

Київський національний торговельно-економічний університет
Кафедра готельно-ресторанного бізнесу

ВИПУСКНИЙ КВАЛІФІКАЦІЙНИЙ ПРОЕКТ

на тему:

ПРОЕКТ SPA-ГОТЕЛЮ У МІСТІ ІРПІНІ КИЇВСЬКОЇ ОБЛАСТІ

Студента 2 курсу, бм групи,
спеціальності 241 «Готельно-
ресторанна справа»
спеціалізації «Готельний і
ресторанний девелопмент»
заочної форми навчання

підпис студента

Литвиненка Кирила
Юрійовича

Науковий керівник -
кандидат екон. наук, доцент.

підпис керівника

Федоряк Руслан
Михайлович

Науковий консультант -
кандидат техн. наук, доцент.

підпис консультанта

Заварзін Олег
Олександрович

Гарант освітньої програми -
д-р екон. наук, проф.

підпис гаранта

Ведмідь Надія Іванівна

Київ 2021

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

Розділ	Консультант (прізвище, ініціали)	Підпис, дата	
		Завдання видав	Завдання прийняв
Розділ 2. Архітектура. Дизайн	Заварзін Олег Олександрович	18.05.2021	10.09.2021

5. Зміст випускної кваліфікаційної роботи (перелік питань за кожним розділом)

ВСТУП

РОЗДІЛ 1 Концепція. Організація. Сервіс

- 1.1. Концептуальне рішення. Локація
- 1.2. Функціональне призначення
- 1.3. Технологічні процеси готелю. Послуги SPA-центру

РОЗДІЛ 2 Архітектура готелю

- 2.1. Екстер'єр та інтер'єр
- 2.2. Дизайнерське рішення номера готелю.

РОЗДІЛ 3 Ефективність проекту

- 3.1. Цінова політика. Фінансові результати.
- 3.2. Термін окупності проекту. Ризики проекту

РЕЗЮМЕ ПРОЕКТУ

СПИСОК ВИКОРИСТАНИХ ДЖЕРЕЛ

ДОДАТКИ

6. Календарний план виконання випускної кваліфікаційної роботи

№ з/п	Назва етапів написання випускної кваліфікаційної роботи	Терміни виконання етапів роботи	
		За планом	Фактично
1	<i>Вибір теми</i> випускної кваліфікаційної роботи	01.09.2020 р.- 31.10. 2020 р.	31.10. 2020 р.
2	<i>Оформлення і затвердження завдання</i> на випускну кваліфікаційну роботу	01.11.2020 р.- 31.12.2020 р.	31.12.2020 р.
3	<i>Написання 1 розділу</i> випускної кваліфікаційної роботи	02.01.2021 р.- 11.05.2021 р.	11.05.2021 р.
4	<i>Попередній захист 1 розділу</i> випускної кваліфікаційної роботи	14.05.2021 р.- 18.05.2021 р.	18.05.2021 р.
5	<i>Написання, оформлення та здача керівнику наукової статті</i>	до 18.05.2021 р.	18.05.2021 р.
6	<i>Написання 2 розділу</i> випускної кваліфікаційної роботи	18.05.2021 р.- 07. 09. 2021 р.	07. 09. 2021 р.
7	<i>Попередній захист 2 розділу</i> випускної кваліфікаційної роботи	07.09.2021 р.- 10. 09. 2021р.	10. 09. 2021р.
8	<i>Написання 3 розділу</i> випускної кваліфікаційної роботи	11.09.2021 р. - 28.10.2021 р.	28.10.2021 р.
9	<i>Попередній захист</i> випускної кваліфікаційної роботи у комісіях	29.10.2021 р.- 31.10.2021 р.	31.10.2021 р.
10	<i>Подання</i> випускної кваліфікаційної роботи та реферату на кафедрі	20.11.2021 р	20.11.2021 р
11	<i>Подання</i> випускної кваліфікаційної роботи до деканату для отримання направлення на зовнішнє рецензування	16.11.2021 р. 18.11.2021 р	18.11.2021 р.
12	<i>Підготовка матеріалів</i> випускної кваліфікаційної роботи до захисту в екзаменаційній комісії	18.11.2021 р.- 01.12.2021 р.	01.12.2021 р.
13	<i>Захист</i> випускної кваліфікаційної роботи в екзаменаційній комісії	<i>Відповідно до розкладу</i>	<i>Відповідно до розкладу</i>

7. Дата видачі завдання: 12.11.2020 р.

8. Керівник випускної кваліфікаційної роботи

Федоряк Р. М.

(прізвище, ініціали, підпис)

9. Гарант освітньої програми

Ведмідь Н.І.

(прізвище, ініціали, підпис)

10. Завдання прийняв до виконання студент

Литвиненко К.Ю.

(прізвище, ініціали, підпис)

11. Відгук керівника випускної кваліфікаційної роботи

12. Керівник випускної кваліфікаційної роботи _____

(підпис, дата)

Висновок про випускну кваліфікаційну роботу

Випускна кваліфікаційна робота студента

Литвиненка К.Ю.

(прізвище, ініціали)

може бути допущена до захисту в екзаменаційній комісії.

Гарант освітньої програми

Ведмідь Н.І.

(прізвище, ініціали, підпис)

Завідувач кафедри

Бойко М.Г.

(підпис, прізвище, ініціали)

“ _____ ”

2021р.

ЗМІСТ

ВСТУП.....	7
РОЗДІЛ 1 Концепція. Організація. Сервіс.....	10
1.1. Концептуальне рішення. Локація.....	10
1.2. Функціональне призначення.....	24
1.3. Технологічні процеси готелю. Послуги SPA-центру.....	28
РОЗДІЛ 2 Архітектура готелю.....	37
2.1. Екстер'єр та інтер'єр.....	37
2.2. Дизайнерське рішення номера готелю.....	45
РОЗДІЛ 3 Ефективність проекту.....	48
3.1. Цінова політика. Фінансові результати.....	48
3.2. Термін окупності проекту. Ризики проекту.....	55
ВИСНОВКИ.....	57
СПИСОК ВИКОРИСТАНИХ ДЖЕРЕЛ.....	60
ДОДАТКИ.....	64

ВСТУП

Актуальність теми. У житті кожної людини, відпочинок – це одна з вагомих складових здорового та щасливого життя. І ще декілька років тому туризм був одним із найпопулярніших та найбажаніших типів відпочинку для кожного. Проте, наразі цей вид діяльності є одним з тих, що найбільше постраждав від пандемії COVID-19. У сучасному світі можливості населення щодо подорожей закордон є значною мірою обмеженими. Різке зростання цін на закордонний туризм та збільшення попиту на відпочинок всередині країни зумовлює необхідність побудови нових об'єктів для задоволення потреб населення. Пандемічні умови сучасного світу змушують людей шукати нові засоби для відпочинку. Особливо важливим це є для мешканців великих міст, адже пандемічний період диктує свої умови щодо того, як людям працювати, спілкуватися з рідними, друзями та проводити вільний час. І через те, що багато часу у період пандемії люди були фактично замкнені у своїх домівках та перейшли в онлайн, детальніше про це розписано у додатку А.

