технічних, екологічних вимог.

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

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

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

Розділ	Консультант (прізвище, ініціали)	Підпис, дата	
		Завдання видав	Завдання прийняв
Розділ 2. Архітектура. Дизайн	Романенко Р.П.		

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. Сервісна концепція.

1.4. 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

Список використаних джерел

Додатки

6. Календарний план виконання проекту

№ з/п	Назва етапів написання випускної кваліфікаційного проекту	Терміни виконання етапів роботи	
		За планом	Фактично
1	<i>Вибір теми випускного кваліфікаційного проекту</i>	01.09.2019 р.- 31.10. 2019 р.	01.09.2019 р.- 31.10. 2019 р.
2	<i>Оформлення і затвердження завдання на випускний кваліфікаційний проект</i>	01.11.2019 р.- 31.12.2019 р.	01.11.2019 р.- 31.12.2019 р.
3	<i>Написання 1 розділу випускного кваліфікаційного проекту</i>	02.01.2020 р.- 11.05.2020 р.	02.01.2020 р.- 11.05.2020 р.
4	<i>Попередній захист 1 розділу випускного кваліфікаційного проекту</i>	14.05.2020 р.- 18.05.2020 р.	14.05.2020 р.- 18.05.2020 р.
5	<i>Написання, оформлення та здача керівнику наукової статті</i>	до 18.05.2020 р.	до 18.05.2020 р.
6	<i>Написання 2 розділу випускного кваліфікаційного проекту</i>	18.05.2019 р.- 07. 09. 2020 р.	18.05.2019 р.- 07. 09. 2020 р.
7	<i>Попередній захист 2 розділу випускного кваліфікаційного проекту</i>	07.09.2019 р.- 10. 09. 2020р.	07.09.2019 р.- 10. 09. 2020р.
8	<i>Написання 3 розділу випускного кваліфікаційного проекту</i>	11.09.2020 р. - 28.10.2020 р.	11.09.2020 р. - 28.10.2020 р.
9	<i>Попередній захист випускного кваліфікаційного проекту у комісіях</i>	29.10.2020 р.- 31.10.2020 р.	29.10.2020 р.- 31.10.2020 р.
10	<i>Подання випускного кваліфікаційного проекту та реферату на кафедрі</i>	20.11.2020 р	20.11.2020 р
11	<i>Подання випускного кваліфікаційного проекту до деканату для отримання направлення на зовнішнє рецензування</i>	16.11.2020 р. 18.11.2020 р	16.11.2020 р. 18.11.2020 р
12	<i>Підготовка матеріалів випускного кваліфікаційного проекту до захисту в екзаменаційній комісії</i>	18.11.2020 р.- 01.12.2020 р.	18.11.2020 р.- 01.12.2020 р.
13	<i>Захист випускного кваліфікаційного проекту в екзаменаційній комісії</i>	<i>Відповідно до розкладу</i>	<i>Відповідно до розкладу</i>

7. Дата видачі завдання: 28.12.2019 р.

8. Керівник випускного кваліфікаційного проекту

Полтавська О.В.*(прізвище, ініціали, підпис)*

9. Гарант освітньої програми

Ведмідь Н.І.

(прізвище, ініціали, підпис)

10. Завдання прийняв до виконання студент

Романенко А.І.

(прізвище, ініціали, підпис)

11. Відгук керівника випускного кваліфікаційного проекту

Студентка Романенко Анастасія Ігорівна виконала випускний кваліфікаційний проект на тему: «Проект туристичного готелю в місті Львові» у повному обсязі, згідно затвердженого графіку.

Студентка довела необхідність та перспективність проектування суб'єкта туристичного бізнесу, представила тип та концепцію підприємства. У проекті були запропоновані дизайнерські рішення готельних номерів.

На основі розрахунків було частково визначено прогнозований обсяг інвестицій, доходів та прибутків; обґрунтовано період окупності інвестицій.

Випускний кваліфікаційний проект оформлено згідно мінімальних вимог.

12. Керівник випускного кваліфікаційного проекту _____

(підпис, дата)

Висновок про випускного кваліфікаційного проекту

Випускний кваліфікаційний проект студента Романенко А.І.

(прізвище, ініціали)

може бути допущений до захисту в екзаменаційній комісії.

Гарант освітньої програми

Полтавська О.В.

(підпис, прізвище, ініціали)

Завідувач кафедри

Бойко М.Г.

(підпис, прізвище, ініціали)

“ _____ ”

2020р.

ЗМІСТ

Вступ (інвестиційна ідея проекту).....	7
Розділ 1. КОНЦЕПЦІЯ. ОРГАНІЗАЦІЯ. СЕРВІС.....	10
1.1. Концептуальне рішення. Локація.....	10
1.2. Функціональні характеристики.....	16
1.3. Сервісна концепція.....	27
1.4. Організаційний дизайн.....	33
Розділ 2. АРХІТЕКТУРА ГОТЕЛЮ.....	46
2.1. Екстер'єр та інтер'єр.....	46
2.2. Дизайнерське рішення номера готелю (або на вибір студента – торговельної зали закладу ресторанного господарства, приймально-вестибюльної групи, приміщень готелю).....	58
Розділ 3. ІНВЕСТИЦІЙНА ПРОПОЗИЦІЯ ПРОЕКТУ.....	62
3.1. Фінансові результати проекту.....	62
3.2. Термін окупності проекту. Ризики проекту.....	74
Висновки.....	78
Список використаних джерел.....	80
Додатки.....	83

ВСТУП

Готельне господарство є однією з складових туристської індустрії. Матеріальна база, що призначена для розміщення туристів, посідає одне з перших місць при формуванні туристичної інфраструктури, бо якість проживання та відповідне обслуговування рішуче впливають на рівень туристичного сервісу. А отже, готельна індустрія стає швидко зростаючим бізнесом, що приносить значні грошові надходження, в тому числі валютні. Вітчизняна готельна галузь стає невід'ємною складовою світового готельного господарства.

Дослідженням щодо актуальності та економічних питань розвитку готелів туристичної діяльності в Україні присвячені роботи Мельниченко С.В., Ткаченко Т.І., Новак М.В., Ведмідь Н.І., Бойко М.Г.

Структура випускної кваліфікаційної роботи побудована відповідно до завдання. Складається із вступу, трьох розділів, висновків, списку використаних літературних джерел, додатків. Одержані, в процесі виконання роботи, результати в сукупності показують доцільність розвитку готельного та туристичного бізнесу України, а саме у місті Львові.

Мета випускного кваліфікаційного проекту – проектування об'єкта готельного бізнесу за результатами оцінювання впливу факторів внутрішнього та зовнішнього середовища розвиток готельної справи. Дослідження маркетингових, економічних, технологічних факторів та з урахуванням ергономічних, технічних, екологічних вимог.

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

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

У випускній кваліфікаційній роботі представлено розробку концепції, організації обслуговування та аспекти надання сервісу у готелі.

Прийняте дизайнерське рішення щодо створення інтер'єру та екстер'єру суб'єкту готельного бізнесу. Розроблено схему дизайнерського рішення номеру готелю за допомогою програмного пакету ARCHICAD.

Розроблена інвестиційна пропозиція проекту, висвітлені та розраховані фінансові результати, термін окупності та ризику проекту. На основі розрахунків було визначено прогнозований обсяг інвестицій, доходів та прибутків та обґрунтовано період окупності інвестицій.

У роботі використано наукові матеріали періодичних видань, праці вітчизняних та зарубіжних вчених, дані інформаційно-аналітичних збірників, монографічну і довідкову літературу.

Наукова новизна одержаних результатів полягає у вирішенні важливого наукового завдання, щодо розвитку готельного бізнесу в Україні.

Інвестиційна привабливість туристичного регіону – це сукупність мікро- та макрофакторів, що формують загальне уявлення потенційного інвестора про регіон і дають йому можливість визначити, наскільки досліджуваний регіон може бути привабливим та вигідним для інвестування.

На формування інвестиційної привабливості туристичного регіону має вплив така група факторів:

- рівень соціально-економічного розвитку туристичного регіону;
- інвестиційна діяльність регіону;
- рівень розвитку туристичної сфери регіону (забезпеченість туристичними ресурсами, забезпеченість туристичною інфраструктурою, динаміка потоків туристів тощо).

Інвестиційна привабливість регіону надзвичайно важлива. Через ситуацію світової пандемії, що склалася сьогодні, розвивати економіку складно, проте варто рухатися вперед, вносячи всі необхідні для цього умови збереження здоров'я та комфорту гостей. Показавши привабливість та економічний потенціал Львову, можна залучити максимальну кількість інвесторів та забезпечити зростання кількості робочих місць.

В місті існує ціла низка сприятливих для інвестування умов:

- вигідне географічне розташування неподалік від Закарпатщини;
- розвинена транспортна інфраструктура;
- розгалужена мережа автодоріг загальнодержавного та місцевого значення, залізнична мережа, наявність аеропорту;
- розвинена система вищих навчальних закладів та професійнотехнічної освіти, значний науковий потенціал, кваліфіковані кадри і висока економічна активність мешканців;
- величезний потенціал для розвитку туризму та відпочинку;
- конкурентні ціни на виробничі площі та нерухомість під інвестиції;
- досить розвинена ринкова інфраструктура та інфраструктура сприяння розвитку бізнесу.

РОЗДІЛ 1. КОНЦЕПЦІЯ.ОРГАНІЗАЦІЯ.СЕРВІС.

1.1. Концептуальне рішення. Локація

В сьогоденних умовах ринкової економіки Україна в перспективі має всі ресурси для підвищення конкурентоздатності на основі використання її культурно-природничих можливостей та унікальності природно-кліматичного потенціалу. Задля задоволення всіх потреб туриста потрібно забезпечити комфортність проживання, високу якість обслуговування, загалом створити атмосферу гостинності. Це можливо лише на основі статистичного аналізу розвитку підприємств готельного господарства, оцінювання особливостей функціонування готельних підприємств, визначення тенденції їх розвитку на майбутнє.

Особливості готельного ринку Львова:

1. Високий туристичний потенціал
2. Мало придатних готельних ділянок в історичному середовищі (обмеження по забудові у зв'язку із охоронною зоною ЮНЕСКО)
3. Відсутні міжнародні готельні оператори чи бренди
4. Середня тривалість перебування — 2,6 доби.
5. Велика кількість хостелів середнього європейського стандарту.
6. Велика кількість подових апартаментів високого європейського стандарту.[1]

Місія готелю полягає у наданні послуг високої якості та забезпеченні комфортного 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.

Ціль господарської діяльності суб'єкту готельного бізнесу:

- розвиток матеріально-технічної бази готельних підприємств м.Львова;
- сприяння розвитку туристичної сфери у м.Львові;
- діяльність із забезпечення надання послуг проживання;
- діяльність із гарантування безпеки туристів;
- організація харчування, відпочинку та дозвілля, бізнес-обслуговування, спектра додаткових послуг.

Львів – єдиний з українських міст увійшов в рейтинг 100 найпопулярніших серед туристів міст у світі за версією британської аналітичної компанії Euromonitor. За даними компанії, Львів за рік відвідало 2,7 млн туристів, за цим показником він зайняв 80 місце у рейтингу, обійшовши такі міста як Тель-Авів, Франкфурт, Стокгольм, Ніцца, Ріо-де-Жанейро, Абу-Дабі, Порту, Доха, що робить місто привабливим для гостей.

Для проекту готелю обрано Галицький район міста Львова, неподалік від історичного центру, де опосередкована найбільша кількість історико-культурних туристичних зон. Для готелю категорії **** було обрано назву – «LEON», що максимально звертає увагу туристів на унікальність міста.

Готель «LEON» належить до типу «готелів цільового призначення». По власним характерним особливостям готель буде створений для надання послуг туризму або відпочинку.

Готель у відповідності до власних характеристик, окрім послуг харчування та проживання, надаватиме інші послуги:

- прийом клієнтів з туристичних маршрутів;
- турбюро або бюро подорожей і екскурсій;
- послуги пізнавального туризму та трансфер;
- послуги гідів-перекладачів;
- продаж сувенірів.

Для надання послуг будуть створені:

- кабінети бюро подорожей, екскурсій, турів;
- різні типи громадського харчування;
- прокат автотранспорту;
- приміщення для торгівлі(магазин-бутик);
- конференц-зали та бенкетні зали;
- кабінети медичного нагляду;
- салон-краси та SPA-центр;
- тренажерна зала;
- басейн.

Опираючись на результати дослідження теоретичного матеріалу, формуємо концептуальне рішення готелю «LEON». (Табл.1.1)

Таблиця 1.1

Концептуальне рішення готелю «LEON» ****, м. Львів

Ознаки концепції		Характеристика ознак			
Характеристика місця розташування					
Країна(місце) розташування		Україна			
Адміністративний вид території		Місто Львів			
Адміністративний район аселеного пункту		Галицький район			
Адреса розташування готелю		Вулиця Соломії Крушельницької,2			
Система проживання і харчування		Розміщення, харчування, додаткові послуги			
Тип підприємства		Готель для відпочинку та туризму			
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			
Спосіб організації та взаємозв'язку всіх груп приміщень		Блочний			
Розміщення					
Вид		Готельне підприємство			
Рівень комфорту		Готель ****			
Місткість		80 номерів (135 місць)			
Категорії номерів	Стандарт одномісний	Стандарт двомісний	Напівлюкс	Люкс	Апартаменти

Кількість номерів	25	42	6	4	3
Дизайнерський стиль	класицизм	класицизм	класицизм	барокко	барокко
Харчування					
Тип закладів	Ресторан			Лобі-бар	
Організація харчування	Вільний вибір			Вільний вибір	
Кількість місць	135			55	
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	ренесанс			ренесанс	
Бізнес-послуги					
Тип	Конференц-зал	Зала для нарад	Бізнес-центр	Офісне приміщення	
Режим роботи	8:00-22:00	8:00-22:00	цілодобово	цілодобово	
Дизайнерський стиль	європейський	європейський	європейський	європейський	
Побутове обслуговування					
Тип	Салон краси			Пральня, хімчистка	
Режим роботи	8:00-22:00 (без вихідних)			7:00-18:00 (без вихідних)	
Дизайнерський стиль	європейський			європейський	
Культурно-дозвіллеві послуги					
Тип	Режим роботи				
	По днях			По годинах	
Екскурсії, тури з гідом	Понеділок – неділя			10.00 – 20.00	
Рекреаційні послуги					
Тип	Басейн	Тренажерна зала		Спа-центр	
Режим роботи	7:00-22:00 (без вихідних)	7:00-22:00 (без вихідних)		9:00-20:00 (без вихідних)	
Торгівля					
Тип	Призначення	Режим роботи			
		По днях		По годинах	
Магазин – бутик	Реалізація сувенірів	Понеділок – субота		10.00 – 20.00	

Під час розроблення концептуального рішення готелю «LEON»**** у м. Львові було обрано блочний спосіб організації та взаємозв'язку всіх груп приміщень(корпусний), оскільки він економічний у будівництві та технічній експлуатації.

Межі земельної ділянки можна охарактеризувати так :

Площа озелененої території загального користування – 13 500 м²;

відстань до міжнародного аеропорту «Львів» імені Данила Галицького – 7 км;

відстань до автовокзалу №1 – 9 км;

відстань до центрального залізничного вокзалу – 3 км;

відстань до Площі Ринок – пішки 10 хв.[1]

Обґрунтування режиму та форм роботи об'єкта

Розрахунковий час у готелі – 12:00. Час заїзду – зручний для споживача, про що вказується під час бронювання номера.

Таку форму було обрано для зручності подальшого надання готельних послуг.

Послуги проживання

До складу проектованого готелю входить житлова частина , представлена готелем (****) на 80 номерів із загальною місткістю 135.