Тож можна стверджувати, що сьогодні запит людства на відпочинок є доволі великим, та наразі збільшується. Одним із варіантів, що може задовільнити цей запит – це готелі. Готелі – це доступний та гарний спосіб відволіктися від повсякденного життя, відчути себе туристом, отримати нові враження, втекти від міської метушні, відпочити від постійного впливу соціальних мереж та насолодитися часом із родиною або ж відпочити наодинці з собою.

Об'єктом дослідження є готельний бізнес Київської області та його розвиток.

Предметом дослідження є бізнес-план побудови готелю у Київській області, неподалік від самого міста Києва. Для розробки бізнес-плану, було прийнято рішення взяти SPA-готель, адже зараз перспективи побудови готелю такого типу представляються дуже цікавими.

В сучасному розумінні SPA – це оздоровлювально-відновлюючий комплекс процедур із використанням морської води, цілющих рослин та інших скарбів природи. Також до SPA відносяться фітнес та дієтичні програми, програми регенерації та програми омолодження.

Метою дослідження є обґрунтування доцільності побудови SPA-готелю у передмісті Києва, а також розробка детального бізнес-плану для реалізації проекту.

Практично кожний SPA-центр може запропонувати процедури з використанням косметики на основі солей і води термальних курортів світу, підбираючи їх з урахуванням індивідуальних потреб клієнта. Це уможливило відкриття і успішне функціонування SPA-готелів далеко від термальних і грязьових джерел, де SPA-центри будувалися спочатку. При тому розташування поблизу міста є цікавим з точки зору представлення послуги клієнту без тривалого відриву від звичного графіку. Для відвідування такого готелю відпустку можна не брати, а поїхати туди на вихідні. Таким чином, ідея побудови SPA-готелю на території Київської області представляється надзвичайно перспективною.

Завданням дослідження є розробка концепції готелю, пошук локації, визначення функціонального призначення, розробка технологічних процесів та послуг. Детальна розробка екстер'єру та інтер'єру, представлення дизайнерського рішення для номера готелю, а також розрахунок ефективності проекту, обґрунтування цінової політики, розрахунок терміну окупності проекту та прорахунок можливих ризиків для проекту.

Методи дослідження. Для виконання дослідження ми вважаємо доцільним емпіричний метод, що полягає у спостереженні, проведенні підрахунків, моделюванні ситуації, прогнозуванні та перевірці прогнозу. Також добре підходить метод порівняння, так як нам потрібно буде оцінити ринок готельного бізнесу та конкурентів у нашій сфері. Буде проведено детальний аналіз усіх наявних даних, та синтез єдиної концепції проєктованого нами SPA-готелю.

Практичною цінністю проекту є розробка нового унікального підприємства, та вирішення такої проблеми як задоволення зростаючого попиту на SPA-послуги.

Публікації: основні положення та результати випускної кваліфікаційної роботи опубліковано у збірнику наукових статей КНТЕУ. (Додаток А)

РОЗДІЛ 1

Концепція. Організація. Сервіс.

1.1. Концептуальне рішення. Локація

Для побудови SPA-готелю, потрібно розуміти що собою представляє SPA у сучасному розумінні та до якого типу буде відноситися проектуємий SPA-об'єкт. SPA-салони - це місця, присвячені загальному благополуччю за допомогою різноманітних професійних послуг, які сприяють оновленню розуму, тіла і духу [1]. До таких послуг можуть відноситися процедури із використанням морської води, солей, цілющих грязей та рослин, морських водоростей, тощо. Також сюди можна віднести різноманітні фітнес-програми та дієтичні програми.

З 1991 року в США існує організація «International SPA Association» – міжнародна SPA-асоціація (ISPA), ціллю якої є розвиток SPA-індустрії, надання безцінних можливостей для навчання і налагодження контактів та просування цінностей SPA-досвіду. ISPA виступає в якості авторитетного голосу, що сприяє професіоналізму і зростанню SPA-індустрії. Типи SPA-комплексів, згідно класифікації ISPA, наведено на рис. 1.1.

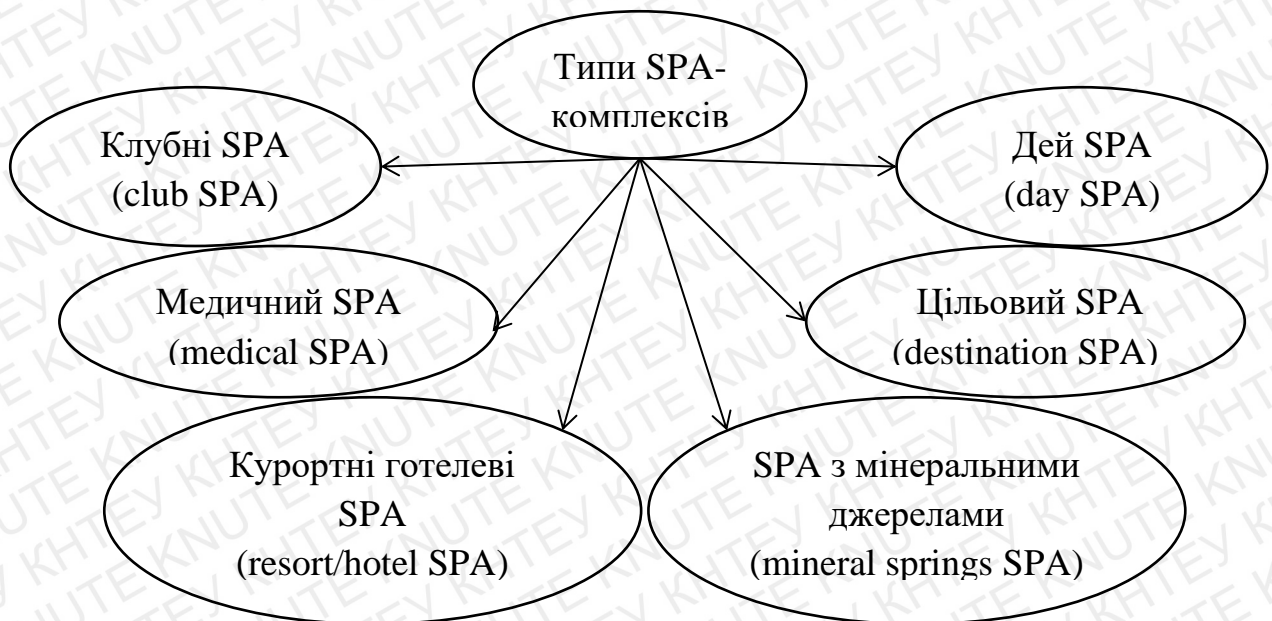


Рис. 1.1 Класифікація SPA-комплексів згідно ISPA

Джерело: складено автором за даними інтернет-джерела ISPA [1]

Розглянемо більш детально типи SPA-комплексів представлені на рисунку.

Клубні SPA (club SPA) – це об'єкти, основною метою яких є фітнес і які пропонують різноманітні професійно організовані спа-послуги на основі денного користування.

Медичний SPA (medical SPA) – установа, в якій на постійній основі працює ліцензований медичний працівник, який визначається як медичний працівник, який отримав ступінь доктора медицини. Всі заявки розглядаються індивідуально, і міжнародні стандарти приймаються до уваги.

Курортні готелеві SPA (resort/hotel SPA) – SPA, розташований на території курорту або готелю, що надає професійно організовані SPA-послуги, фітнес і оздоровчі послуги.

SPA з мінеральними джерелами (mineral springs SPA) – SPA-салон, що пропонує на місці джерело природної мінеральної, термальної чи морської води, використовуваної для гідротерапевтичних процедур.

Цільовий SPA (destination SPA) – це установа, основною метою якого є формування у відвідувачів SPA-центру здорових звичок. Зміна способу життя може бути досягнуто шляхом надання комплексної програми, що включає SPA-послуги, заняття фізичною культурою, навчання здоровому способу життя, здорове харчування і спеціальні програми по інтересам.

Дей SPA (day SPA) – SPA-салон, що пропонує різноманітні професійні спа-послуги клієнтам протягом дня [2].

Така класифікація SPA-комплексів прийнята усім світом у тому числі і Україною.

Тож повертаючись до концепції нашого готелю, можна стверджувати що наш об'єкт можна класифікувати як готелевий SPA, тобто це буде місце, що пропонуватиме послуги розташування клієнтів, так само як і SPA-послуги, оздоровчі послуги та фітнес. Така концепція готелю була обрана у зв'язку із зростаючим попитом на відпочинок недалеко від дому, який був зумовлений низкою причин, а зокрема через обмеження туризму по Україні і світу,

зростання цін на туристичні послуги, потребу населення у відпочинку і оздоровленні у результаті напруги на роботі й пандемічних обмежень пов'язаних з COVID-19.

Відповідно до даних Google trends у період з 2016 по 2021 рр. інтерес до запиту по темі «SPA» в Україні збільшився на 90% (рис. 1.2).

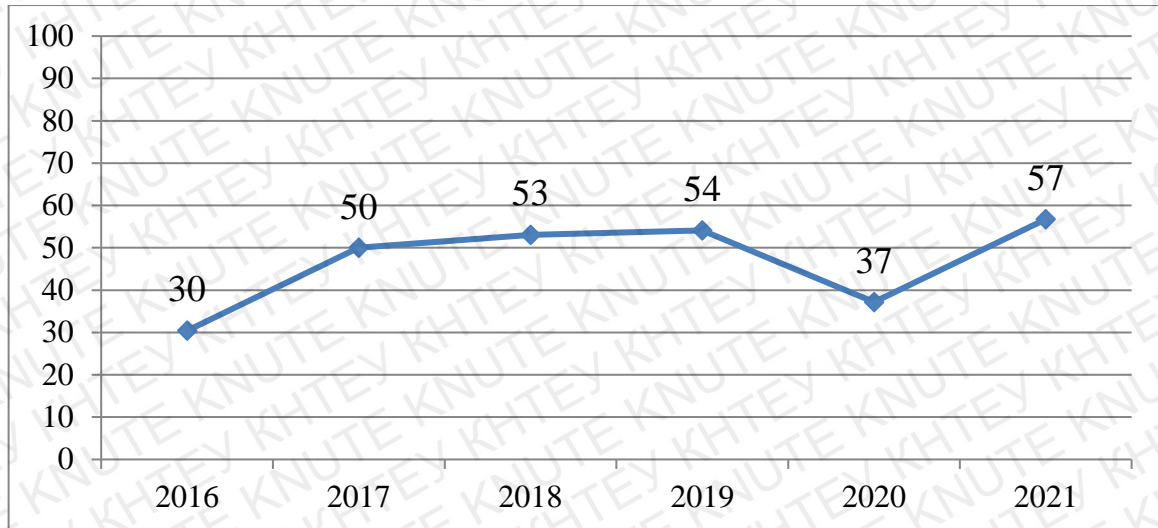


Рис. 1.2 Рівень інтересу до запиту по темі «SPA» в Україні

Джерело: складено автором на основі даних Google trends [3]

За аналітикою Google trends числа позначають рівень інтересу до теми по відношенню до найбільш високого показника в таблиці. Для діаграми використано середнє значення показника по роках. Виходячи з результатів аналізу, можна побачити різке падіння показника у 2020 році, що пов'язано з ковідними обмеженнями. Також, можна спостерігати різке зростання інтересу у 2021 році, найбільший показник за останні п'ять років. Тож, можна зробити висновок, що попит на SPA-послуги зростає інтенсивними темпами.

Спочатку SPA-готелі знаходилися в місцях, багатих термальними джерелами, грязями, солями. Але останнім часом все більше косметичних фірм розробляє спеціальну косметику для SPA-процедур. Наразі, препарати на основі морської води, солі, водоростей сьогодні створюються в промислових масштабах, і практично кожен SPA-центр може запропонувати процедури з використанням косметики на основі солей і води термальних курортів світу, підбираючи їх з урахуванням індивідуальних потреб клієнта.

Це уможливило відкриття і успішне функціонування SPA-готелів далеко від термальних і грязьових джерел. Наприклад, поблизу великих міст, таких як Київ. Відвідувачами такого готелю можуть бути дуже зайняті працівники великого міста, яким не вистачає часу на відпочинок. SPA-готель поблизу міста відкриває можливість для якісного відпочинку та оздоровлення на вихідних, без довготривалого відриву від власних справ. Що важливо, для такого типу відпочинку не обов'язково брати відпустку.

Розглянемо частки регіонів України у запитах по темі «SPA» за 2019 рік на рис. 1.3.

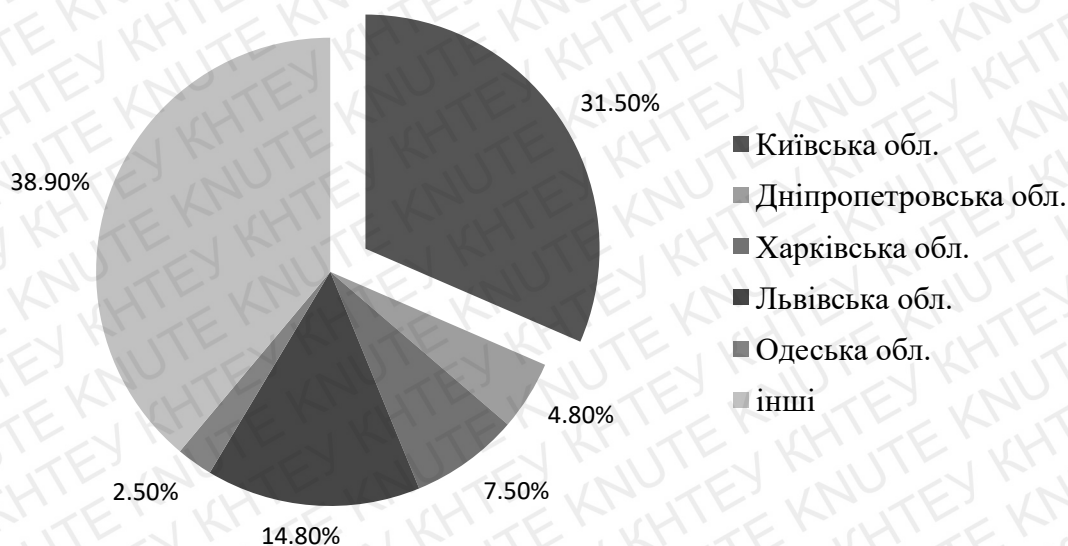


Рис. 1.3 Частки регіонів України у запитах теми «SPA» за 2019 р.