У процесі формування цінової політики готелю важливо заздалегідь визначитися відносно доцільності впровадження стратегічних і тактичних заходів при запланованому рівні ціни на його послуги. У даному разі прогнозна оцінка ефективності прийнятого цінового рішення з урахуванням умов конкретної ринкової ситуації дозволяє йому реально зорієнтуватися відносно одержання бажаної величини прибутку при реалізації послуг. Економічна оцінка результатів від впровадження цінової політики дає можливість підприємству з більш об'єктивних позицій підійти до використання ціни як ефективного маркетингового інструментарію в процесі реалізації продукції на ринку.

Локація

Готель «LEON»**** - це тематичний готель доцільно опосередкований біля історичного центру м.Львів у живописному Галицькому районі. Розташований на вулиці Соломії Крушельницької, яка однією з історичних пам'яток місцевості. Відвідувачі можуть дістатися центру міста всього за 10 хвилин, насолоджуючись прогулянкою через парк імені Івана Франка.

У центрі Львову діє понад 20 художніх галерей, найвідомішими з-поміж яких є «Дзига», «Зелена канапа», «Сливка», «Музей Ідей» та інші.

Наявні 8 кладовищ. Найвідомішим є Личаківський цвинтар, де поховано багато відомих людей. Сьогодні його оголошено історико-культурним заповідником.

А у 2009 році Львову надано звання Культурної столиці України. Місто періодично посідає чільні місця в рейтингах туристичної та інвестиційної привабливості.

Галицький район міста, де созереджений суб'єкт готельного бізнесу, відомий своїми кав'ярнями, цукернями та рестораціями.

Загалом у місті нараховується 822 об'єкти ресторанного бізнесу.

Із електронного ресурсу «wikipedia.org» відомо, що центр Львова занесено до списку Світової спадщини ЮНЕСКО, як історичний об'єкт. У центрі міста діє професійний театр опери та балету, драматичний театр імені Марії Заньковецької, драматичний театр імені Леся Курбаса, драматичний театр імені Лесі Українки та цирк.

Основними осередками музичного життя міста є театр опери та балету, філармонія і будинок органної музики, де міститься найбільший в Україні орган.

У центрі міста також багато галузевих музеїв, як, наприклад, музеї пива, пошти, друкарства, скла, релігії тощо.

Є також певна кількість меморіальних будинків-музеїв, присвячених видатним мешканцям міста..

Туристи можуть насолодитися ресторанными господарствами центра міста на будь-який смак або придбати сувеніри на згадку у місцевих магазинах. Найвідомішими з-поміж них є: «Віденська кава», «Дзига», «Італійський дворик», «Кабінет», «Хмільний дім Роберта Домса», заклади мережі «!ФЕСТ»: «Криївка», «Мазох-café», жидівська кнайпа «Під Золотою Розою» та інші. Усі вони об'єднані до Гільдії рестораторів Львова. Також тут представленні такі мережі харчування: McDonald's, Пузата хата, ЯпонаХата, Піца Челентано тощо.

Не варто забувати про архітектурні історичні пам'ятки. Серед найвідоміших культових споруд: Собор святого Юра, головний храм українських греко-католиків, Успенська церква, багатовіковий центр православного життя регіону, Латинська катедра, Бернардинський костел, колишній Домініканський костел, костел святої Ельжбети та інші.

1.2 Функціональні характеристики

Всі готельні служби в залежності від наявності контакту з гостем необхідно визначити за двома рівнями. На першому рівні – служби, персонал яких має посередній контакт із гостем (контактні служби), на другому рівні - служби, персонал яких практично, не контактує з гостем (неконтактні служби). У підприємстві готельного господарства подібне розмежування служб є важливим, оскільки впливає на вимоги, що висуваються до персоналу. Склад і кількість приміщень будь-якого підприємства готельного господарства залежить від типу і категорії готельного підприємства, що пов'язано з необхідністю створення високого рівня комфортності та поліпшення умов праці обслуговуючого персоналу.

Бронювання. Дистрибуція

Бронювання номерів та додаткових послуг у готелі «LEON» може відбуватися через систему централізованого бронювання, на сайті готелю чи подзвонивши безпосередньо у службу бронювання.

Система централізованого бронювання дає змогу :

- робити запит про наявність номерів у готелі та отримувати запит системи;
- підтверджувати бронювання і отримувати розрахунок вартості номера;
- робити зміни в бронюванні;
- дає можливість уникнути втрат на багато вартісні телефонні переговори.

Оскільки готель «LEON» малої потужності (135 місць), відділ бронювання не передбачається, контроль за процесом бронювання здійснюватиме черговий адміністратор.

Поряд із службою бронювання, персонал служби прийому і розміщення в готелі «LEON» є першим з яким контактує клієнт, тому від професіоналізму його роботи залежить перше враження про готель в цілому. У цьому зв'язку до служби ставляться такі вимоги:

- служба прийому і розміщення (рецепція) повинна розташовуватись у безпосередній близькості до входу у готель.
- рецепція повинна мати оригінальне естетично привабливе оформлення з елементами світлового, необхідне технічне (телефон, факс, комп'ютер) та інформаційне забезпечення (рекламні буклети, прайси, візитки та ін.);
- стійка рецепції повинна бути чистою, технічна документація упорядкованою, без зайвих предметів;

- обслуговуючий персонал повинен мати бездоганний зовнішній вигляд та поведінку, оперативно забезпечувати процес прийому і поселення гостей.

Процес реалізації та контролю дистрибуції здійснюватиме автоматизована система 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, веде облік їхньої історії для визначення постійних клієнтів.

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 «LEON» 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.[3,4]

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

Для організації розміщення клієнта в готелі «LEON» запроєктовано службу приймання та розміщення (Reception).

Reception буде укомплектована монолітною стійкою порт'є висотою 1м 10см, 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.

Резервування (reservation або booking) - це перший контакт з індустрією гостинності для гостя або особи, яка робить це за гостя - представника туристичного підприємства. Контакт може здійснюватися по телефону і враження про готель починає формуватися вже з телефонної розмови. Це вимагає від службовця, який приймає телефонні дзвінки, певних навичок, які називають телемаркетинговими. Оскільки гість спочатку телефонує до декількох готелів, підшукуючи кращий, представник відділу резервування може вплинути на такий вибір, підкресливши переваги готелю у порівнянні з конкурентами. Відділ резервування, за звичай, працює з 8:00

до 18:00, а кількість службовців залежить від розміру готелю. На них покладається завдання продати всі вільні кімнати (номери) готелю за максимально високу ціну, і тому вони повинні боротися за кожного потенційного клієнта, запевняючи його, що даний готель не тільки відповідає його очікуванням, але й перевищує їх.

Приємом оплати клієнтами готельних послуг забезпечує касир служби прийому та розміщення. Посада касира служби прийому та розміщення одночасно перебуває у підпорядкуванні чергового адміністратора та фінансового менеджера. Оскільки касир служби прийому та розміщення водночас представляє дві служби перед клієнтами, є останнім службовцем з яким спілкується клієнт при вибутті з готелю, особливо важливо, щоб його враження були позитивні.

Серед методів розрахунку у готелях використовується:

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

Рішення про метод розрахунку приймає адміністрація готелю.

Касир служби прийому та розміщення в проєктованому готелі «LEON» працює у рецепції поряд з порт'є та забезпечує операції з прийому, збереження і здачі за касовим звітом грошей у бухгалтерію, а також повертає гроші клієнтам, котрі від'їжджають з готелю раніше встановленого терміну.

Служба порт'є здійснює контроль за номерним фондом готелю, веде картотеку зайнятості номерів і наявності вільних місць, виконує функції інформаційного центру. Інформація через службу порт'є рухається в двох напрямках: до гостей і в різні підрозділи готельного підприємства. Одним з основних показників якості обслуговування в готельному секторі вважають турботливе ставлення до гостя.

Порт'є - працівник служби прийому та розміщення готелю «Island «BIRYUCHIY», який виконує обов'язки за стійкою рецепції. Його основні

функції - оформлення необхідної документації під час поселення та від'їзду клієнтів, надання інформації про готель, структурні ланки та послуги, 1 ведення картотеки зайнятості номерів, розрахунок гостей, бронювання номерів.

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 або трансфер. Посильний допомагає клієнту винести його речі з готелю та погрузити в автомобіль. Швейцар бажає щасливої дороги та запрошує до готелю наступного приїзду.[3,4].

Обслуговування під час проживання.

Під час проживання у готелі «LEON»**** клієнт зможе отримати такі послуги (Табл.1.2).

Таблиця 1.2

Асортимент послуг у готелі «LEON»****

Безкоштовні послуги	Платні послуги	
-користування медичною аптечкою; -доставлення в номер кореспонденції; -розбудження до певного часу; -надання окропу, голок, ниток, додаткового комплекту посуду і столового приладдя -рум-сервіс, організація снідаку в номер;	Транспортні послуги	-бронювання квитків на всі види транспорту; -прокат автомобілів;
	Ресторанні послуги (окрім сніданку)	-лобі-бар (12:00-00:00); -ресторан (7:00-22:00);
	Анімаційні послуги	-купівля і доставка квитків; -екскурсійне обслуговування;
	SPA-послуги	-басейн; -тренажерний зал; -послуги салону краси та SPA-центру;

	Побутове обслуговування	-ремонт і чищення взуття та одягу; -послуги хімчистки та пральні; -зберігання речей та цінностей; -розвантаження та ввантаження і доставка багажу в номер(більш як дві валізи).
	Бізнес послуги	-оренда конференц-залу; -послуги гідів-перекладачів; -організація конференцій, ділових зустрічей.

У межах маркетингових заходів деякі з платних послуг можуть надаватись безкоштовно. Тож для формування сталого сегменту ринку клієнтам, які зупинились в готелі більш як на 5 ночей, відвідування тренажерної зали – безкоштовно.[5]

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

У готелі «LEON» передбачено посаду Guest relation. Це працівник , який перебуває у постійному контакті з клієнтами і має виконувати такі функції:

- ведення інформаційної бази клієнтів (побажання, пропозиції, скарги), формування бази постійних клієнтів;
- надання споживачам повної інформації щодо готелю, послуг, які ним надаються, та цінової політики підприємства;
- перевірка номерів перед заїздом, контроль за дотриманням стандартів обслуговування у готелі;
- організація екскурсій по готелю;
- комунікації з туристичними операторами тощо.

У готелі «LEON» передбачено обслуговування у номерах (Рум-сервіс). Для реалізації даної послуги передбачено підготовку бригади

офіціантів, які матимуть необхідні навички та знання для обслуговування у номерах готелю.[5]

Бек Офіс (Back Office).

Приміщення групи Бек Офіс (Back Office) використовуються службами готелю, які виконують адміністративні та забезпечуючі функції, які пов'язані із створенням умов для ефективної роботи фронт-офісу (стратегічне та оперативне керівництво, маркетинг, фінанси, бухгалтерський та управлінський облік, матеріально-технічне постачання, тощо).

Адміністративна група приміщень.

До адміністративної групи приміщень належать: приміщення дирекції, відділ кадрів, відділ постачання, бухгалтерія, каса, планово-економічний відділ і інженерно-технічний відділ.

Характеристика адміністративної групи приміщень:

- кабінет директора: має робочу зону, зону відпочинку, прийому гостей та експозиції;
- каса: має броньовані двері, сигналізацію, вікно для видачі грошей, оснащене спеціальною решіткою;
- бухгалтерія: має робочі зони для працівників відділу, відокремлену зону або окремий кабінет головного бухгалтера, які оснащені металевими сейфами, столами, комп'ютерами; межує дверима з касою;
- відділ постачання: має робочі зони для товарознавців, експедиторів, зону для прийому відвідувачів;
- планово-економічний відділ: має робочі зони для працівників відділу, відокремлену зону або окремий кабінет начальника відділу;
- інженерно-технічний відділ: має відокремлені зони головного інженера, оснащені столами, комп'ютерною технікою, сейфами тощо;

- приміщення громадських організацій: має робочі зони, які оснащені столами, комп'ютерною технікою, сейфами та відокремлені зони для проведення засідань, нарад, прийому відвідувачів тощо.

У підприємствах готельного господарства на 50-400 чоловік площа адміністративного блоку обчислюється з розрахунку 0,12-0,18 м² на одне ліжко-місце. Приміщення адміністрації слід, як правило, групувати на перших поверхах поза основними потоками проживаючих. Склад приміщень адміністрації та їх площі слід визначати з ДБН В.2.2-20:2008.

Хаускіпінг (Housekeeping). Клінінг (Cleaning).

Служба хаускіпінгу у готелі «LEON» виконуватиме функцію підтримки чистоти та порядку. Очолює службу менеджер, якому підлегли покоївки, чергові на поверхах, супервайзери та ще декілька категорій працівників. Основним обов'язком покоївок є прибирання номерів та поверхів готелю.

Перед початком роботи покоївка одягає чистий і добре випрасуваний формений одяг. Покоївки одержують наряд на роботу, де вказано: номер кімнати, час від'їзду, вид прибирання. Покоївка перевіряє наявність прибирального інвентарю та матеріалів, бере необхідну кількість комплектів постільної білизни, рушників та рекламний матеріал. Комплектує візок предметами і засобами прибирання. Під час прибирання візок ставиться у безпосередній близькості від номеру, який прибирається, але так, щоб він не заважав проходу проживаючих.

Номери прибираються під час відсутності проживаючих, за виключенням тих випадків, коли у номері знаходиться хворий або живе велика родина, члени якої завжди у номері. При цьому прибирання здійснюється з дозволу проживаючих. Перед тим, як відчинити вхідним ключем номер, покоївка повинна постукати у двері, навіть якщо впевнена, що у номері нікого не має. Прибирання здійснюється при відчинених дверях.

Номери прибирають поточно і проміжно щодня та генеральне прибирання після виїзду проживаючого гостя. Прибирання у вільних номерах проводять через кожні 10 днів.

Прибирання номерів здійснюється в послідовності: спочатку заброньовані номери, потім номери, які звільнилися від проживаючих гостей, в останню чергу виконуються прибирання в зайнятих приміщеннях.

Процес поточного прибирання включає в себе 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.

Процес щоденного проміжного прибирання в номерах виконується у міру потреби та за 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.

Під час прибирання персонал використовує спеціальний інвентар, клінінгове обладнання та мийні засоби.

Обслуговуючий персонал не повинен звертати увагу на фізичні недоліки, неправильності у вимові, засуджувати традиції та звичаї гостей, необізнаність прийнятих правил поведінки.

Інвентар може включати в себе: швабри, комплекти для підмітання (совок і віник), набір для миття вікон.

Клінінгове обладнання може включати в себе: обладнання для сухого прибирання, обладнання для вологого прибирання та візок для покоївок.

Мийні засоби повинні мати характеристики екологічності та економічності з високим рівнем досягнення чистоти поверхонь: засіб для чищення всіх видів сантехнічних поверхонь, засіб для прибирання вапнякових підлог та мармуру, засіб для чищення скла та дзеркал.[5]

Приміщення для обслуговуючого персоналу знаходяться неподалік від поверхового холу. Обладнюються робочим столом, стільцями, диваном, вбудованою або окремою шафою, холодильником, телефоном, системою зв'язку з номерами і вестибюльними службами. Приміщення для чистої білизни розміщується поруч із вантажнопасажирським ліфтом, кабіна якого відчиняється в бік блоку приміщень для обслуговування на поверсі. Може бути оснащено шахтопідйомником. Приміщення для брудної білизни передбачається площею до 8 м² та розміщується з вантажним ліфтом. Обладнюється стелажми і білизнопроводом з приймальними клапанами для спуску брудної білизни.

Взагалі, у малих і середніх за місткістю готелях сьогодні типове і економічно доцільне обладнання міні-пралень з використанням пральних машин невеликого об'єму і засобами швидкої сушки білизни.