Джерело: складено автором на основі роботи «Управління якістю СПА-послуг готельного господарства» [4, с. 38-39]

Частка Київської області становить 31,50%, що свідчить про найбільшу кількість запитів по темі «SPA» серед областей України за 2019 рік. Саме тому наш готель буде розташований у Київській області, а саме у місті Ірпінь, що знаходиться буквально у 27 кілометрах від центру Києва.

Ірпінь, завдяки великим природним та лісним багатствам, вважається санаторною зоною. Сам Ірпіньський район має унікальний природний мікроклімат, який сприяє профілактиці та лікуванню серцево-судинних

захворювань. Місто розташоване на березі однойменної річки та оточене лісами з трьох сторін, чудово підходить для побудови SPA-готелю.

В залежності від вартості номера за добу, та основних платних послуг готелі можна поділити на шість типів, що зображено у таблиці 1.1.

Таблиця 1.1

**Класифікація готелів за рівнем цін
(вартість номера за добу та основні платні послуги)**

Типи готелів	Ціна у дол. США
Бюджетні	\$25-35
Економічні	\$35-55
Середні	\$55-95
Першокласні	\$95-125
Апартаментні	\$125-195
Фешенебельні	\$195-425

Джерело: складено автором на основі навчального посібника «Готельна справа» [5, с. 87-88]

Відповідно до даних інтернет-ресурсу Booking.com, за запитом «SPA-готель у Київській області» було знайдено 33 результати задовольняючі запит. Проаналізувавши вартість проживання за добу та основні платні послуги кожного з цих готелів ми отримали кількісний результат представлений у таблиці 1.2.

Таблиця 1.2

**Кількість готелів у Київській області
відповідно до їх класифікації за рівнем цін за 2021 р.**

Типи готелів	Кількість
Бюджетні	3
Економічні	7
Середні	11
Першокласні	5
Апартаментні	6
Фешенебельні	1

Джерело: власна розробка автора на основі даних з інтернет-ресурсу Booking.com

Згідно з цієї таблиці можна зробити висновки, що готелі з середньою ціновою політикою є найбільш привабливим сегментом на ринку SPA-готелів Київської області для відкриття бізнесу. Саме тому наш SPA-готель також буде націлений на середній сегмент ринку.

Представників середньої категорії за рівнем цін значно більше ніж представників інших категорій. Ця категорія представлена наступними готелями: готель «Morewell», готельно-ресторанний комплекс «Царьград», заміський комплекс «Fort Pirnov Park», готель «Terra Nova Sport&Spa», дачний готель «Глібівка», парк-готель «Конюшня Бутенко», заміський готельно-ресторанний комплекс «Чотири сезони», готель «Riders Equides Club», курортний SPA-готель «Platinum Spa&Resort», готельний комплекс «Koncha Zaspa Park» та готельний комплекс «Premium Village Residence». Слід зазначити, що за даними Google Maps усі готелі розташовані на різній віддаленості від центру Києва, від 15,5 кілометрів до 63 кілометрів, що відображено у наступній діаграмі на рис. 1.4.

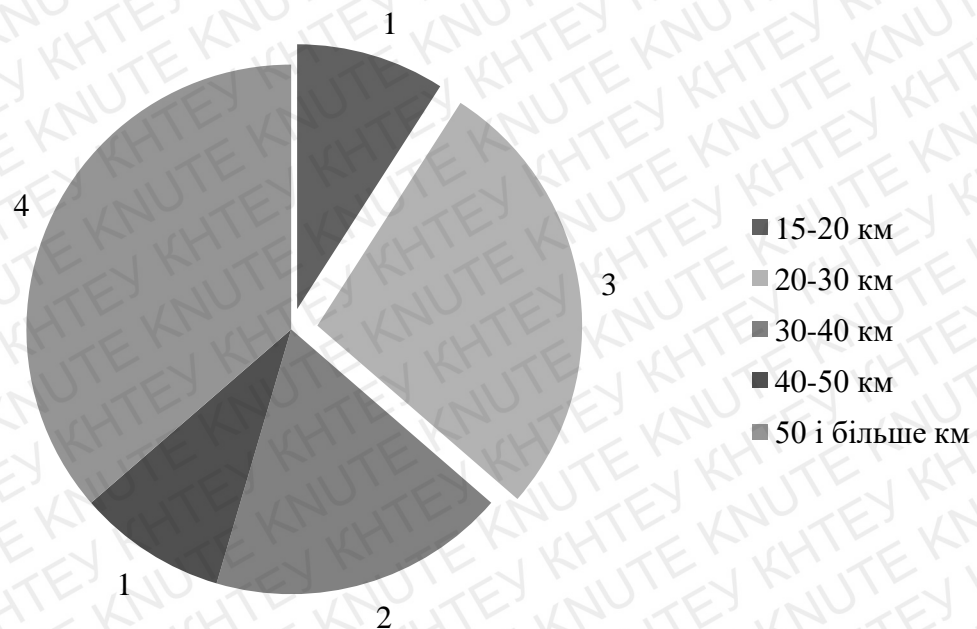


Рис. 1.4 Віддаленість готелів з середнім рівнем цін від центра Києва

Джерело: власна розробка автора на основі даних інтернет-ресурсу Google Maps

Як можна побачити з діаграми, лише чотири SPA-готелі розташовані у безпосередній близькості до міста Києва і подорож до них займає менше

години. Інші ж сім готелей розташовані на більшій відстані від столиці, що також обґрунтовує вибір такої локації місто Ірпінь. Адже воно знаходиться у 27 кілометрах від центра міста і дістатися до нього можна менше ніж за годину.

Місто Ірпінь наразі є таким типом міста, що будується і розвивається шаленими темпами. Кожного року все більше будівель та багатоповерхівок здається в експлуатацію і зараз може бути складно знайти велику ділянку землі під забудову у цьому місті. Ділянка має бути не у самому центрі міста, для того щоб відвідувачі могли насолоджуватися природою. Втім, вона має бути і зручно розташована, щоб будь-хто міг до неї дістатися без будь-яких труднощів. Після перевірки наявних оголошень, було обрано невелику, проте достатню ділянку для будівництва, яка задовольняла наші потреби.

Ділянка розташована у південній частині міста, що історично є більш затишною ніж центр міста. У пішій доступності знаходиться річка Ірпінь та сосновий ліс, який є візитівкою цього міста. Туди зможуть здійснювати прогулянки відвідувачі готелю. Також, що дуже важливо, ділянка має зручні широкі під'їзди з усіх чотирьох сторін, тож до неї буде зручно дістатися. Важливим фактором є і підведені до ділянки комунікації, електроенергія, газ та власна свердловина із прісною водою, це обумовлює подальшу забудову. Сама ділянка має загальну площу у 30 соток [6].

Це не дуже багато, але повинно бути достатнім для побудови компактного і затишного SPA-готелю із трьома чи чотирма поверхами, рестораном на першому поверсі, тренажерною залом та невеличкою зеленою територією. На самій території також буде розташовано SPA-центр, де гості зможуть отримувати послуги оздоровлення, та відкритий басейн, у якому гості зможуть купатися у теплу пору року, та біля якого гості зможуть відпочивати. Також така територія готелю дозволяє зробити невеликий власний паркінг для гостей, що буде охоронятися та буде призначений виключно для користування гостями готелю. Ще одним важливим моментом є те що одна із складових концепції SPA-готелю – це оздоровлення, тож на території нашого готелю

окрім SPA-центру ще буде знаходитися спортивна зала для поціновувачів активного відпочинку.

Місткість готелів визначають кількістю номерів або числом спальних місць, тому дуже часто використовують обидва ці показники.

Критерій місткості готелів використовують для того, щоб проводити порівняння за ступенем ефективності функціонування однакових готельних підприємств [5, с. 86].

Дані щодо класифікації готелів відповідно до їх місткості наведено у таблиці 1.3 [5, с. 86].

Таблиця 1.3

**Порівняльна класифікація готелів за місткістю
у різних країнах світу**

Розмір готелів	Україна	США	Швейцарія	Чехія
Малі	до 100 місць	до 100 номерів	до 100 місць	до 120 місць
Середні	101-500 місць	до 500 номерів	100-200 місць	до 500 місць
Великі	понад 500 місць	понад 500 номерів	понад 200 місць	понад 500 місць

Джерело: складено автором на основі навчального посібника «Готельна справа» [5, с. 86]

З таблиці можна зробити висновок, що у світі поки не існує якоїсь єдиної системи оцінки місткості готелів, і така система є досить індивідуальною та відрізняється в залежності від того наскільки велика сама країна і наскільки розвинений у країні рівень туризму. Виходячи з даної класифікації, наш готель можна класифікувати як малий, тобто у ньому буде до ста місць для розташування гостей.

Щодо поверховості готелю, то висота нашого об'єкту у три або ж чотири поверхи зумовлена, перш за все, невеликою територією та ландшафтом. Адже, у місті Ірпінь переважає піщаний ґрунт і зведення будівлі із більшою поверховістю може бути небезпечним. Також, слід зазначити, що так як Ірпінь

вважається рекреаційною зоною, побудова об'єкту з великою етажністю може бути проблемною на етапі отримання дозволу на зведення будівлі.

Важливим аспектом концепції готелю є його зірковість, адже виходячи із зірковості готелю можна визначити як і рівень послуг, що надаватимуться, так і орієнтовну вартість послуг що надаються готелем. Так само й гості зможуть розуміти приблизний рівень сервісу готелю та того, що можна очікувати від перебування у цьому місці.

Слід зазначити, що наразі не існує єдиної всесвітньо-призної системи оцінювання зірковості готелю і незважаючи на усі зусилля Всесвітньої туристичної організації направлені на систематизацію та приведення до якогось спільного знаменника основних вимог щодо присвоєння готелям певної кількості зірок, стандарти Європи, Азії та навіть деяких окремих країн світу у цьому питанні різняться.

Згідно Закону України про туризм та Національного Стандарту, а також, згідно Постанови №803 від 29 липня 2009 р. Кабінету міністрів України, в Україні існують свої чіткі вимоги, які повинні виконувати готелі кожного типу.

Проаналізувавши ці дані і виходячи із тих даних що в нас вже є, можна зробити висновки для нашої концепції підходить чотирьохзірковий готель із деякими доповненнями. Наш готель матиме окремі входи для відпочиваючих та персоналу, паркування розраховане на кількість місць не менше 20% від номерного фонду готелю, так як наш готель матиме чотири поверхи у будівлі також буде ліфт. Всі номери будуть обладнані санвузлом, матимуть ванну та туалет. Кількість одномісних та двомісних номерів становитиме не менше 80% від усіх номерів, а також багатокімнатні номери. Одномісні номери будуть площею не менше 16 м², а двомісні не менше 20 м². Біля адміністратора знаходитиметься зона відпочинку. В кожному номері буде комплект постільних речей і постільної білизни, матрац і на матрацник, 2 подушки, ковдра, додаткова ковдра, покривало та ліжко, простирadlo, підковдра, наволочка та не менше ніж 4 рушника на кожного гостя. Також в кожному номері знаходитиметься кольоровий телевізор. Підлога номеру буде застелена килимом, так саме як і в

санвузлі знаходитиметься килимок. Поряд із кожним ліжком знаходитиметься тумбочка, також у номері повинна бути вішалка для верхнього одягу і головних уборів, по два крісла у одномісних номерах, та диван із кріслом у двомісних. Також у номері знаходитиметься письмовий стіл зі стільцем та журнальний столик, на якому стоятиме набір посуду для питної води, чаю та міні-бару. У санвузлі буде фен для сушіння волосся. В готелі знаходитиметься конференц-зал, обладнаний необхідною апаратурою, бар та ресторан із декількома залами.

Незважаючи на те що деякі вимоги є необхідними для готелів вищого рівня зірковості, втім, зважаючи на специфіку нашого готелю, наявність цих речей буде не зайвою. У номері для кожного гостя буде банна шапочка, банний халат та банні капці. Також, для зручності гостей, кожен номер буде обладнано міні-сейфом. На території готелю буде SPA-комплекс із басейном і сауною. Узагальнену інформацію щодо вимог до готелів кожної категорії наведені у додатку В [7].

Ресторан так само є важливою частиною готелю, адже майже у всіх сучасних готелях присутній ресторан і наразі важко собі уявити комфортабельний готель без ресторану при ньому. Слід розуміти, що ресторан при готелі повинен відповідати типу готелю, що було обрано, адже від типу готелю залежить тип клієнтів, що там зупинятиметься. Тобто ресторан має задовольняти потреби саме тих клієнтів, що потенційно обиратимуть наш готель. Наш SPA-готель в першу чергу орієнтується на відпочинок та оздоровлення гостей. Саме тому ресторан буде не тільки місцем для прийому їжі, а також місцем проведення розважачих програм, анімацій, тематичних вечорів та місцем де виступатимуть артисти і гратиме жива музика.

При розробленні концепції ресторану так само важливо брати до уваги зірковість готелю, адже ресторан має не тільки відповідати певним вимогам для відповідності рівню готелю певної категорії, а ще й притримуватися стандартів, які виходять з того, як себе позиціонує сам готель та із чим бренд хоче асоціюватися при його згадуванні. Наш готель притримується наступних принципів: охайність, комфорт та якісний сервіс по прийнятним цінам.