Таблиця .1.3

Функціональні характеристики декількох найближчих готелів-конкурентів у Львові

№ пор.	Назва закладу розміщення, категорія, адреса	Кількість номерів	Кількість місць	Інфраструктурна характеристика об'єкта
1	Готель «BANK HOTEL.ART.CONGRESS HALL»*****, вул. Листопадового Чину, 8, м. Львів	101	210	Окрема будівля, 7 поверхів, 8 конференц-залів, лаунж-зона, тераса, паркінг, ресторан, лобі-бар, фітнес центр.
2	Готель «Grand Hotel Lviv Luxury & Spa»*****, пр. Свободи, 13, м. Львів	121	222	Єдиний комплекс з проїздом Кривої Липи, 6 поверхів, паркінг, зала для конференцій та бенкетів, басейн, тренажерна зала, ресторан, лобі-бар.
3	Готель «Premier Hotel Dnister»****, вул. Матейка, 6, Львів	165	300	Окрема будівля, 9 поверхів, паркінг, тераса, зала для конференцій та бенкетів, бізнес-центр, ресторан, лобі-бар, фітнес центр.

У структурі службових приміщень готелю служба обслуговування номерів повинна володіти приміщеннями виробничого використання, що характеризується достатніми розмірами для організації та проведення керівником служби координаційної роботи, проведення навчання, тренінгів, відзначення корпоративних заходів та ін. У загальному службовому приміщенні покоївки отримують завдання і звітуються про виконання роботи, обговорюються завдання для виконання роботи за секторами готелю, проведення телефонних розмов персоналом, інформація по підготовці номерів до прийому гостей, всі розпорядження по видачі засобів та інвентаря, зберігаються і контролюються ключі службового використання. Окрім загального службового приміщення, на кожному поверсі у готелях повинні бути технологічні приміщення для обслуговуючого персоналу. Ці невеликі службові приміщення використовуються для зберігання інвентаря, засобів догляду за приміщеннями, перевдягання і зберігання особистих речей, відпочинку. У функціональній структурі служби виділяються окремі підрозділи, які здійснюють ремонт, прання уніформи співробітників готелю. В особливо великих готелях організується окрема структурна ланка нянь для догляду 70 за дітьми, яка працює епізодично, у її роботі задіяний персонал інших служб, який у вільний час має можливість додаткового заробітку. Гості у таких ситуаціях оплачують послуги безпосередньо персоналу.

1.3. Сервісна концепція

Моделювання основного технологічного процесу виробництва готельних послуг визначається типом проєктованого готельного закладу, його рівнем комфорту та місткістю.

Передбачається, що до послуг в проєктованому готелі «LEON», будуть запропоновані такі послуги, як доступ до мережі інтернет за

технологією Wi-Fi, SPA-центр, фітнес-бар, а також екскурсійні програми, івент-заходи.

В якості додаткових сервісів в проектованому готелі передбачається надання широкого спектру додаткових послуг: ресторан (з можливістю організації банкетів), бар, сауна, екскурсійне бюро, послуги трансферу та послуги конференц-залу, хімчистки та ін.

Структура приміщень розважального й інформаційно-пізнавального обслуговування залежить від місткості, рівня комфорту, спеціалізації, розташування готелю. Найбільш типовими у готелях є різнофункціональні зали - конференц-зали, універсальні, виставкові, спортивні, танцювальні та ін.; клуби - дискотек, казино, кегельбан, більярд, ігрові клуби тощо; холи, тераси, павільйони. Універсальні зали - приміщення громадського призначення, розраховані на значну кількість відвідувачів і використовуються для проведення нарад, урочистих зустрічей, лекцій, прес-конференцій, демонстрації кінофільмів, спортивних змагань та ін. Важлива особливість універсальних залів стосується можливості їхньої трансформації із зміною кількості і місткості приміщень шляхом використання розсувних або складчастих перегородок.

Водні басейни згідно характеру спортивно-оздоровчого призначення поділяються на плавальні, плескальні, спортивні; згідно розташування - відкриті і закритого типу (розташовані у закладі розміщення).

СПА(SPA). Фітнес (Fitness).

Для організації СПА і фітнесу у готелі «LEON» буде збудовано спеціальне приміщення, що забезпечить зручність користування для клієнтів та технічного обслуговування для персоналу.

Таблиця 1.4

Асортимент послуг та перелік обладнання для організації їх надання

Комплекс послуг	Обладнання
SPA - центр	
Послуги масажу	Масажні столи, інвентар для масажу
Послуги ароматерапії	Ароматизатори
Послуги салону краси	Інвентар для візажу, для перукарні, косметології, манікюру та педикюру.
Фітнес	
Послуги кардіотренування	Бігові доріжки, велотренажери, басейн
Послуги силового фітнесу	Комплекс для силового тренування

Організацією надання запланованих послуг займатимуться спеціалісти з належною освітою, сертифікацією та досвідом роботи.

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

SPA-центр включає в себе:

1. Приймне приміщення з рецепцією, адміністратором та зоною очікування (єдине з зоною фітнесу).
2. Салон краси складається з 5 робочих місць, де надаються послуги перукарні, візажу, манікюру та педикюру.
3. Салон краси включає в себе 3 кабінети для надання послуг косметології (процедури для комплексного догляду за тілом та обличчям).
4. Комплекс масажних кабінетів, кабінети комплексного відновлення і релаксації.
5. Чоловічі і жіночі роздягальні з душем і туалети (єдині з зоною фітнесу).
6. Адміністративні та службові приміщення для обслуговуючого персоналу.
7. Технічні приміщення.

Фітнес включає в себе:

1. Приймоче приміщення з рецепцією, адміністратором та зоною очікування (єдине із SPA-центром).
2. Тренажерна зала, облаштована кардіотренажерами, тренажерами для силових навантажень та комплекс басейнів (у тому числі дитячий та басейн для аеробіки).
3. У фітнес зоні є чергові тренери, які надають інформацію про користування та правилами поведінки у тренажерній залі та у басейнах.
4. Чоловічі і жіночі роздягальні з душем і туалети (єдині із SPA-центром).
5. Адміністративні та службові приміщення для обслуговуючого персоналу.
6. Технічні приміщення.

Івент-сервіс (Ivent-Service). Анімація (Animation). Конференц-сервіс (Conference).

Таблиця 1.5

Перелік івент-заходів, необхідних приміщень та обладнання

№ пор.	Назва івент-заходу	Перелік приміщень	Обладнання
1.	Тематичні фестивалі	Вестибюль, хол, бенкетна зала ресторану	Виставкові стенди, стільці, фуршетні столи, квіткові композиції
2.	Весілля (65 осіб)	Хол, бенкетна зала ресторану	Столи обідні круглі, стіл для молодят, стільці, арка підвінцева, квіткові композиції.
3.	Анімаційний ранковий захід фізичної культури	Тренажерна зала та басейн	Килимки для фітнесу, інвентар для заняття водною аеробікою
4.	Конференції, бізнес-зустрічі	Конференц-зала, бізнес-центр, зала для нарад, хол	Демонстраційне обладнання, столи і стільці

В проєктованому готелі будуть надаватися послуги івент-сервісу. Так як основне призначення туристичного готелю – відпочинок, є можливість проведення всіляких святкувань, резервування ресторанного комплексу для

проведення весілля, ювілеїв. Також передбачаєм проведення музикальних вечорів, послуг конференц-сервісу, анімаційних розваг.

Організацією надання запланованих послуг займатимуться спеціалісти з належною освітою, сертифікацією та досвідом роботи.

Відповідаючим за конференц-сервіс в готелі «LEON» є конференц-менеджер, у його обов'язки входять такі функції:

1. Запрошення та реєстрація учасників.
2. Оформлення місця проведення, підготовка роздаткового матеріалу.
3. Зустріч, супровід та розміщення учасників.
4. Організація харчування: кава-паузи, обіди, фуршети, банкети.
5. Координація дій всіх елементів заходу, оформлення документації, презентація програм.
6. Збір зворотного зв'язку.

Ресторани. Бари. (Food & Beverage).

Відділ «Food&Beverage» займається організацією обслуговування відвідувачів в барі, ресторані, та івент-заходах.

Особливості приміщень для споживачів ресторанного комплексу «Leopolis», в проектованому готелі «LEON»:

- Вестибюль – перше приміщення, куди потрапляють відвідувачі, й де починається їх обслуговування. При вході відвідувачів зустрічає хостес, пропонує послуги гардеробу, а також проводить відвідувачів до залу ресторану чи бару.
- Санітарні кімнати розташовані поряд із гардеробом. До їх санітарного стану висувають високі вимоги: бездоганна чистота, добра вентиляція, яскраве освітлення.
- Туалетні кімнати забезпечені гарячою і холодною водою, туалетним милом, сушильними електрорушниками і дзеркалами.

- Санвузли: до структури цих приміщень входять вхідні тамбури, туалетна кімната, кабінки вбиралень.
- Гардероб - це місце для зберігання верхнього одягу та особистих речей відвідувачів. Він має огороження. У гардеробі встановлюють двобічні вішалки з розсувними кронштейнами. Гардероб ресторану та лоббі-бару розташований біля основного входу. Оскільки гардероб буде розташований біля головного входу, то він відповідно буде розрахований на відвідувачів як ресторану так і бару.
- Торговельні приміщення
- Матеріальнотехнічний склад
- М'ясо-рибне відділення
- Кондитерський цех
- Приміщення для офіціантів в ресторанному комплексі «Leopolis», розташовані поряд із торговельною залою. У них будуть встановлені столики, стільці, шафи, дивани тощо
- Торговельна зала - основне приміщення ресторану, призначене для обслуговування споживачів. В нашому випадку торговельна зона поділена на ресторан та лоббі-бар.
- У лоббі-барі буде передбачено місце для танців. Також буде встановлено барну стійку і підсобне приміщення. Торговий зал буде обладнаний сучасними зручними меблями.

Функції служби «Food&Beverage»:

- обслуговування бенкетів та івент-заходів в бенкетних залах готелю;
- приготування їжі та напоїв, зберігання продуктів і напоїв;
- прибирання приміщень кухні, миття посуду;
- прийом замовлень і доставка їх в номери;
- контроль та поповнення асортименту продуктів і напоїв в міні-барах;

- організація 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.

До складу служби входять :

- менеджер служби організації харчування (F&B менеджер);
- шеф повар;
- кухарі;
- метрдотелі;
- хостес;
- офіціанти;
- бармени;
- співробітники рум-сервісу;
- персонал різних цехів на кухні;
- персонал робітничої їдальні;
- прибиральники.

В готелі «LEON» працюють ресторан та лобі-бар:

Ресторан «Leopolis» приймає відвідувачів з 7:00 до 22:00 без вихідних та пропонує гостям широкий асортимент страв європейської та української кухні. Сніданок в ресторані організовується з 7:00 до 11:00. Здійснюється часткове обслуговування офіціантами за типом «шведський стіл».

Лобі-бар приймає відвідувачів з 12:00 до 00:00 без вихідних та пропонує гостям різноманітний вибір алкогольних та безалкогольних напоїв, легких закусок, та десертів.

Бенкетна зала ресторану «Leopolis» має назву «golden hall» та функціонує з 12:00 до 22:00 без вихідних.

Обслуговування у бенкетній залі та у лобі-барі може здійснюватись як повним так і частковим обслуговуванням офіціантами та барменами.

Повне обслуговування офіціантами є більш вишуканіше ніж часткове, тому його доцільніше застосовувати при проведенні бенкетів, івент-заходів, та при обслуговуванні споживачів у вечірні години.

1.4. Організаційний дизайн

Підприємницька діяльність в Україні регулюється Господарським і Цивільним кодексом України, окремими законами і підзаконними нормативними актами.

Основними суб'єктами, що здійснюють виробництво і реалізацію готельних та ресторанних послуг, виступають окремі підприємці – фізичні особи і підприємства – юридичні особи.

Основними формами утворення організації готельно-ресторанного бізнесу є заснування нової, реорганізація діючого суб'єкта господарювання відповідно до вимог чинного законодавства.

Самою простою формою організації підприємства є ФОП – фізична особа-підприємець. Але, враховуючи, що для даної категорії існують певні обмеження в діяльності (обмежена кількість найманих працівників, обмежений річний оборот виручки), то для створення готелю запропоновано обрати форму товариства з обмеженою відповідальністю (ТОВ).

Товариство з обмеженою відповідальністю (ТОВ) - є юридичною особою, яка має у власності відокремлене майно, може від свого імені купувати і здійснювати майнові та особисті немайнові права, нести обов'язки, бути позивачем і відповідачем у суді, а також відкривати банківські рахунки.

Товариство з обмеженою відповідальністю (ТОВ) є на даний час однією з найпопулярніших організаційно-правових форм юридичних осіб. Його популярність зростає завдяки тому, що його учасники несуть ризик збитків лише в межах вартості своїх внесків, пов'язаних з діяльністю товариства.

Також треба відмітити той факт, що засновниками товариства з обмеженою відповідальністю (ТОВ) можуть бути як фізичні так і юридичні особи. Не існує обмежень до розміру статутного капіталу ТОВ.

Процедура реєстрації ТОВ «LEON», буде включати в себе наступні етапи:

1. Резервування найменування;
2. Визначення основних видів діяльності (цілі та предмету діяльності);
3. Визначення місцезнаходження Товариства;
4. Підготовка проекту Статуту;
5. Проведення установчих зборів на яких приймаються рішення: про створення ТОВ; про формування статутного капіталу ТОВ; про затвердження Статуту ТОВ; про обрання Директора ТОВ;
6. Підписання і нотаріальне завірення Статуту Товариства;
7. Внесення засновниками не менше 50% внеску в статутний капітал товариства;
8. Сплата державного збору за проведення реєстрації;
9. Подача документів на державну реєстрацію до районної державної адміністрації.

Державному реєстратору необхідно подати:

- заповнену реєстраційну картку на проведення державної реєстрації юридичної особи (форма №1);
- примірник оригіналу або нотаріально засвідчену копію рішення (протокол зборів засновників про створення ТОВ);

- два примірники Статуту ТОВ;
- документ, що засвідчує внесення реєстраційного збору за проведення державної реєстрації юридичної особи;
- довідка з Єдиного державного реєстру про резервування найменування юридичної особи;
- документ, що підтверджує внесення засновником (засновниками) вкладу (вкладів) до статутного капіталу ТОВ в розмірі 50%;
- інформацію з документами, що підтверджують структуру власності засновників-юридичних осіб, яка дає змогу встановити фізичних осіб-власників істотної участі цих юридичних осіб.

Якщо документи для проведення державної реєстрації юридичної особи подаються особою, уповноваженою засновником (засновниками) юридичної особи, державному реєстратору додатково пред'являється її паспорт та надається документ, що засвідчує її повноваження.

10. Отримання довідки статистики про присвоєння кодів КВЕД;
11. Взяття на облік в ДПП і отримання довідки по формі 4-ОПП;
12. Отримання дозволу та виготовлення печатки Товариства;
13. Взяття на облік в Пенсійному фонді;
14. Взяття на облік в Фонді обов'язкового соціального страхування від тимчасової втрати працездатності;
15. Взяття на облік в Фонді обов'язкового соціального страхування від нещасних випадків на виробництві і професійних захворювань;
16. Взяття на облік в Центрі зайнятості;
17. Відкриття розрахункового рахунку в банку;
18. Взяття на облік в якості платника ПДВ або єдиного податку.

Термін реєстрації готельно-ресторанного господарства складає в середньому близько 15-30 днів, в залежності від періоду відкриття та 130 особливостей готельно-ресторанного комплексу.

Реєстрація ТОВ вимагає наявності юридичної адреси, яка повинна збігатись з фактичним місцезнаходженням підприємства. В іншому випадку можуть виникнути певні ускладнення з боку податкових органів.

Слід зазначити, що згідно з чинним законодавством ТОВ може бути зареєстровано фізичними або юридичними особами, в тому числі і нерезидентами. При цьому максимальна кількість учасників ТОВ складає 100 осіб.

Реєстрація ТОВ є відносно складною юридичною процедурою, яка містить безліч підводних каменів і вимагає від його засновників пильної уваги. Щоб уникнути грубих помилок і неточностей при реєстрації, необхідно щоб дану процедуру здійснювали висококваліфіковані юристи з багатим досвідом роботи в даній сфері.

Було визначено, що на підприємстві мають місце як лінійні, так і функціональні зв'язки, як горизонтальні, так і вертикальні, як формальні, так і неформальні. Поєднання декількох функціональних обов'язків є характерною рисою даної системи управління. Це здійснюється задля зменшення чисельності оперативного персоналу та збагачення його роботи.

Для роботи персоналу в готелі «LEON» обрано лінійно-організаційну структуру управління, при якій організацією і забезпеченням ефективної діяльності готелю займається директор. (Рис.1)

Переваги даної структури управління полягають у здатності до самоуправління, оперативності та конкретики. Директор власноруч контролює систему виконання усіх бізнес-процесів готелю та завжди знає поточний стан справ готелю загалом. [6,7]

На досліджуваному підприємстві існують усі види зв'язків:

1. Вертикальні та горизонтальні.

Вертикальні зв'язки поєднують ієрархічні рівні на підприємстві та в його підрозділах, відображають розподіл повноважень і вказують на те, хто займає яке місце в організації. Вертикальні зв'язки вирішують проблеми

влади та впливу, дають можливість передавати розпорядчу та звітну інформацію.

Горизонтальні зв'язки – зв'язки в межах рівня ієрархії.

Існують декілька способів встановлення горизонтальних зв'язків; на досліджуваному підприємстві можемо говорити про встановлення прямих контактів між підрозділами.

2. Лінійні та функціональні.

Лінійні зв'язки – це відносини, в яких керівник реалізує свої владні права, здійснює прямий вплив на підлеглих (зв'язки "зверху донизу" у формі наказів, розпоряджень, команд, вказівок). Функціональні зв'язки на підприємстві носять дорадчий характер (рекомендації, пропозиції, варіанти, "ноу-хау" у напрямку "знизу доверху").

3. Формальні зв'язки, які виникають між посадами, та неформальні, які виникають між конкретними індивідуумами.

Функціональний зв'язок, налагоджений даним підрозділом з іншими структурними елементами підприємства, забезпечує злагодженість усього виробничо-господарського процесу, ефективно відслідковує недоліки та з'ясовує причини їх виникнення.

Генеральний директор виконує такі функції:

- розробка стратегії розвитку та здійснення контролю за якістю надання послуг;
- вживання заходів забезпечення рентабельного функціонування готелю, матеріально – технічними ресурсами, персоналом, раціональним використанням, обліком і розподілом номерів та місць;
- організація ефективних зовнішніх комунікацій, роботи персоналу і служб готелю, ведення і своєчасне подання господарсько-фінансової звітності, підписання угод, зобов'язань, доручень;
- управління всією господарською діяльністю суб'єкту готельного бізнесу;

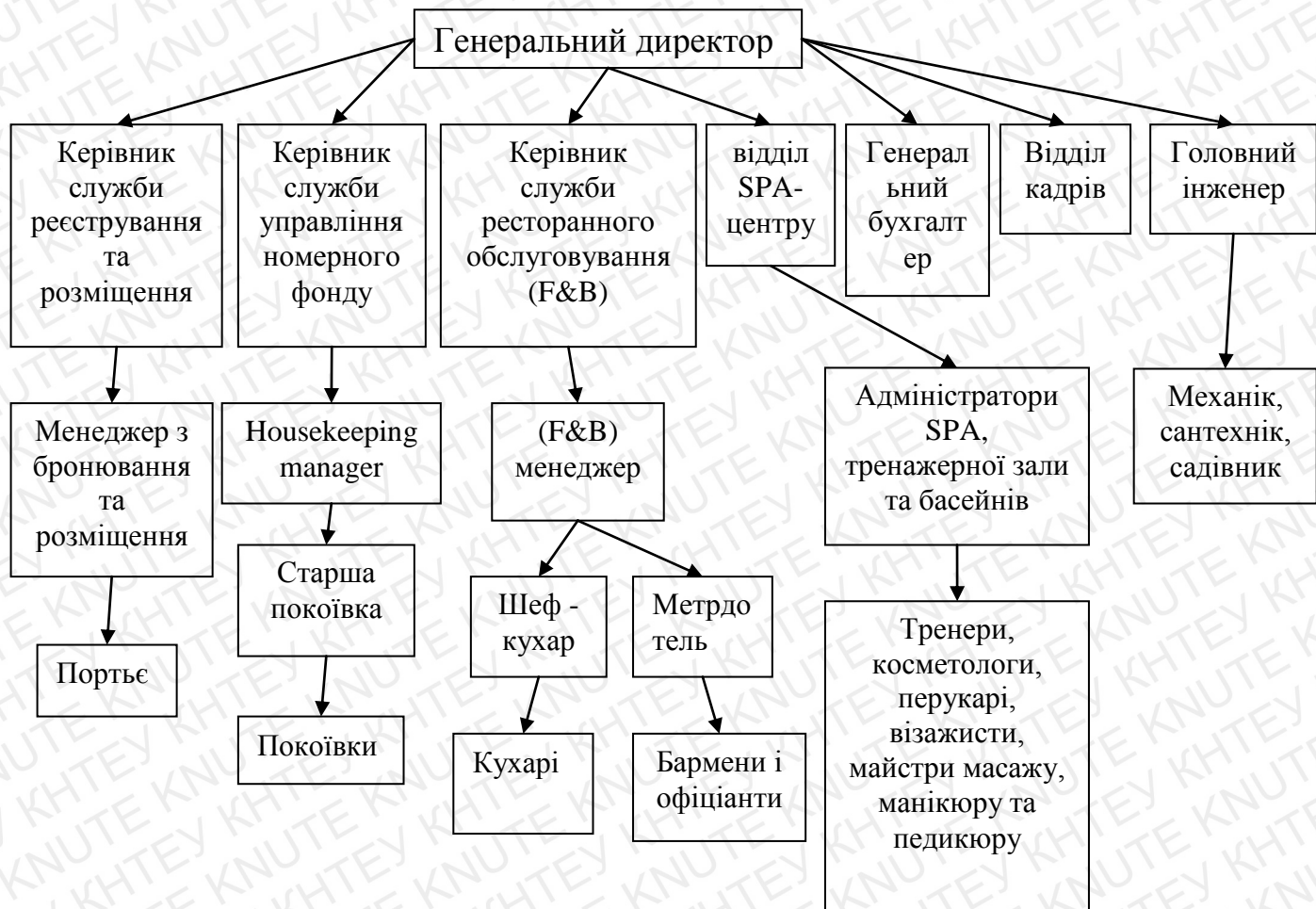


Рис.1.1. Схема лінійно-організаційної структури управління готелем «LEON»

- визначення стратегічних напрямків діяльності, що формують орієнтацію на певний сегмент туристичного ринку;
- впровадження і дотримання єдиної політики організації праці та інших функцій;
- користування всіма видами банківських послуг, зокрема кредитами, , підписання чеків на отримання готівки та ін., відкриває та розпоряджається рахунками, несе відповідальність за затвердження бюджету готелю, має право позову і відповіді на суді, а також представляє готель в усіх адміністративних установах, приймає рішення щодо системи тарифів, розрахунків із клієнтами.

Керівник служби приймання і розміщення виконує такі функції:

- контроль роботи менеджерів служби бронювання, прийому та розміщення, обслуговування номерів, менеджерів з обслуговування;
- забезпечення необхідного рівня обслуговування і утримання приміщень, регулярна перевірка стану номерів готелю, коридорів, холів та інших приміщень, що використовуються гостями, з метою дотримання належного стану згідно виробничих вимог;
- здійснення контроль за витратами на виробничі потреби підпорядкованих служб;
- контроль за відповідністю згідно стандартів зовнішнього вигляду і вимог особистої гігієни обслуговуючого персоналу;
- здійснення інвентаризації і складання замовлень на необхідні у використанні ресурси;
- вирішення питань щодо скарг гостей стосовно функціонування підпорядкованих служб, локалізація конфліктних ситуацій з гостями та серед персоналу;
- відповідальність за впровадження і програму підвищення кваліфікації у контрольованих службах;
- управління черговими денної і нічної зміни, аналіз звітної документації.

Керівник служби управління номерним фондом виконує такі функції:

- контроль за якістю 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;

- підбір персоналу, 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;
- підготовка і аналіз звітів про перевірку і прогнозування використання номерного фонду, 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, моніторинг ринку витратних матеріалів, укладання угод щодо їх поставок;
- контроль і управління роботою готельної пральні;
- координація роботи з іншими службами;
- регулярне проведення інвентаризації;
- підтримування сприятливого мікроклімату у колективі.

Керівник ресторанної служби виконує такі функції:

- складання меню;
- постачання необхідними продуктами;
- розподіл праці обслуговуючого персоналу по ділянкам;
- контроль дотримання санітарних правил приготування страв, їхнього естетичного вигляду і подачі;
- контроль за витратами сировини, якість і своєчасну доставку на підприємство;
- контроль рівня надання послуг обслуговування;
- оптимізація роботи та рентабельності кожного підрозділу підприємства;
- затвердження графіка роботи персоналу.

Кадрова служба виконує такі функції:

- підбір, прийом, навчання та оцінювання якості роботи персоналу готелю;
- улагодження конфліктів між персоналом;
- розробка посадових інструкцій і функціональних технологій для персоналу;
- оцінка і поліпшення умов праці;
- допомога керівникам підрозділів готелю у роботі з персоналом;
- підвищення кваліфікації співробітників;
- заохочення та мотивація персоналу .

Головний бухгалтер виконує такі функції:

- контроль ефективності фінансових потоків у готелі;
- забезпечення оптимальних витрат і відрахувань;
- розробка кошторису для працівників, здійснює контроль за рівнем витрат;
- розробка і впровадження виробничого обліку;
- підтримка тісних зв'язків з менеджерами інших служб;
- керування інвентаризацією матеріально-технічної бази і визначення її вартості, здійснення контролю за використанням бланків оперативного обліку, їхнього збереження;
- підготовка звітно-фінансової інформації про витрати суб'єкта готельного бізнесу для власника;
- складання річного плану фінансових потоків з урахуванням перспективного планування економічного стану готелю.

Головний інженер виконує такі функції:

- складання графіків проведення робіт з профілактики і ремонту;
- реєстрація даних, підготовка місячного звіту стосовно роботи служби для керівників закладу розміщення, складання бюджету служби, контроль його виконання і витрати у процесі функціонування служби;

- несе відповідальність за використання опалювальних систем, водопостачання, засобів зв'язку відповідно до експлуатаційних вимог технічного обладнання;
- здійснює контроль дотримання правил охорони праці й техніки безпеки та інструктує працівників стосовно безпеки у випадку виникнення пожежі, виходу газу й інших непередбачуваних технологічних процесів;
- контроль ефективного використання необхідних у технологічному процесі ресурсів і раціональне використання енергоресурсів, їхню економію;
- вирішення проблем кадрового забезпечення служби та розробка планів поточного та перспективного технічного переобладнання закладу розміщення спільно з директором готелю або менеджером;
- забезпечення навчання та практичної підготовки інженерно-технічного персоналу.

Функції менеджера конференц-сервісу:

- проведення переговорів по організації заходів;
- організація підготовки та проведення банкетних заходів;
- здійснення повного циклу роботи з підготовки до івент-заходів;
- проведення моніторингу та вибір оптимальних постачальників послуг, робота з кошторисами, оптимізація вартості послуг, ведення звітності;
- контроль за роботою залу;
- підбір, навчання, контроль і управління персоналом;
- вирішення конфліктних ситуацій;
- проведення ділових заходів;
- проведення зустрічей та переговорів з потенційними клієнтами;
- ознайомлення з проектами рішень контрагентів (кейтерингові служби, транспорт та інші).[6,7]

Основні обов'язки коридорного:

- супровід гостей у номер при прибутті у готель із номера при від'їзді;
- доставляти у номер, камеру зберігання багаж гостей;
- допомагати гостям розміститись у номері, надати інформацію про обладнання номера - освітлення, телевізор, кондиціонер, телефон, про додаткові послуги у готелі - обслуговування в номерах, плавальний басейн, пральню, хімчистку та ін..;
- розбудження гостей у наперед узгоджений час;
- збереження аптечки першої допомоги, поновлювати аптечку при необхідності;
- контроль за порядком та дотриманням чистоти на поверсі.

Стиль управління в готелі «LEON»

У готелі планується запровадити демократичний або товариський стиль управління. За цим стилем розуміється спільна робота керівника із персоналом, формування неформальних людських відносин, прийняття колективних рішень. Відбувається погодження індивідуальних побажань персоналу з керівництвом, цілей підприємства та розподіл праці. Керівник заінтересований у наданні необхідної допомоги персоналу, прагне підвищити їх самостійність та кваліфікаційний рівень.

Демократичний або товриський стиль управління – це поведінка керівника, який намагається не нав'язувати свою волю підлеглим, а створює клімат у колективі, де працівники мотивують себе самі до праці через потреби вищого рівня.

Основними позитивними характеристиками керівника-демократа є справедливість, повага до підлеглих, турбота про них, делегування другорядних питань підлеглим, прислуховування до думок підлеглих, доведення вказівок підлеглим у вигляді пропозицій, порад і навіть прохань,

інформування колективу про стан справ та перспективи розвитку організації тощо.

При демократичному стилі управління 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 нематеріальну мотивацію співробітників.

Демократичний стиль управління передбачає інформування керівником працівників про загальну ситуацію в готелі. Ця інформація служить як засіб керівництва. В основному керівник не вдається до формальної влади, а користується діловим авторитетом, як експерт.

Ефективність використання демократичного стилю залежить від якостей керівника, характеристик підлеглих і особливостей задач для вирішення.

Характерними рисами для такого керівника є товариськість, самоконтроль та продуктивні відносини між працівниками.

Використання демократичного стилю висуває до керівника наступні вимоги:

- довіра до співробітників;
- відмова від особистих привілеїв;
- чесність, відвертість, щирість
- контроль за процесами праці та результатами, але без втручання.

Співробітники, у свою чергу, розглядаються як партнери, які можуть вирішувати поточні задачі самостійно.

Для такого персоналу характерні такі риси як: високий рівень кваліфікаційної підготовки, певні знання і досвід роботи, бажання професійного росту, інтерес до роботи, признання співробітників.

Використання демократичного стилю висуває до співробітників такі вимоги:

- бажання працювати, розвиватися та мати сміливість брати на себе відповідальність;
- готовність нести відповідальність за свої дії;
- врівноваженість, самоконтроль, терпіння, нескінченний запас ентузіазму.

Перевагами демократичного стилю управління є прийняття кваліфікованих рішень, висока мотивація співробітників і розвантаження керівника. Хоча участь співробітників в прийнятті рішень і підвищує їх мотивацію, що спричиняє поліпшення трудових досягнень, та його використання може вповільнювати процес прийняття рішень.[6,7,8]

РОЗДІЛ 2. АРХІТЕКТУРА ГОТЕЛЮ

2.1. Екстер'єр та інтер'єр

У проекті виконані такі передпроектні роботи:

- розроблено попередні концептуальні архітектурні пропозиції;
- розроблення пропозицій щодо розміщення об'єктів будівництва на земельних ділянках;
- визначено інженерні характеристики об'єкта.