Виходячи із категорії готелю ресторан при готелі повинен буди починаючи із трьохзіркових готелів. Відповідно до стандартів місткість ресторану повинна бути не менше ніж 70% номерного фонду готелю. Для готелів із трьома зірками достатньо одного ресторану, який забезпечуватиме гостей триразовим харчуванням. Також необхідною вимогою є наявність лобі-бару, доступ до якого відвідувачі матимуть цілодобово. Для нашої ж категорії чотирьохзіркового готелю окрім цілодобового лобі-бару є інша вимога до ресторану. Це повинен бути ресторан із декількома залами. В одній залі обслуговуватимуть гостей готелю та забезпечуватимуть їх триразовим харчуванням. Інші ж зали будуть націлені на гостей з номерів підвищеного комфорту, проведення бенкетів та на відвідувачів з вулиці. Варто зазначити, що для відвідувачів з вулиці повинен бути свій окремий зручний вхід до ресторанної зали, ззовні вхід має буди оснащений вивіскою для звернення уваги.

Щодо меню, наш ресторан намагатиметься задовольнити потреби усіх гостей, тому у меню будуть присутні страви середньоєвропейської кухні. Окремо буде представлена і винна карта. Так як концепція SPA-готелю має на увазі ще й оздоровлення, це буде відображатися і в меню ресторану. Саме тому, наряду із звичайними улюбленими для багатьох стравами буде створене й окреме здорове меню, для тих гостей, хто веде активний здоровий спосіб життя, та для тих, метою відпочинку котрих є оздоровлення. Через те що в такі готелі люди часто приїзять відпочивати родинами, разом із своїми дітьми, в ресторані також буде окреме дитяче меню.

Тож, відповідно до проведеної роботи, на даному етапі формується наступна концепція готелю – це буде чотирьохзірковий SPA-готель середнього сегменту ринку, невеликих розмірів та розташований у, можна сказати, курортній зоні, місті Ірпінь Київської області. Окрім будівлі готелю із рестораном та тренажерною залом, на території буде розташовано басейн та SPA-центр, сам готель знаходитиметься у безпосередній близькості до соснового лісу та річки Ірпінь.

Задля формування повного бачення концепції нашого готелю необхідно також розуміти типологію туристів, що відвідуватимуть готель. Адже кожен гість має індивідуальні потреби, розуміючи які, готель може стати більш привабливим для певного типу гостей. Традиційно, зважаючи на активність поведінки під час відпочинку, вирізняють наступні типи:

- Любителі спокійного відпочинку;
- Любителі задоволень;
- Любителі активного відпочинку;
- Любителі спортивного відпочинку;
- Відпочиваючі з метою навчання;
- Любителі пригод;

Розглянемо кожен тип більш детально, щоб визначитися на якому з типів спеціалізуватиметься наш готель.

Любителі спокійного відпочинку купують тур з метою отримання задоволення від гарного самопочуття, позбавлення від нудьги та рутини. Вони їдуть у відпустку для того, щоб звільнитися від повсякденних стресів і відпочити у приємній обстановці; уникають сторонніх і великого скупчення людей. Таких відпускників приваблюють сонце, пісок, море. Власне зміна місця як така не приносить їм радість і задоволення.

Любителі задоволень під час відпочинку зайняті пошуком різноманітних задоволень і надають перевагу світській атмосфері. Подорож заради задоволення з часом змінює свої критерії. Наприклад, старше покоління переконане, що робота сама по собі є задоволенням, а нинішнє вважає, що розваги і робота — це різні речі і подорож дає змогу зняти емоційну і фізичну втому від роботи, асоціюється з фліртом, постійною зміною занять, далекими відстанями тощо.

Любителі активного відпочинку надають перевагу руху, перебуванню на свіжому повітрі, спілкуванню з природою, активному навантаженню власного організму. Часто до цієї групи зараховують тих, хто займається пасивною

фізичною працею, або тих, хто не може втілити свої уявлення та бажання в русі у повсякденні. Вони надають перевагу розміреному руху і перебуванню на свіжому повітрі. Таку відпустку можна поєднувати з лікуванням.

Любителі спортивного відпочинку — туристи-спортсмени, вся увага яких сконцентрована на спортивних змаганнях. Спорт — їхнє хобі. Вони не бояться фізичних навантажень. Крім того, мільйони туристів відвідують різноманітні спортивні заходи. Інтерес до спорту в ролі як учасника, так і глядача виявляють усі верстви населення.

Відпочиваючі з метою навчання, пізнання навколишнього світу зацікавлені у підвищенні власного освітнього рівня, у пізнанні нового. Тому, як правило, вони відвідують місця, багаті історичними і культурними цінностями. Серед них є ті, хто відвідує місця, визначені в путівниках, ті, хто не відвідує визначні пам'ятки, а присвячує час пошуку місцевостей, де можна відчутти особливу атмосферу та ті, хто має чітко виражені культурні та соціально-наукові інтереси або надає перевагу природі.

Любителі пригод — це туристи, основна потреба яких — азарт. Лише дехто їде в мандрівку сам, справді піддаючи себе серйозному ризику. До шукачів пригод можна зарахувати туристів, які очікують незвичайних вражень з певною часткою ризику, тобто для яких ризик — це можливість випробувати себе. Для окремих туристів він перетворюється на пристрасть, таку сильну, як і наркотики [8, 253-278].

Виходячи з такої класифікації туристів, можна зробити висновки що наш SPA-готель фокусуватиметься на гостей, які є любителями спокійного відпочинку, а також любителями активного відпочинку. Тобто, в першу чергу, готель подобатиметься і буде зручним для людей які хочуть отримати задоволення від гарного самопочуття та шукають відпочинку від рутини й звільнення від повсякденних стресів. Переважно такі люди намагаються уникати великих скупчень людей, а як ми вже визначилися раніше наш SPA-готель є невеликим і розташований у затишному курортному місці, саме тому він добре підходить під даний критерій. Так само багато чого буде до

вподобати тим людям, які надають перевагу руху, свіжому повітрю, перебуванню на природі та хочуть поєднати відпочинок з лікуванням та оздоровленням, наявність тренажерної зали в даному випадку буде додатковим плюсом для поціновувачів активного образу життя.

Загалом, детальний опис портрета клієнта SPA-готелю дозволить визначити його вподобання та звички щодо проведення часу, манери спілкування та обслуговування, надасть можливість обрати дієві канали й час для комунікації та створити «ідеальну послугу» для задоволення його потреб. Класифікувати відвідувачів комплексу можна за різними ознаками, наприклад:

- за віком: діти, підлітки, молодь, дорослі, люди похилого та “золотого” віку;
- за статтю: чоловіки та жінки;
- за релігійними поглядами: невіруючі, православні, католики, мусульмани;
- за професійною приналежністю: вчителі, художники, артисти, архітектори та ін.

Загально-прийнятною вважається класифікація туристів за віком, хоча слід враховувати й інші ознаки (національні особливості, інтелектуальний потенціал, матеріальне забезпечення, термін відпочинку) [9, с. 117-130].

Таким чином, при створенні портрета клієнта слід звернути увагу не тільки на стать, вік, освіту, регіон проживання, соціальне положення та дохід, а й на образ його життя, життєву позицію, організацію побуту та дозвілля, його цінності та звички, принципи у виборі тієї чи іншої послуги тощо.