Обґрунтування місця розташування та умов будівництва на земельній ділянці

Туристичний готель «LEON» запроектований у м. Львів, по вулиці Соломії Крушельницької, 2, буде мати 5 поверхів, що забезпечить економічне використання ділянки. Цокольний та перший поверх призначені для громадських функцій, на решті трьох розміщені житлові приміщення (номери).

З вікон туристичного готелю буде відкриватись краєвиди на парк імені Т.Г. Шевченка. Перебування в готелі надає чудову можливість відпочити від швидкого ритму життя та насолодитись пішими прогулянками на свіжому повітрі.

Загальна площа туристичного готелю становить 3232 м².

Відстань до міжнародного аеропорту «Львів» імені Данила Галицького - 7 км;

відстань до автовокзалу №1 – 9 км;

відстань до центрального залізничного вокзалу – 3 км;

відстань до Площі Ринок – пішки 10 хв.

Проект передбачає формування неокласичного стилю для будівлі .

Архітектурний стиль забудови – багатопверхові житлові будинки.[9,11]

Дизайнерське рішення приміщень готелю

В архітектурі Львова відображено багато європейських стилів та напрямків, що відповідають різним історичним епохам. добре представлено такі епохи: ренесанс, бароко, класицизм.

У дизайнерському рішенні об'єднано декілька стилів приміщень для обслуговування споживачів готельних послуг, найпоширеніший – ренесанс.

Відродження, або Ренесанс (фр. Renaissance — «Відродження») — культурно-філософський рух кінця Середньовіччя — початку Нового часу, що ґрунтувався на ідеалах гуманізму та орієнтувався на спадщину античності.

Стиль обрано за такими критеріями:

- симетричні пропорціональні, гармонічні, геометричні форми (квадрат, коло, ромб);
- кольори натуральні, помірної яскравості, переважно білі, припустимі вкраплення дерева світлих і темних відтінків;
- античний орнамент на стінах, колоннах, стелі (вінки на давньоримський мотив, зображення красивих людей з детальними характеристиками, грона винограду);
- текстиль із натуральних тканин, штори із блискучих тканин з вишивкою, драпірування, ламбрекени, аплікація на гладкій тканині;
- античні скульптури, кераміка та фарфор з характерним для стилю декором, венеціанське скло.[21]

Екстер'єр

Архітектура неокласицизму - архітектурний стиль, створений неокласичним рухом, яке почалося в середині XVIII століття. У своїй чистій формі це стиль, в основному похідний від античної архітектури класицизму, Вітрувіанських принципів і робіт італійського архітектора Андреа Палладіо

Зрозуміло, що під терміном «неокласицизму», в першу чергу, розуміється сучасне бачення класики, а саме архітектурного стилю, набув популярності ще у вісімнадцятому столітті.

Неокласицизм - це урочистість і розкіш, а за допомогою скляних і дзеркальних вітражів створюється візуальне відчуття величі і розширення простору приміщення. Цей стиль екстер'єру тепер дуже популярний серед забудовників.

Основні риси стилю «Неокласицизм»:

- витонченість, легкість, прямолінійність;
- опора на класику і античну ордерну систему;
- строгість пропорцій;
- впровадження в архітектуру і декор єгипетських мотивів;
- дотримання класичних пропорцій, прагнення до затишку і гармонії;
- благородний, але не надмірний декор;
- відхід від консервативності класицизму.[22]

Особливості стилю «Неокласицизм»:

Хоч стиль неокласицизм був створений на основі класицизму, він все-таки має ряд відмінностей від свого попередника.

Отже, відмінними рисами неокласицизму є: витонченість, легкість, прямолінійність.

Слід також зазначити, що неокласицизм - це антитеза стилю модерн, який був занадто насичений декоративними елементами.

Класика - це основа нового стилю, що отримав назву «неокласицизм». Він спирається на античну ордерну систему і в ньому видно суворе дотримання найдавнішого правила, за яким були побудовані єгипетські піраміди, - золотого перетину.

➤ При реалізації проекту дуже важливо використовувати дорогі, якісні матеріали.

Кращий матеріал для використання - натуральний камінь, штукатурка хоч і досить пластична, але не така довговічна, дерево - зовсім не про неокласику.

- Традиційно, неокласичний екстер'єр робиться в світлих тонах.

У колірній гамі неокласицизму переважають ніжні відтінки: золотий, блакитний, бежевий, коричневий.

- Фасади відрізняються достатнім багатством оздоблення: колони, які були актуальні в античному мистецтві і в класицизмі, декоративні балкони, спеціальні фасадні кронштейни, архітектурні лиштви, балясини, панно, а також інші.

- Характерні прикраси - листя, раковини, архітектурні фронти. Для нього властиве звернення до античності, з його легкими, витонченими прямими лініями.

Для прикраси кутів, ручок, замків використовується витончена бронзова обробка.

Мотиви класики і історичних напрямків в образі будівлі в стилі Ренесанс, бароко, ампір, класицизм, підкреслюються архітектурними елементами ордера: колонами, фронтонами, балюстрадами, аттиками, карнизами, скульптурними композиціями, а також традиційної ліпниною у вигляді меандру, пальметт, акантового, дубового, лаврового листа, гірлянд.

- Вікна та двері готелю мають бути міцними і відображати характер споруди.

Вікна підлаштовуються під інтер'єр, тож рішення – великі прямокутні вікна з широким підвіконням. Додатково можна прикрасити холдингами.

Двері з різьбним оздобленням, прикрашають різними вставками та візерунками, але не рясно. Аби двері мали вигляд водночас презентабельності та стриманості.

- Дах буде мати плоску форму, тому матеріал покриття має бути максимально надійним від тріщин, протікань та інших погодних негараздів.

Рішенням стане плоска мембранна покрівля. Даний матеріал захищає дах від ультрафіолетового випромінювання, дощів та пожеж. Мембрани досить міцні, а головне – є екологічно чистим матеріалом.

- Доріжка перед входом вимощена з каменю або бруківки.

Неокласичний стиль у ландшафтному дизайні готелю:

Неокласичний стиль більш універсальний і може бути доречний навіть на невеликій ділянці.

Неокласика у ландшафті - стиль, заснований на частковому запозиченні і сучасному прочитанні елементів класичної регулярної садово-паркової архітектури (таких як партер, алея, боскет, живоплоти, рабатки і ін).

Локація розміщення готелю багата на садово-паркову архітектуру, тому зона центрального входу - стає візитною карткою ділянки.

По периметру можливо встановити декілька декоративних фонтанів в неокласичному стилі та геометрично прикрасити проміжки між ними висадженими трояндами, або стриженими кубами спіреї.

Акцентом ландшафтної композиції перед входом можуть бути не тільки фонтани, але й скульптури в класичному стилі. Вічно зелені туї також створять характер неокласицизму.

Можна вважати, що дизайн ділянки склався, якщо композиція ландшафту підкреслює стиль будівлі.

Неокласичний екстер'єр повинен добре поєднуватися з таким же за стилем або ж подібним інтер'єром. [10,11,12,13,14,22]

Інтер'єр

Стиль «Ренесанс». До складу приміщень з даним інтер'єром входять: вітальня (холл), зона відпочинку та очікування, лоббі-бар, ресторан, коридори, ліфти та санвузли спільного користування.

Дизайнерський стиль інтер'єру приміщень для обслуговування споживачів готельних послуг – **ренесанс** – культурно-філософський рух кінця Середньовіччя — початку Нового часу, що ґрунтувався на ідеалах гуманізму та орієнтувався на спадщину античності.

Стиль ренесанс в інтер'єрі - це принцип пропорційності і глибокої перспективи, гармонія форм і плавних ліній. Естетика ренесансу пізнавана по

організації життєвого простору: склепіння стель, округлі ніші, раціональність форм.

Ключовими рисами стилю є:

- багатство кольорів і симетрія;
- колони, пілястри, антаблементи, що відрізняються геометричною симетрією;
- сходи великих розмірів;
- декоративні молдинги, двері, і дверні коробки;
- стіни прикрашені паттернами і фресками, інкрустовані дерев'яними панелями;
- розписи на стінах і стелях;
- відкриті арки.[21]

Вітальня(холл), зона відпочинку та очікування.

Для **підлогових покриттів** використовується плитка, мармур; укладка виконується з геометричним малюнком. У великих вестибюльних приміщеннях готелю плитка викладена в величезні візерунки. Килими для даного стилю є рідкістю і майже ніколи не стеляться на підлогу.

Стіни виконані переважно в світлих тонах, щоб стіни не здавалися "холодними". Відтінок може бути кремовим, світло-персиковим або світло-зеленим. Як матеріали використовують натуральний камінь, мармур, венеціанську штукатурку або піщаник.

Стеля висока склепінного і багаторівневого типу. Найчастіше їх штукатурять мармуровою штукатуркою світлих тонів. Багаторівневі стелі поєднуються з ліпниною або розписом в центрі, зосередженої навколо центрального освітлення. Допустимі невеликі за площею фрески.

Меблі для зони відпочинку та стійки рецепції виготовляються переважно з темного дерева. Форми витримані в симетрії і геометрії. Конструкції не містять химерних елементів, але поверхні оснащуються

рельєфним декором. Приміщення не перевантажено меблями, кожен предмет несе практичну функцію. Центр залишається вільним.

Декор. Інтер'єр епохи ренесансу складно уявити без декоративних елементів.

- Велика роль відводилася картинам епохи ренесансу - на стіни вішають репродукції відомих художників. Актуальними є копії скульптур великих майстрів, необов'язково повно розмірні.
- Не менш актуальні колони і пілястри з прямими вертикальними лініями.
- Для освітлення використовуються денні «торшерні» лампи, центральне освітлення (велика люстра із декоративними підсвічниками).
- Текстильний декор (штори з вельвету, дамаської тканини або камчатного полотна.
- Живі квіти. [10,11,12,13,14]

Лоббі-бар та ресторан.

Підлога облицьована мармуром, натуральним каменем. У центрі підлогового покриття і по периметру геометричний і симетричний візерунок.

Стіни з венеціанської штукатурки, до складу якої входять натуральні компоненти. Вона рівно лягає на стіни і має гарний вигляд як при денному, так і при вечірньому освітленні. Можна створити цікаву фактуру. Допустимі вкраплення з дерева світлих і темних відтінків.

Стеля вимощена ліпниною, необов'язково білою, як в античності. Вона може бути патинованою або позолоченою.

Меблі виготовляються з дуба або волоського горіха, барна стійка прикрашена різьбленням і інкрустацією, стільці облицьовані ебеновим деревом, приховані стики, крісла оббиті тканиною.

Актуальними для стилю ресторану та є обідні масивні столи з мармуровими поверхнями або дерев'яні круглі столи.

Декор:

- Невеликі картини з безліччю рам, часто позолочених.
- У стінах виробляють ніші, в них роблять фрески або поміщають характерні для стилю статуетки.
- Освітлення приміщень здійснюється за допомогою декоративних електричних свічок, підсвічників та центрального освітлення у стилі ренесансу.
- У якості текстильного декору використовується вельвет, дамаська тканина або камчатне полотно, парча (для скатертин), шовк з великим малюнком яскравих кольорів.
- Живі квіти. [10,11,12,13,14]

Коридорні приміщення та ліфти.

Підлога:

- Для коридорів можливе використання паркету, керамічної плитки або керамограніту. Матеріал стійкий до стирання і міцний.
- У ліфті художній спосіб кладки паркетної дошки зі світлого дерева.

Стіни:

- ліфтів можуть бути оббиті дерев'яними панелями з художньою різьбою та позолоченими візерунками;
- коридорів можуть бути виконані з натурального каменю, мармуру або піщаника.

Стеля коридорних приміщень вкрита мармуровою штукатуркою світлих, кремових та темно-коричневих відтінків.

Стеля ліфта виготовлена з дерев'яної панелі із вбудованим підсвічуванням.

Меблі:

- Буфети з геометричним декором.
- Оббиті парчею крісла, стільці, дивани.
- Столи з дерева або мармуру.

Декор:

- Мініатюри відомих та характерних для даної епохи скульптур, годинники з оздобленням.
- Коридорні приміщення в стилі ренесанс можуть бути доповнені настінними фресками - репродукціями популярних зображень великих майстрів епохи Ренесансу.
- Венеціанські дзеркала, скриня-кассоне (атрибут епохи відродження, у минулому улюблена скриня італійських наречених).
- Освітлення у коридорних приміщеннях здійснюється за допомогою підсвічників на стінах та центрального освітлення.
- Текстильний декор.
- Живі квіти. [10,11,12,13,14]

Санвузли спільного користування.

Підлога із натурального каменю, керамограніту або плитки.

Стіни можуть бути виготовлені із венеціанської штукатурки.

Стеля також вкривається штукатуркою з оздобленнями.

Меблі: санвузли оснащені усіма необхідними санітарними об'єктами.

Декор:

- Венеціанські дзеркала.
- Освітлення за допомогою підсвічників та центрального освітлення(люстра) у стилі ренесанс.
- Живі квіти. [10,11,12,13,14]

Стиль «Барокко». До складу номерів у стилі барокко входять: люкси та апартаменти.

Стиль **бароко** (італ. «Barocco» - химерний, помпезний, схильний до надмірностей) зародився в Італії в XVI-XVII століттях, а потім поширився по всьому світу.

При оформленні дизайну в стилі бароко використовуються колірна гамма, яка відображає помпезну спрямованість стилю: теракотова, темно-

зелена, коричнево-зелена, червоно-бордова, пурпурно-золота, синьо-золота. Основним кольором стилю є золотий, в поєднанні з білим і бежевим.

У дизайні інтер'єру бароко прагне до величі і пишності.

Особливостями стилю в інтер'єрі є:

- просторовий розмах (стилю притаманні великі приміщення),
- багатство і розкіш,
- симетрія,
- масивні дорогі меблі,
- велика кількість позолоти,
- ліпнина та химерний декор,
- настінний живопис,
- фрески,
- колірні контрасти.

Для обробки **підлоги** використовують:

- мрамур, який може переходити і на стіни;
- паркет;
- керамограніт.[24]

Стелі прикрашають ефектним розписом перспектив. Вони мають поєднуватися за стилем із стінами, тому багаторівневі конструкції або багатоступінчасті переходи, прикрашені ліпниною або фресками, будуть хорошим рішенням.

Стіни, як правило, затягують дорогими тканинами або гобеленами. Це можуть бути і шпалери в характерній бароко колірній гамі (однотонні темні або світлі зі складним флористичним малюнком) і декоративна штукатурка.

Меблі виготовляються за допомогою техніки дерев'яного набору і фанерування.

Використовують матеріали, придатні для полірування і різьблення, наприклад, м'який горіх. Оптимальні породи деревини: дуб, бук, ясен,

вишня, каштан. Дерево покривають позолотою і декорують бронзовими або позолоченими накладками. Як обробні матеріали так само використовують черепаший панцир або слонову кістку. Поверхня меблів і предметів інтер'єру втрачає свою гладкість і стає шорсткою, опукло-увігнутою, зверху покривають лаком.

- Дивани і крісла на вигнутих ніжках з різьбленими спинками і підлокітниками, оббиті яскравою декоративною тканиною з квітково-мереживними композиціями.
- Ліжко з красивою спинкою, на високих фігурних ніжках, з балдахіном з оксамиту.
- Туалетного столик і пуф.
- Комод з висувними ящиками.
- Серванти зі скляними дверцятами.

Декор:

- Світло в приміщенні - приглушене і розсіяне. Використовуються електричні світильники у формі свічки, багаті блискучі люстри і настінні бра у формі свічок з кришталевими підвісками. Світильники можуть бути срібними або золотими і декоровані свічниками.
- Фрески, стінові напівколони.
- Велика кількість важких тканин та підлога заслана килимом, з переважанням тематики зображень листя і плодів.
- Поширені шпалери (гобелени) - ткані килими без ворсу, якими занавішуються стіни. Парчею оформляються стіни, вікна та двері, меблі. Цінується і дліноворсового генуезький оксамит.
- Як елементи декору підійдуть різні скульптури, картини у великих рамах, вази і дзеркала великих розмірів в різьблених рамах.
- Вікна прикрашаються важкими порт'єрами зі складною драпіровкою.
- Живі квіти.

Санвузол у стилі «Барокко».

Бароковий інтер'єр вбиралень обов'язково включає:

- Обробку стін і підлоги натуральним мармуром, або, як варіант, дорогою плиткою, що імітує його.
- Багату, важку драпіровку, як варіант, розпис по поверхнях
- Щодо декору та освітлення - все те, що сигналізує про розкіш: кришталеві люстри і світильники, а також, необмежену кількість позолоти, інкрустація і фрески. Колони, скульптурні композиції. [10,11,12,13,14,24]

Стиль «Європейський». Найкраще поєднання стилів різних країн Європи. Даний стиль зручно використовувати для дизайну приміщень для бізнес-послуг (конференц-зала) та побутового обслуговування (салон краси).

У основі даного стилю приховані прагматичність і функціональність. Це поєднання робить інтер'єр співзвучним з міським діловим життям.

Інтер'єр в європейському стилі має такі відмінні риси:

- Відкрите планування.
- Розширений простір, високі вікна.
- Комфортабельність.
- Стриманість.
- Колірна гамма приміщення повинна бути скромною, але не нудною. [25]

Підлоговим покриттям в такому приміщенні може служити паркетна дошка, плитка, натуральне дерево або його імітація.

Підлога має бути на кілька відтінків темніше, ніж стіни і двері.

Стеля. Існує кілька популярних варіантів оформлення стелі в європейському стилі:

- стеля з декоративними балками;
- багаторівневі стелі з різними схемами підсвічування;

- натяжні полотна;
- у стилі європейської аристократії має місце використання деревини.

Стіни можна зробити з поєднанням різних фактур. Вони повинні бути гармонійним фоном для меблів і інших елементів інтер'єру в приміщенні.

При фарбуванні стін важливо враховувати, що європейського стилю характерні матові поверхні.

Меблі в європейському стилі дотримуються консервативних правил. Набагато краще, якщо в одній кімнаті зустрінуться представники різних гарнітурів. Нехай вони відрізняються за кольором і формою, але мають незначні загальні характеристики.

Меблі в європейському інтер'єрі традиційно мають гладкі й рівні поверхні, а їх обробка відповідає духу стриманості.

- Щодо приміщень для бізнес-послуг (конференц-зала) - європейський стиль має на увазі наявність різьблених шафок і полиць, круглих журнальних столиків і табуретів з фігурними ніжками. Масивний дерев'яний стіл, розташований строго по центру приміщення.

- Щодо приміщень побутового обслуговування - м'які меблі. Вони мають бути світлими, якісними, низькими, привабливими і комфортними.

Декор:

- У європейському стилі інтер'єру допустимі різні види килимів (як трикотажні полотна, так і килими з високим ворсом). Цей елемент декору дозволяє врівноважити аскетичність і теплоту атмосфери в приміщенні.

- Можливі варіанти декору на прикладі : цікавих значущих фотографій в рамках, ароматичних свічок, вази з живими квітами, рослини в горщиках, яскраві дизайнерські аксесуари, книги та журнали, лаконічні статуетки з дерева і фарфор.

➤ Освітлення точкове по периметру, можливе використання торшерів підсвічників, настінних бра. [10,11,12,13,14,25]

2.2. Дизайнерське рішення номера готелю

Стиль «Класицизм». До складу номерів у стилі класицизму входять: стандарти одномісні, двомісні, та напівлюкси.

Класицизм - палацовий стиль європейської епохи просвітництва XVII-XIX ст. Стиль орієнтується на античну класику, в основі якої лежить грецька античність як досконалий зразок мистецтва.

Двомісний номер в стилі класицизм виконується з натуральних і дорогих матеріалів, в світлій колірній гамі і з багатою обробкою, дотримуючись осьову симетрію.

Для класицизму характерні:

- Простір;
- впорядкованість і логічність;
- в плануванні немає нагромаджень;
- багато монументальних арочних і прямокутних;
- лінії строгі, часто повторювані;
- малюнки пластичні, симетричні. [23]

Домінуюча гамма кольорів: білий, зелений, рожевий, блакитний, пурпурний із золотими акцентами доповнюються жовтими і ліловими відтінками.

Підлога покривається художнім паркетом-мозаїкою з малюнком із різноманітних порід світлого дерева.

Стелі витримуються в класичних ніжних біло-кремових тонах.

Стіни оформляються текстилем або фарбуються в пастельні тони. Стелі і стіни декоруються художньою фрескою. Допускається стримана ліпнина: віньетки, різьблені розетки, барельєф в округлому медальйоні. Стіни і стеля оформляються декоративною ліпниною з позолотою.

Меблі і предмети інтер'єру відрізняються респектабельністю. Для них характерні прямі лінії.

Меблі зроблені з дерева вишні, горіха, липи, відтіняються накладками з дорогого каменю, бронзи, вставками з порцеляни і фаянсу, непомітним квітковим орнаментом і античними сюжетами, різьбленням з позолотою.

Головний предмет інтер'єру - ліжка, що відрізняється гарними формами і великими габаритами.

Обов'язкові складові спального гарнітура - банкетки, пишні пуфи і крісла з низькими ніжками, ліжка-дивани для денного сну.

Столи і стільці вибираються з архітектурними ніжками - у вигляді звужених до низу колон.

Корпус меблів декорують мозаїкою - маркетрі (інкрустація зі шматочків шпону різних порід деревини).

Декор. Інтер'єрний текстиль укладається в складні форми плавними, м'якими лініями.

➤ Найважливіша складова - колони, напівколони, капітелі і фронтони, які сприймаються як єдине ціле з декором.

➤ Тканини для інтер'єру в стилі класицизм обираються дорогі: шовк, бавовна, атлас, тафта, з жакардовим орнаментом.

➤ У тканинах поєднується матове золото з молочним, синім, зеленим і червоним кольорами. Використовується приглушеного кольору текстиль з акуратним рослинним орнаментом.

➤ У класицизмі використовується центральне і бічне освітлення: великі кришталеві або з дорогого каменю люстри, плафони обтягнуті тканиною або зроблені у формі свічок, з бронзовою або позолоченою фурнітурою.

➤ Настінні бра підбираються під стиль люстри, створюючи єдину композицію.

➤ Стримані, але дорогі елементи декору: каміни, невисокі крісла, чайні столики, масивні античні вази з меандрами, нитки перлів, великі прямокутні дзеркала з флористичної оправою, порцеляновий посуд суворих обрисів.

➤ Живі квіти.

Санвузол у стилі «Класицизм».

Вбиральня являє собою кімнату з комбінацією світлих тонів

Підлога: в якості підлогового покриття використовують плитку і дерево.

Стеля і стіни викрашені у пастельні відтінки та декоровані стриманою ліпниною з позолотою.

Меблі витончені з дорогих порід дерева.

Основний акцент - чавунна або латунна ванна овальної форми, на низьких ніжках, з обробкою з високоякісного фарфору і художнім розписом.

Декор. Обов'язкові атрибути в інтер'єрі:

- столик з мармуровою стільницею,
- крісло або шкіряний пуф,
- велике дзеркало в масивній оправі,
- кришталева люстра,
- настінні бра з бронзовою або позолоченою фурнітурою.

[10,11,12,13,14,23]

План двомісного стандарту представлений у додатку 1.

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.

Для того, щоб порахувати вартість реалізації проєктованого туристичного 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 одномісних номерів, 42 стандарти 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.

Також в готелі передбачено функціонування ресторану та лоббі-бару, рекреаційних послуг, побутових послуг та магазину-бутіка.[15]

Розрахунок площі номерів і допоміжних приміщень туристичного готелю представлений у таблиці 3.1.

Таблиця 3.1

Розрахунок площі номерів, адміністративних допоміжних приміщень готелю «LEON» **, м. Львів**

Тип приміщення	Кількість, од	Площа, м ²	Площа всього, м ²
----------------	---------------	-----------------------	------------------------------

Стандарт одномісний	25	18	450
Стандарт двомісний	42	25	1050
Напівлюкс	6	55	330
Люкс	4	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 персоналу	2	4	8
Підрозділ побутових послуг (пральня, хімчистка)	1	50	50
Підрозділ рекреаційних послуг (Басейн, тренажерна зала Спра-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		3232

Таким чином, загальна площа туристичного готелю становить 3232 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 туристичного готелю розраховано за укрупненим показником, який приймають за середньоринковою вартістю робіт.[9,11,14,15]

$$Взб.р = 3232 * 1000 * 1,0 * 28,15 * 0,77 = 70\ 055\ 216 \text{ грн.}$$

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 3.2

**Розрахунок витрат на ремонт, планування та оздоблення
приміщення готелю «LEON» ****, м. Львів**

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 3.2 бачимо, 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 або проектувальників. Загальна сума витрат на ремонт і обробку приміщень готелю складе 1 910 000 грн., включаючи непередбачені витрати.

Основні види діяльності готелю:

- надання послуг розміщення (проживання);
- надання послуг харчування;
- надання інших послуг (конференц-сервіс, фітнес-центр).

Надання послуг проживання є головною діяльністю готельного підприємства, вони і формують основну частку доходів.[15,16,18]

Для забезпечення лояльності споживачів необхідно розробити для різних сегментних груп окремі програми лояльності:

- 1). Для сегмента ділових туристів – знижки за тривале проживання, частоту проживання, друге і більше проживання, бронювання за допомогою інтернет.
- 2). В сегменті самостійних туристів – знижки за інтернет бронювання, пакети екскурсійних та туристичних програм, спеціальні святкові пакети.
- 3). В сегменті організованих туристів – знижки туристичному оператору та менеджерам оператора.

4). В корпоративному сегменті – надання знижки за обсяги замовлень. Доцільно розробити ковзаючі систему знижок від 5 до 15 %, яка буде змінюватись в залежності від обсягів послуг, що надаються тому чи іншому споживачу.

Оскільки проєктований готельний комплекс чотирьохзірковий, рівень цін буде встановлюватися відповідний. Але, варто сказати, що цінова політика проєктованого готелю «LEON», на протязі календарного року може змінюватись в залежності від сезонності. Для формування цін суб'єкту готельного бізнесу «LEON» аналітичний інструментарій ревеню-менеджменту:

- системний аналіз коливання кон'юнктури ринку та конкурентного середовища;
- моделювання прогнозів щодо збуту готельних послуг;
- визначення прибуткових та потенційно привабливих споживчих сегментів;
- можливість впливу на маркетингову політику щодо визначення каналів продажів, умов пропозиції послуг і методів їх просування.

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

(3.1)

$$ПС = \sum_{i=1}^n N_i * M_i * Д$$

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;

Д – кількість днів роботи готелю у плановому році.

(3.2)

$$Q_{\text{пл.}} = \text{ПС} * K_{3,i.}$$

де, $K_{3,i.}$ – плановий коефіцієнт завантаженості номерів і-го типу і-ї категорії, од.

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

Розрахунки планового обсягу реалізації послуг з тимчасового розміщення з урахуванням сезонних коливань подано у табл. 3.3.

Таблиця 3.3

Розрахунок виручки від продажів послуг тимчасового розміщення готелю «LEON» **, м. Львів [17]**

Вид номеру	Кількість номерів	Відсоток завантаження, %			Ціна за номер, грн.			Виручка, тис. грн			Загальна виручка за рік, тис.грн.
		міжсезоння	Високий сезон	Сезон	міжсезоння	Високий сезон	Сезон	міжсезоння	Високий сезон	Сезон	
Стандарт одномісний	25	0,25	0,35	0,3	1050	1200	1100	26250	52500	24750	103500
Стандарт двомісний	42	0,3	0,45	0,4	1250	1250	1150	63000	118125	57960	239085
Напівлюкс	6	0,2	0,3	0,25	1500	1800	1400	7200	16200	6300	29700
Люкс	4	0,2	0,3	0,25	2000	2200	2100	6400	13200	6300	25900
Апартамент	3	0,2	0,3	0,25	2500	2700	2500	6000	12150	5625	23775
ВСЬОГО	80							108850	212175	100935	421960

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:

$$PC = \sum_{i=1}^n N_i * M_i * D * 24/n \quad (3.3)$$

Розрахуємо планову виручку від функціонування ресторанного господарства готелю «LEON» ****, м. Львів.

Таблиця 3.4

**Планування доходів ресторанного господарства готелю «LEON»
****, м. Львів [17]**

Найменування	Товарообіг за день			Товарообіг за рік	
	Кількість порцій	Середній чек, грн.	Сума, грн.	Кількість страв	Сума, тис.грн.
Фірмові страви	46	153	7038	16790	2568,870
Холодні закуски	866	209,60	181513,6	316090	66252,464
Гарячі закуски	137	295	40415	50005	14751,475
Салати	866	265	229490	316090	66252,464
Супи	82	148,30	12160,60	29930	4438,619
Основні страви	547	274,20	149987,4	199655	54745,401
Десерти	182	96,20	17508,40	66430	6390,566
Напої	456	63,5	28956	5472	347,472
Алкогольні напої	550	250	137500	200750	50187,500
Всього					58023,152

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

Обсяг збуту додаткових послуг готелю «LEON» **, м. Львів**

Перелік послуг	Кількість в місяць	Ціна, грн.	Дохід, тис.грн.	
			За місяць	За рік
Оренда конференц-залів				
Великий	15	15000	225	2700
Середній	20	10000	200	2400
Малий	15	7000	105	1260
Банкет, Фуршет	10	10000	100	1200
ВСЬОГО			630	7560

Планові розрахунки доходів готелю приведені в таблиці 3.6.

Таблиця 3.6

Планування доходів готелю «LEON» **, м. Львів**

Перелік послуг	Плановий дохід, тис.грн.
Реалізація номерного фонду	421960
Реалізації продукції ресторану	58123,052
Реалізація додаткових послуг	7560
ВСЬОГО	487643,052

Таким чином, передбачувана виручка готелю в перший рік реалізації проекту буде 487643,052 тис. грн.[17]

Поточні витрати – якісний показник, що відображає результати господарської діяльності закладу а також інструмент оцінювання техніко-економічного рівня виробництва, сервісу, та праці, якості управління обслуговуванням.[18]

Витрати ресторанного господарства наведені в таблиці 3.7.

Таблиця 3.7

Витрати ресторанного господарства готелю «LEON» **, м.**

Львів [18]

Найменування продуктів	Обсяг реалізації товарів	Середній відсоток торгівельної націнки, %	Сума націнки, тис.грн.	Собіварість реалізації товарів, тис.грн.
Продукція власного виробництва	215399859	120	117490832	97909027
Закупні товари	58023152	130	32795694,6	25227457,4
Всього	273423011	-	1502865527	123136484

У виробничому плані так само необхідно відобразити витрати на оплату праці працівників. Розрахунок фонду заробітної плати представлений у табл. 3.8.

Таблиця 3.8

Розрахунок фонду заробітної плати персоналу готелю «LEON»******, м. Львів (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 3.8 показує, що фонд заробітної плати в рік складе 11 038 560 грн. Всі показники взяті з реальних окладів і змодельовані для проектного готелю. Оклад фахівця інженерно-технічної служби сформований відповідно до погодинного графіку роботи.[19]

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):

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

A_{zo} – сума амортизаційних відрахувань за місяць;

$C\phi$ – вартість основного фонду

Дані розрахунку суми амортизаційних відрахувань наведені в таблиці

3.9.

Таблиця 3.9

Розрахунок суми амортизаційних відрахувань готелю «LEON»

****, м. Львів

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 3.10.