Наприклад, деякі клієнти більше звернуть увагу на рекламу у соціальних мережах, хтось більше полюбить брошури, які можна потримати в руках, інші довіряться рекомендації популярного блогера. Таким чином, визначивши портрет клієнта, бізнес буде клієнтоорієнтованим й матиме більше можливостей залучити перспективних клієнтів та задовольнити їх потреби.

Також, важливим є темперамент клієнтів, їх комунікабельність, вподобання у стилі, кольорах та навіть статура.

Отже, наші клієнти це – у більшій мірі жінки чи сімейні пари середнього віку (30-45 років) з рівнем доходу вище середнього, які живуть у м. Києві та передмісті. Вони мають свій бізнес чи працюють у топ-менеджменті, полюблюють затишок та спокій, слідкують за собою, мають досить активний спосіб життя, цінують комфорт та особистий простір, є сучасними та знають чого хочуть.

Як саме було обрано таку характеристику? SPA-готель передбачає відпочинок тривалістю 2-3 дні та розрахований на активних, зайнятих людей, яким потрібне перезавантаження та відпочинок від повсякдення. Вони не можуть надовго залишити свою роботу, але цінують своє самопочуття та стан. Саме тут, вони зможуть відпочити від шуму великого міста та надихнутися на нові звершення. Слід зауважити, хоча готель буде відкрито у середньому ціновому сегменті, він буде мати ряд SPA-послуг та ресторан. Отже, загалом такий відпочинок більше для клієнтів з хорошим фінансовим достатком, з чого було визначено сферу діяльності та вік. Наявність спортивної зали та надання SPA-послуг передбачає, що наші клієнти – ті, хто полюбляє слідкувати за собою.

1.2. Функціональне призначення

При визначенні функціонального призначення майбутнього готелю слід орієнтуватися на вже визначений портрет клієнта. У цьому розділі ми маємо відповісти на такі питання: Що саме задовольнить нашого клієнта? З якою метою він хоче відвідати наш готель? Які послуги ми маємо йому запропонувати?

Відповідно до типів, усі готелі за функціональним призначенням можна поділити на дві загальні групи, що зображено на рис. 1.5.

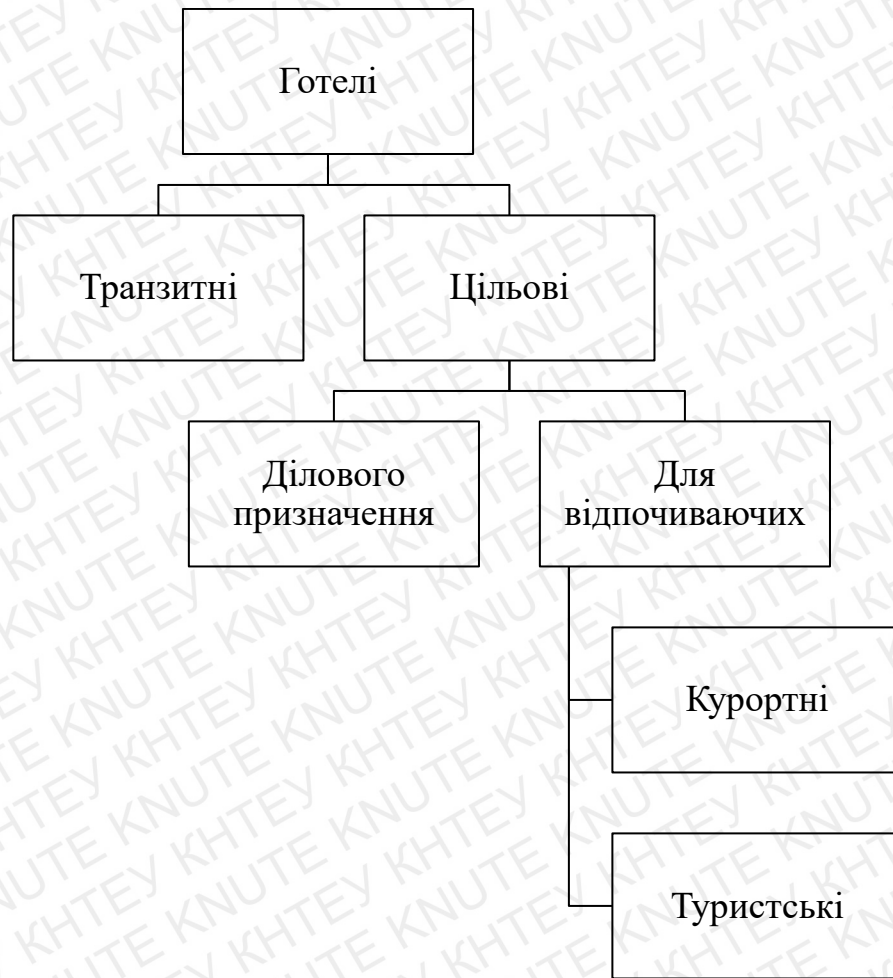


Рис. 1.5 Розподіл готелів по групах відповідно до їх функціонального призначення

Джерело: складено автором на основі навчального посібника «Готельна справа» [5, с. 150-155]

Перша група — транзитні готелі. До транзитних готелів відносяться засоби розміщення що призначені для короткочасної зупинки гостей, яка пов'язана, наприклад, із затримкою або відміною рейсу, або ж короткочасним відпочинком, ночівлею перед продовженням подорожі. До таких готелів можна віднести готелі при аеропортах або ж мотелі, розташовані на дорогах державного значення чи кемпінги, які є сезонними видами розміщення і призначені для тимчасового відпочинку автотуристів, як правило на умовах самообслуговування. Виходячи з даної характеристики можна зробити висновок, що наш готель не підходить до даної категорії.

Друга група — цільові готелі. Цю групу можна розділити на дві підкатегорії — готелі ділового призначення та готелі для відпочинку. Готелі ж для відпочинку, в свою чергу, поділятимуться на курортні та туристські готелі.

Готелі ділового призначення мають за мету обслуговувати людей, яких відправили у відрядження та людей у ділових поїздках. Такі готелі є найбільш популярним видом готелів адже багато людей подорожують та зупиняються в готелях саме з діловою метою або з метою пошуку роботи. Так само багато людей переслідують мету відпочинку та лікування, проте, кількість подорожуючих по справах все ж більша.

Готелі ділового призначення мають відповідати наступним вимогам:

- місце розташування поблизу адміністративних, культурних центрів міста; переважна більшість одномісних номерів;
- наявність в номері «робочої зони»;
- належна ізоляція номерів від зовнішніх подразників;
- наявність номерів-апартаментів;
- наявність конференц-залів, центрів комунікаційних технологій;
- наявність технічного устаткування;
- наявність служб фінансового забезпечення;
- наявність стоянок, гаражів [5, 111-112].

Курортні готелі є такими, що надають послуги з розміщення, оздоровлення, дієтичного харчування, лікувальних та оздоровчих програм та розташовані у місці, що надає можливість для оздоровлення, відпочинку та лікування в природно-кліматичних зонах. Проблемаю таких готелів є сезонність. В середньому, тривалість періоду сприятливого для перебування у таких готелях може варіюватися від 90 до 180 днів, в залежності від багатьох факторів, у тому числі природно-кліматичних умов. Саме тому є ряд задач із вирішенням яких стикається кожен готель курортного типу, а саме: кадрове питання, та утримання матеріально-технічної бази готелю в належному стані в несезонний період.