Таблиця 3.10

Розрахунок витрат на утримання приміщень готелю «LEON»

****, м. Львів

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 3.11

Витрати на уніформу для персоналу готелю «LEON» **, м.
Львів**

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 змінні витрати представлені в таблиці 3.12.

Таблиця 3.12

Змінні витрати на прання білизни і транспортні послуги

Стаття витрат	Змінні витрати		
	Ціна за 1кг білизни, грн.	Кількість білизни на місяць.	Сума за рік, грн.
Послуги пральні	250	128	38 4000
	Ціна за 1 день роботи	Кількість годин на місяць.	Сума за рік, грн.
Послуги транспорту	350	13	54 600
	ВСЬОГО		438 600

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 3.13

Таблиця 3.13

Витрати на рекламу для готелю «LEON» **, м. Львів**

Найменування витрат	Сума, грн.
Створення вивіски для готеля	120 000
Реклама на радіо	15 580
Рекламні календарі, проспекти	4 000
Реклама в друкованих виданнях	5 000
Створення сайту та CRM-системи	150 000
ВСЬОГО	204 580

З таблиці 3.13 видно, що витрати на рекламу та рекламні заходи складуть 204580 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 суммі 20 000,00 грн. на місяць, тобто $20\,000,00 \cdot 12 = 240\,000,00$ грн. на рік. [18,20]

Необхідно скласти загальну вартість поточних витрат (табл. 3.14).

Таблиця 3.14

Загальна вартість поточних витрат на створення готелю «LEON» **, м. Львів**

Види витрат	Сума, грн.	Розподіл витрат на постійні (ПВ) та змінні (ЗВ)
Витрати на оплату праці	9048000	ЗВ
Нарахування на фонд оплати праці	1990560	ЗВ
Амортизація	3 048 879	ПВ
Витрати на утримання	557400	ЗВ
Вартість малоцінних та швидкозношуваних предметів	54049	ПВ
Витрати на охорону	240000	ПВ

Витрати на уніформу	53400	ПВ
Витрати ресторанного господарства	123136484	ЗВ
Витрати матеріалів відділу рекреаційних послуг	54049	ЗВ
Витрати матеріалів відділу побутових послуг	438600	ЗВ
Маркетингові витрати	204580	ПВ
ВСЬОГО	138826001	
В т.ч. умовно-постійні	135225093	
умовно-змінні	3600908	

Фінансовий план – це комплексний план функціонування та розвитку суб'єкта готельного бізнесу у вартісному (грошовому) вираженні. У фінансовому плані прогноуються ефективність і фінансові результати виробничої, інвестиційної і фінансової діяльності готелю.

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 туристичного готелю «LEON».[18,19,20]

Таблиця 3.15

Планування прибутку готелю «LEON» ****, м. Львів

Показники	Сумма , тис.грн.
Виручка від реалізації послуг	487643,052
Реалізація номерного фонду	421960
Реалізації продукції ресторану	58123,05
Реалізація додаткових послуг	7560
ПДВ (7%)	31901,88191
Чистий дохід	455741,1701
Умовно-змінні витрати	135225,09
Маржинальний прибуток	320516,0801
Постійні витрати	3600,91
Чистий прибуток	316915,1701

Показники економічної ефективності підприємства розраховуються за такими формулами:

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

R - рентабельність підприємства, %;

Пч - чистий прибуток.;

V - виручка від продажів.

$$R = (316915,1701 \div 455741,1701) \times 100 = 69,54\%.$$

Таблиця 3.16

Розрахунок цільового прибутку готелю «LEON» **, м. Львів на 2020 р.**

№ пор.	Показники	2020 р.
1	Доходи від операційної діяльності, тис. грн	16260000
2	Рівень рентабельності операційної діяльності	69,54%
3	Цільовий прибуток, тис. грн	11307204

Даний проект готелю «LEON» **** характеризується досить високими показниками ефективності. З'ясувалося, що період окупності проекту - рентабельність інвестицій – 69,54%. Для засобу розміщення дані показники є нормою.

3.2. Термін окупності проекту. Ризики проекту

Для визначення терміну окупності проекту визначимо чистий приведений дохід за 10 років реалізації проекту (табл.3.17).

Він розраховується за формулою:

(3.5)

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

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 приведеного доходу відображені в табл. 3.17.

Таблиця 3.17

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	70055,216	316915,1701	316915,1701	130,7308523	-69924,48515
2	70055,216	342268,3837	659183,5538	307,7927186	-69747,42328
3	70055,216	369649,8544	1028833,408	724,6671766	-69330,54882
4	70055,216	399221,8427	1428055,251	1706,156401	-68349,0596
5	70055,216	431159,5902	1859214,841	4016,97463	-66038,24137
6	70055,216	465652,3574	2324867,198	9457,565068	-60597,65093
7	70055,216	502904,546	2827771,744	22266,8912	-47788,3248
8	70055,216	543136,9097	3370908,654	52425,16863	-17630,04737
9	70055,216	586587,8624	3957496,517	123429,817	53374,60102
10	70055,216	633514,8914	4591011,408	536877,0266	466821,8106
ВСЬОГО	70055,216	4591011,408	4591011,408	751342,7903	681287,5743

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

$$ІД = 4591011,408 / (1+1,18)^{10} / 70055,216 = 0.0270$$

Визначимо термін окупності проекту (Т):

$$Т = 681287,5743 / 70055,216 = 9,72 \approx 10 \text{ років.}$$

Враховуючи, що готель 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. 3.18.

Таблиця 3.18

Ризики функціонування готелю «LEON» **, м. Львів**

Фактор ризику	Небезпека ризику, 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 процесів	6	0,082	0,492
Зниження якості послуг	5	0,073	0,365
Зниження рентабельності діяльності	6	0,079	0,474

Отже, готелю «LEON» **** 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 Львові в період з травня по жовтень, а також в період новорічних свят. Відсоток завантаження готелів доходить до 75%. 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.

Спад 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 туристично готелю дає можливість для їх усунення.[15,16,17,18,19,20]

ВИСНОВКИ

Готельне господарство є однією з головних складових туристичної індустрії України.

Інфраструктура закладів розміщення в Україні не відповідає міжнародним нормам проживання та відпочинку: недостатня кількість готельних підприємств, у структурі готельних підприємств низька частка закладів високої категорії, матеріально-технічна база застаріла та потребує модернізації, відсутні сучасні засоби зв'язку та інформаційних комунікацій, ефективні та надійні системи захисту, які є передумовою високого рівня якості послуг.

Важливим напрямком розвитку готельного господарства в Україні, а саме у місті Львові є туризм. За останні роки у Львові значно зросла кількість іноземних та місцевих туристів.

При такому попиті доцільне проектування туристичного готелю категорії **** в Галицькому районі міста Львова, а саме на вулиці Соломії Крушельницької, 2. Із будівництвом готелю туристи зможуть отримувати якісні послуги з розміщення, харчування та організації туристичних розваг.

Об'ємно-планувальні рішення будинку готелю «LEON» категорії **** є зручними як для відвідувачів, так і для обслуговуючого персоналу.

Приймально-вестибюльна зона розміщена поряд з адміністративними приміщеннями, тому таке рішення ефективне для вирішення питань відвідувачів.

Конференц-зал має зручний зв'язок з залом ресторану, де можна організувати фуршет, банкет, каву-брейк, тобто споживачі можуть повноцінно отримати як ділову вигоду, так і розслабитися.

Додаткові послуги готелю: оренда конференц-залу, бізнес-центру, офісного приміщення та зали для нарад, організація туристичних екскурсій.

Також для відпочинку гостей в готелі представлені Спа-центр, тренажерна зала, басейн.

Достатня кількість номерів дає змогу розміститися 150 проживаючих. Тому об'ємно-планувальне рішення готелю є функціонально-раціональним.

В інтер'єрі готелю переважає стиль ренесанс, що дає змогу туристам насолодитися тематичними та комфортними умовами проживання.

За всіма підрахунками готелю окупиться за 10 років. Це дуже гарний результат, що дасть змогу отримувати дохід та розвиватися на ринку готельних послуг.

Таким чином, можна зробити висновок, що, як показало дослідження, проект створення готелю «LEON» **** у м. Львові 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.

У перспективі готельне господарство повинно стати провідним чинником активізації туризму, інтеграції держави у світові структури міжнародного співробітництва, зростання значення національної культури.

СПИСОК ВИКОРИСТАНИХ ДЖЕРЕЛ

1. Інформаційний ресурс (Готелі Львова — Вікіпедія (wikipedia.org)).
2. ДСТУ 4269:2003. Послуги туристичні. Класифікація готелів.
3. Про затвердження Порядку надання послуг з тимчасового розміщення(проживання) – від 15.03.2006-08-02 №297.
4. ДСТУ 4268:2003.Послуги туристичні. Засоби розміщення. Загальні вимоги
5. Правила користування готелями й аналогічними засобами розміщення та надання готельних послуг : наказ Держтурадміністрації України від 16.03.2004 №19
6. Роглев Х.Й. Основи готельного менеджменту : навч. посіб./ Х.Й. Роглев .- Київ : Кондор, 2005.- 408с.
7. Шаповал М.І. Основи стандартизації, управління якістю і сертифікації : підручник \ М.І. Шаповал.- 3-тє вид., переробл. І допов., - Київ : Вид-во Європ. Ун-ту, 2002.-348 с.
8. HoReCa: навч. посіб :у 3 т. Т. 1 Готелі / А.А. Мазаракі, С.Л. Шаповал, С.В. Мельниченко та ін. ; за ред. А.А. Мазаракі.- Київ : Київ . нац. Торг.-екон.ун-т, 2016 – 348с.
9. Мазаракі А.А. Проектування готелів : навч. посіб. / А.А. Мазаракі .- 2-ге вид., відред. і допов.- Київ :Київ. нац. торг.-екон.ун.-т ,2012.-307с.
10. ДБН А.2.2-3-2003. Проектування. Склад, порядок розроблення, погодження та затвердження проектної документації для будівництва.
11. ДБН В.2.2-20:2008.Будинки і споруди. Готелі.
12. ДБН В.2.2-16-2005. Будинки і споруди . Культурно-видовищні та дозвіллеві заклади.
13. ДБН В.2.2-11-2002. Підприємства побутового обслуговування.
14. Банько В.Г. Будівлі ,споруди, обладнання туристських комплексів та їх експлуатація : навч. посіб. / В.Г. Банько . – Київ : Центр інформ. Технологій 2006.- 292с.

15. Положення (стандарти) бухгалтерського обліку 3 «Звіт про фінансові результати» : наказ Міністерства фінансів України від 31.03.99 №87.
16. Положення (стандарти) бухгалтерського обліку 7 «Основні засоби» : наказ Міністерства фінансів України від 27.04.2000 №92.
17. Положення (стандарти) бухгалтерського обліку 15 « Доходи» : наказ Міністерства фінансів України від 29.11.99 №180/4153.
18. Положення (стандарти) бухгалтерського обліку 16 «Витрати» : наказ Міністерства фінансів України від 31.12.99 №318.
19. Методика розрахунку чисельності окремих категорій працівників на основі норм з праці : наказ М –ва праці України від 4 вересня 2000р.№ 222
20. Король С.Я. Бухгалтерський облік у готельному господарстві : навч. посіб. / С.Я. Король .- Київ : Київ. Нац.торг.-екон.ун-т,2005-354с.
21. Інформаційний ресурс (<https://uk.wikipedia.org/wiki/Відродження>).
22. Інформаційний ресурс (https://uk.wikipedia.org/wiki/Архітектура_неокласицизму).
23. Інформаційний ресурс (<https://uk.wikipedia.org/wiki/Класицизм>).
24. Інформаційний ресурс (<https://uk.wikipedia.org/wiki/Бароко>).
25. Інформаційний ресурс (DOM.RIA – Класичний, європейський і авангардний стиль: інтер'єри тижня на DOM.RIA).
26. ДБН В.2.2-9-99 Будинки і споруди. Громадські будинки та споруди. Основні положення.
27. ДБН В. 1.1-7-2002 Захист від пожежі. Пожежна безпека об'єктів будівництва.
28. ДБН В.1.2-2:2006 Система забезпечення надійності та безпеки будівельних об'єктів. Навантаження і впливи. Норми проектування.
29. ДБН В.2.5-13-98* Інженерне обладнання будинків і споруд. Пожежна автоматика будинків і споруд.
30. ДБН В.2.5-20-2001 Інженерне обладнання будинків і споруд. Газопостачання.

31. ДБН В.2.5-24-2003 Інженерне обладнання будинків і споруд. Електрична кабельна система опалення.
32. ДБН В.2.5-28-2006 Інженерне обладнання будинків і споруд. Природне і штучне освітлення.
33. ДБН В.2.6-31:2006 Конструкції будинків і споруд. Теплова ізоляція будівель.
34. ДСТУ 4012.1-2005 Засоби безпечного зберігання. Вимоги, класифікація та методи випробування на тривкість щодо зламування. Частина 1. Сховища, двері сховищ, сейфи та АТМ сейфи (EN 1143-1:1997, MOD).
35. ДСТУ 4268:2003 Послуги туристичні. Засоби розміщення. Загальні вимоги.
36. ДСТУ ISO 6309:2007 Протипожежний захист. Знаки безпеки. Форми та колір.
37. ДСТУ ISO 9386-1:2005 Приводні підймальні платформи для осіб з обмеженими фізичними можливостями. Правила безпеки, розміри та функціонування. Частина 1. Вертикальні підймальні платформи.
38. ДСТУ ISO 9386-2:2005 Приводні підймальні платформи для осіб з обмеженими фізичними можливостями. Правила безпеки, розміри та функціонування. Частина 2. Приводні сходові підйомники для пересування по нахиленій площині користувачів, що сидять та перебувають в інвалідних колясках.
39. НПАОП 0.00-1.02-99 Правила будови і безпечної експлуатації ліфтів.
40. НАПБ А.01.001-2004 Правила пожежної безпеки в Україні.
41. Географія і туризму: європейський досвід / Матеріали III міжнародної наукової конференції. – Львів: Видавничий центр ЛНУ ім. Івана Франка, 2009.
42. Дані Головного управління статистики у Львівській області. - Львів, 2009.
43. Туризм Львівщини: проблеми та перспективи розвитку. – 2005.

ДОДАТКИ



**КИЇВСЬКИЙ НАЦІОНАЛЬНИЙ
ТОРГОВЕЛЬНО-ЕКОНОМІЧНИЙ УНІВЕРСИТЕТ**

НОВЕСА – 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

Список використаних джерел

1. Бейдик О.О. Рекреаційно-туристські ресурси України: Методологія та методика аналізу, термінологія, районування. / О.О. Бейдик // – К.: ВПЦ «Київ, унг», 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 дозволя: 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, ФРТБ 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., Сараніної О. А., Нікітіної О. М., Прудкого В.В., Манасенко І.М. тощо.

Метою статті є дослідження впливу зовнішніх та внутрішніх факторів на функціонування і розвиток суб'єктів туристичної діяльності міста Львова.

Виклад основного матеріалу. Туристичні готелі міста Лева є складною економічною системою, діяльність та розвиток яких визначається рядом факторів. На розвиток та функціонування туристичних готелів впливають природно-географічні, історико-культурні, економічні, матеріально-технічні, демографічні, соціальні, політико - правові та екологічні чинники.

Найявність різноманітної кількості **природних та історико-культурних** ресурсів міста Львів і можливість їх використання суттєво впливають на масштаби, темпи і напрями розвитку туристичних готелів. Вони обумовлюють вибір туристами того чи іншого регіону для відвідування.

Значний вплив на туристично-рекреаційну діяльність готелів мають **економічні** чинники. Існує пряма залежність між економічним розвитком держави, доходами її громадян та кількістю подорожуючого населення. Від економічного стану держави залежить і рівень розвитку інфраструктури.

Стан **матеріально-технічної** бази готелів є важливим чинником розвитку туристично-рекреаційної діяльності.

В Україні матеріальна база більшості готелів не відповідає новим вітчизняним і зарубіжним стандартам. Понад 80 % готельних будівель потребують ремонту, номери – реконструкції і переоснащення, технологія обслуговування – автоматизації та комп'ютеризації. На сьогодні для готельного господарства нашої країни характерний високий рівень зношення основних фондів, тому що більшість готелів України були побудовані та введені в експлуатацію ще в 70–80-х рр. В першу чергу необхідно здійснити реконструкцію чинних підприємств, підвищити рівень обслуговування.

Крім того, на розвиток готелів туристичної галузі міста Львова впливають демографічні чинники: чисельність населення, рівень урбанізації, віковий склад міста тощо. Спостерігається пряма залежність між цими показниками та інтенсивністю туристичних потоків. Чим вище показники щільності населення, частки міського населення, тим інтенсивнішими є туристичні потоки. На розвиток туристично-рекреаційної діяльності впливають також рівень освіти, культури населення, його естетичні потреби.

Незважаючи на певні позитивні зрушення у розвитку гостинної галузі міста, подальший розвиток готелів туристичної діяльності гальмується багатьма чинниками, серед яких найістотнішими є технологічна відсталість, застаріла матеріально-технічна база, повільні темпи зростання обсягів інвестицій у розвиток готелів, низький рівень конкурентоспроможності вітчизняних туристичних закладів готельного господарства, незначний рівень інноваційної активності міста.

Такі зовнішні та внутрішні фактори можуть бути базою, на основі якої розроблятимуться пропозиції щодо виходу галузі з кризового становища та слугувати вказівниками подальших напрямків її розвитку.

Цими проблемами не можна нехтувати, адже Львів, з його унікальним історичним минулим, з неповторним мальовничим ландшафтом, самобутнім фольклором, народною творчістю, смачною їжею та гостинними людьми, є ідеальним простором для розвитку туризму та гостинності.

Головними зовнішніми факторами, які стримують розвиток готельного господарства в Україні, є викликана несподіваністю економічних реформ несприятливість існуючих умов для підприємництва взагалі та туристичного зокрема, недосконалість і навіть певна агресивність нормативно-правового поля (і в тому числі – правил і умов перетинання кордонів іноземцями) і, як наслідок, відсутність необхідних інвестицій для розвитку туризму – як внутрішніх (через тривалу економічну кризу), так і іноземних (через несприятливий інвестиційний клімат).

До того ж, ціни на послуги готельного господарства у Львові досить високі порівняно з низькою якістю останніх. Темпи зростання цін на готельні послуги в Україні набагато

перевищують світові. Тому стратегія готелів в Україні повинна передбачати гнучкішу політику цін на основі глибокого вивчення попиту. Це є однією з причин того, що іноземний капітал не інвестується в туристичну галузь.

У таблиці нижче вказані зовнішні чинники, що суттєво впливають на розвиток туристичних готелів у Львові: фактори прямого та непрямого впливу (табл. 1).

Таблиця 1

Фактори впливу на діяльність туристичних готелів у місті Львові

Фактори прямого впливу	Фактори непрямого впливу
- стан туристичного ринку та його інфраструктури;	стан економіки (рівень інфляції, ВВП)
- споживачі туристичних ресурсів (потреби, рівень доходів, купівельна спроможність);	- державна політика в галузі туризму (рівень державного регулювання та підтримки туризму);
- стан рекреаційних ресурсів;	- нормативно-правове забезпечення туристичної галузі;
- стан матеріально-технічної бази;	- фінансово-кредитна політика;
- інноваційно-інвестиційна привабливість туристичної галузі;	- бюджетна та податкова політика;
- стан конкуренції в галузі;	- міжнародне співробітництво в сфері туризму;
- науково-технічний прогрес	- екологічний стан.

Також у готелях туристичного призначення приділяють досить багато уваги до людського фактору. Наприклад: зростання цін у готельних підприємствах, так чи інакше, пов'язане із ростом зарплатні персоналу. До речі, управління людськими ресурсами стає об'єктом все більш пильної уваги органів державного регулювання.

Готельний бізнес багатий туристами з різних куточків світу. Кожен споживач наділений індивідуальними рисами характеру та особистим сприйняттям оточення, що значно ускладнює роботу персоналу готелю, так як ці процеси неможливо описати у вигляді системи чи алгоритму для користування у повсякденні. Тому важливо знаходити підходи до кожної людини, включаючи її вподобання, особливості психіки та інтелекту, релігійні погляди та емоційний стан. Персонал повинен розуміти, що у кожного клієнта є свої очікування і вимоги до отриманого сервісу, і оцінювати його поведінку та реакції. Від цього, на думку Л. Мармуля, залежить якість обслуговування у туристичних готелях [1].

Успіх туристичних готелів напряму залежить від персоналу. Проблематика їх діяльності може створити перешкоду для розвитку готелю. Лояльність споживачів готелів залежить від сумлінної відданої праці їх співробітників. Висококваліфікована команда професіоналів, з найбільшою вірогідністю, якісно виконають поставлені перед ними завдання, приваблять нових клієнтів та залишать неперевершені враження для повторного користування послугами готелю, та, що не менш важливо, принесе прибуток. [2, с. 74].

Результат, на який працює туристичний готель – це задоволення та враження клієнтів, що отримується завдяки ефективному управлінню трудовими ресурсним потенціалом, тобто, використовуючи функцію управління персоналом. Досягти результату можливо через демонстрування здібностей та якостей працівника: охайний вигляд, ввічливість, тактовність, компетентність, доброзичливість, чуйність тощо [3].

Усі туристичні підприємства отримують оцінки від клієнтів. Одні, перебуваючи у захваті від сервісу, залишають вдячність у вигляді чайових або приємних відгуків у інтернет-мережі, радять відвідати готель своїм знайомим та друзям, розповсюджуючи цим позитивну рекламу, та стають постійними туристами підприємства, повертаючись знову і знов заради

задоволення своїх потреб саме роботою цього конкретного сервісу. Є й інші споживачі, у яких сформувалось негативне уявлення про готель так, як вони залишилися незадоволені наданим сервісом. Ця категорія клієнтів також не лишається в стороні і активно відстоює свої претензії у відгуках та розповсюдженні поганой реклами, що створює негативний вплив на ефективність розвитку туристичних готелів.

Завдяки впливу людського фактору в підприємствах гостинності складається система менеджменту, яка зорієнтована на особливий вид управлінської діяльності, об'єктом якої є людина, що входить до певних соціальних груп, трудових колективів, і отримала назву – управління персоналом.

Система управління персоналом розглядає людину в скупченні з усіма її якостями, здібностями і характеристиками, що впливають на всі процеси на підприємстві, від початку входу в організацію і до процесу використання людського потенціалу.

Зміст системи управління персоналом включає в себе: формування, планування, перерозподіл, раціональне використання людської праці за допомогою правильно організованого впливу на створення задовільних умов праці і розвитку робочої сили, через систему взаємопов'язаних соціальних і організаційно-економічних заходів, на рівні готелю.

Статус однієї з найвагоміших систем управління у готельних підприємствах набула стратегічна через те, що має прямий вплив на розвиток трудових ресурсів. Для її ефективного функціонування проводиться відстеження системи показників розвитку персоналу. Після їх опрацювання та аналізу вищі ланки керівництва мають змогу направити діяльність підприємства у пріоритетному напрямі, що значно покращить результативність туристичного готелю.

У готелі повинна розроблятися стратегія управління трудовими ресурсами. Вона має включати у себе і інтереси керівництва і персоналу. Дана система передбачає визначення цілей управління трудовими ресурсами та формування ідеології та принципів кадрової роботи. Це означає, що при погодженні рішень у цій сфері мають бути враховані: економічні аспекти підприємства та потреби й інтереси працівників.

Система управління трудовими ресурсами – це комплекс заходів по роботі з персоналом, спрямованих на досягнення цілей підприємства за рахунок цілеспрямованої роботи з його співробітниками. Як будь-яка система, вона має удосконалюватись. З економічної точки зору це забезпечує зростання ефективності роботи готелю, на основі регулярних організаційних та технічних оновлень. Щодо соціального аспекту – будь-які вдосконалення чи зміни в системі повинні бути зорієнтовані на максимальне користування і розвиток професійних навичок персоналу, та на формування сприятливого психологічного клімату у робочих відносинах усього колективу готелю.

Під час управління трудовими ресурсами можуть виникати проблеми, які мають вагомий вплив на поточний результат ефективності роботи готелю. Діяльність туристичних готелів прямо пов'язана із роботою з людьми, спілкуванням з ними, що під силу далеко не кожному. Робота у сфері гостинних послуг вимагає високий рівень стриманості, розуміння, вміння швидко залагодити конфліктну ситуацію, та загалом міцної нервової системи і стресостійкості. Беремо до уваги, що задоволення та уявлення гостей про цілий готель буде залежати від якості наданого сервісу.

Основна частина роботи готелю лягає на плечі адміністраторів та покоївок, так як у їх основні обов'язки входить розміщення гостей, підтримка комфорту під час проживання та безпосередньо спілкування з ними. Саме ці співробітники найчастіше не затримуються на робочому місці більше пів року, не витримують напруги через стрес.

Висока плинність кадрів не обіцяє нічого радісного. Працівникам потрібен час на адаптування до нового робочого місця та до нових колег. В інтересах менеджера сформувати постійний кадровий склад, тоді і клімат в колективі буде більш сприятливим. Якщо персонал кваліфікований та дисциплінований, то і менеджер займається безпосередньо своєю роботою, не виправляючи помилок кадрів без досвіду. Він має команду відповідальних людей, яким можна доручити навіть навчання нових кадрів, і не слідкувати кожен хвилину

за діями новачків. До того ж менеджер має право довірити частину свої обов'язків компетентному адміністратору з достатнім досвідом роботи на підприємстві. Завдяки цьому персонал підвищить продуктивність праці, а готельне підприємство збільшить ефективність роботи і кінцевий прибуток.

В основному, проблема плинності кадрів у туристичних готелях міста Лева відбувається у результаті впливу певних факторів:

- заробітна плата;
- відсутність перспектив;
- постійний контакт з людьми (у тому числі недоброзичливими), що призводить до відчуття стресу та перевтоми;
- сезонність роботи (у високий період - великий наплив клієнтів, у низький період - в'ялість та відсутність практики, відсутнє відчуття постійного місця роботи).[4]

Коли керівництво готелю вирішує розширити бізнес, їм потрібні нові кадри. У цьому випадку краще розвивати і навчати своїх співробітників, ніж брати на ці посади людей зі сторони. Підвищення компетентного досвідченого адміністратора, працюючого у готелі більше року, до менеджера допоможе зекономити час на навчання та адаптацію, як було б у випадку з новим недосвідченим кадром.

На сьогоднішній день існує чимало активних практичних методів навчання для підготовки та удосконалення навичок робітників, наприклад: внутрішньо фірмові, корпоративні та бізнес - тренінги, ділові та рольові ситуаційні ігри, групові навчальні дискусії, майстер-класи від кваліфікованих спеціалістів, кейс-методи, комп'ютерні та програмні навчання. Звичайно, на відміну від закладів освіти, тренінги не надають інформації для формування загального уявлення про сфери і способи ведення бізнесу, але їх основне значення полягає у розвитку потрібних навичок і набуття практичного досвіду для ефективною виробничою діяльності працівників. Рольові ситуаційні ігри допомагають персоналу навчитися вчасно орієнтуватись у своїх навичках і правильно використувати їх у роботі. Техніка кейс-методів має досить позитивний вплив на розвиток робітників, так як використовує реальні існуючі матеріали для максимального поглиблення у ситуацію. Це дає змогу уявити прослухану ситуацію, проаналізувати її, дістатися суті, обміркувати та обговорити всі можливі рішення, обираючи вірне.[5]

Задля вирішення вищенаведених проблем у туристичних готелях Львову мають бути впроваджені такі заходи:

1. Розробка організаційно-економічні заходи стимулювання розвитку системи підготовки, перепідготовки та підвищення кваліфікації кадрів, включаючи залучення іноземних спеціалістів та фахівців до навчального процесу.

2. Врахування у документах стратегічного планування підготовки, організації розміщення, зокрема щодо: прогнозування очікуваної кількості туристів готелю; диверсифікації закладів розміщення туристів (мотелі, хостели, садиби зеленого туризму та туристичні бази в рекреаційних зонах прилеглих до міста); розробки спеціальних економічних режимів для залучення інвесторів у розвиток гостинності; впровадження електронних інформаційних та автоматизованих систем бронювання місць в готелях, сучасних технічних засобів обслуговування в готелях.

3. Вирішення проблеми завантаженості готелів та інших закладів гостинності міста Львова.

4. З метою створення належного конкурентного середовища на готельному ринку України органам державної влади та влади міста доцільно виважено підійти до питання залучення іноземних інвестицій (особливо зі сторони відомих готельних операторів) у створення туристичних готелів та готельних мереж, більше уваги приділити економічному та податковому заохоченню вітчизняних інвесторів в напрямку створення національних готельних мереж у Львові.

5. З підтримки необлікованих туристичних закладів розміщення міста Лева (малих та мікро-готелів, апартаментів) створити сприятливі умови для легалізації їх діяльності, сформувати реєстр таких закладів та законодавчо закріпити їх визначення, вимоги до функціонування та необхідних процедур (сертифікація, стандартизація та ін.). [6]

Отже, політика розвитку готельного господарства у Львові набуває масштабності, її мета – створення конкурентного готельного продукту, що дасть змогу забезпечити пропозицію широкого спектра послуг, збільшити обсяги в'їзного та внутрішнього туризму, зростання бюджетних надходжень. Ця тенденція поширюється на всі готельні підприємства незалежно від організаційно-правової форми власності та відомчого підпорядкування. Удосконалення сучасної інфраструктури туризму та гостинності визнано одним із пріоритетних напрямів розвитку національної економіки на державному та муніципальному рівнях.

Висновки. Основні напрямки вирішення проблематики та підвищення ефективності діяльності туристичних готелів у місті Львові:

- впровадження інноваційних моделей розвитку готелів туристичної галузі Львова;
- створення сприятливих умов для залучення інвестицій в розбудову готелів туристичного призначення;
- створення сучасної, конкурентоспроможної інфраструктури туристичної сфери;
- підтримка розвитку внутрішнього та іноземного туризму, що забезпечить приток іноземного капіталу, дозволить залучати іноземні інвестиції;
- розвиток міжнародної співпраці в галузі гостинності та туризму;
- рекламування інвестиційних можливостей туристичних готелів у Львові.

Список використаних джерел

1. Мармуль Л. О., Ігнатенко М. М., Сарапіна О. А. Соціально-економічний потенціал сільських територій як основа розвитку підприємств сільського зеленого туризму на засадах інноваційності. Економіка і менеджмент культури. № 2. 2016. С. 32-38.
2. Нікітіна О. М., Романюк І. А., Мандич О. В. Особливості впровадження маркетингових комунікацій в туристичні послуги. Вісник ХНТУСГ : економічні науки. 2016. Вип. 174. С. 212-218.
3. Управління персоналом. Практикум: навч. посіб. / Ю. С. Петруня, С. П. Коляда, Н. С. Ковтун. 2-ге вид., переробл. і допов. Дніпропетровськ : Університет митної справи та фінансів, 2016. 210 с.
4. Прудкий В.В., Манаснко І.М. Інноваційні підходи до управління персоналом підприємства. Актуальні проблеми економіки та управління: зб. наук. праць молодих вчених фак-ту менеджменту та маркетингу КПІ ім. І. Сікорського. 2017. № 11. URL: <http://ape.fmm.kpi.ua/article/view/102783/97866>.

Робота виконана під науковим керівництвом канд. екон. наук, доцента
ПОЛТАВСЬКОЇ О. В.