Функціональні вимоги до курортних підприємств готельного господарства передбачають наявність:

- курортної місцевості зі значними лікувальними ресурсами: бальнеологічними, кліматичними, грязелікувальними;
- умов для організації профілактичного та дієтичного харчування;
- можливості надання медичних послуг лікувально-профілактичного характеру, заняття спортом, активного відпочинку тощо;
- умов для організації лікувального сну на повітрі в межах номера, а також в аераріях і соляріях, на лікувальних пляжах;
- торговельної мережі [5, с. 111-112].

Туристські готелі спеціалізуються на туристах, що займаються активним відпочинком та беруть участь у спортивно-оздоровчому та екскурсійному туризмі. Такі готелі розташовані здебільшого на туристичних маршрутах, тобто у містах, на узбережжі або у горах. Особливістю такого типу готелів є спеціальне туристське обслуговування, а саме послуги інструктажу, прокату спорядження, транспортних засобів, фунікулеру, тощо.

Основні функціональні вимоги до організації туристичних готельних підприємств:

- наявність приміщень для роботи турагенцій;
- можливість номерного фонду змінювати свою місткість за рахунок «номерів-дубль»;
- організація приміщень для відпочинку, ігор, розважального та культурного дозвілля;
- наявність приміщень спортивно-оздоровчого призначення та озелененої території навколо готельного підприємства;
- організація майданчиків для стоянки екскурсійних автобусів [5, с. 114].

Наш готель можна буде віднести до категорії цільових готелів, а саме курортних готелів, адже основною ціллю перебування у нашому готелі для

людей буде відпочинок та оздоровлення. Відповідно до цього можна визначити, що основними функціональними вимогами до нашого готелю є курортна місцевість, а місто Ірпінь до недавніх часів вважалося курортною місцевістю і до тепер є містом із гарною екологією, чистим лісним повітрям та великою зеленою територією. Як було зазначено раніше, для забезпечення бальнеологічних та грязелікувальних ресурсів в наші дні не потрібно знаходитися в місцевості, яка є багатою на мінеральні води чи грязі, адже наразі існує можливість налагодити постачання ресурсів необхідних для SPA-процедур, лікувальних та оздоровчих процедур, так як в сучасному світі усе це виробляється у промислових масштабах.

Також одним із критеріїв є наявність умов для профілактичного та дієтичного харчування і як вже було сказано нами розробляється проект готелю із рестораном. Наявність у ресторані меню здорового харчування як раз і забезпечує виконання цієї вимоги. Слід взяти до уваги, що наявність на території готелю окремої будівлі SPA-центру, як раз і забезпечує виконання інших вимог, таких як надання медичних послуг лікувально-профілактичного характеру та організація лікувального сну на повітрі, в аераріях та соляріях. Наявність тренажерної зали та соснового лісу у безпосередній близькості, також є важливим фактором, що задовольняє іще одну з функціональних вимог до готелю курортного типу.

1.3. Технологічні процеси готелю. Послуги SPA-центру

Грамотна організація технологічних процесів готелю є вкрай важливою, тому що сервісна діяльність є основою продуктивної роботи готелю. Головна задача кожного готелю — це забезпечити гостю якісне тимчасове проживання, що буде для нього засобом подолання втоми. Правильно організовані технологічні процеси створюватимуть комфорт, який, в свою чергу, є запорукою зміцнення життєдайних якостей гостя.

Серед технологічних процесів слід виділити наступні: робота служби прийому і розміщення, бронювання послуг, робота служби експлуатації та

обслуговування номерного фонду, обслуговування у закладі ресторанного господарства при готелі та надання додаткових послуг.

Служба прийому і розміщення — це служба з якою в першу чергу стикається споживач, вона розташована у головному вестибюлі біля входу та складається з двох частин: стійка реєстрації, або як її ще називають Front office, і приміщення за стійкою, яке знаходиться поза зором гостей — Back office. Основними задачами цієї служби є: бронювання, розподіл номерів, реєстрація гостей, надання різних інформаційних послуг за запитом гостя, проведення оплати за проживання, ведення документації та бази даних щодо гостей та стану номерного фонду готелю. Основними працівниками цієї служби можна вважати адміністраторів ранкової, денної та нічної зміни, портьє, працівників служби бронювання та телефоністів. Зважаючи на невеликі розміри нашого готелю, функції декількох таких працівників зможе поєднувати у собі одна людина. Ця служба є дуже важливою в готелі, адже вона є першою, яку гості готелю бачать при вході у готель, також слід зазначити, що ця служба є головним інформаційним вузлом для гостей готелю і саме там усі гості прагнуть будь-яку інформацію, що їх цікавить. Саме тому ця служба працюватиме цілодобово. Також, слід зазначити що важливою якістю для працівника цієї служби є стресостійкість, ввічливість та готовність вирішити будь-яку ситуацію, так як при виникненні якогось конфлікту гості також будуть звертатися на стійку реєстрації. Серед основних функцій служби прийому і розміщення можна виділити наступні:

- Реєстрація гостей, розподіл та реалізація номерів;
- Обробка замовлень на бронювання;
- Координація усіх видів обслуговування гостей;
- Забезпечення гостей інформацією про готель, місцеві визначні пам'ятки та іншою інформацією;
- Забезпечення керівництва точними даними щодо використання номерного фонду;

- Підготовка та видача рахунків за надані послуги і здійснення остаточного розрахунку зі споживачами [5, с. 223-230].

Найголовнішим процесом служби прийому і розміщення звичайно ж є процес реєстрації гостя у готелі. У нашому готелі, умовно, цей процес можна поділити на такі етапи: попередня реєстрація та трансфер; документальне оформлення споживача послуги; визначення номеру для розміщення; оплата послуг з розміщення; завершення процесу реєстрації видачею ключем від номеру; при необхідності, супровід гостя до номеру.

Процес бронювання номерів так само є дуже важливим, адже попереднє бронювання значно полегшує процедуру реєстрації гостя та зменшує час обслуговування кожного клієнта. Серед функцій відділу бронювання можна виділити дві основні, а саме:

- Ведення необхідної документації, такої як графіки заїзду і виїзду гостя (щоденні, щотижневі, щомісячні, квартальні та щорічні) та складання карти руху номерного фонду.
- Прийом та обробка заявок на бронювання за допомогою комп'ютерних систем.

Внутрішній процесний стандарт нашого готелю щодо попереднього бронювання номерів складатиметься з 13 кроків і виглядатиме наступним чином:

1. перевірка заявок на бронювання на сайті готелю чи у CRM системі;
 2. перевірити відповідність заповненої заявки до вимог готелю: Прізвище та ім'я гостя, дата і час заїзду і виїзду гостя, кількість необхідних номерів та типи номерів, кількість відпочиваючих дорослих, дітей та їхній вік, країна громадянином якої є гість, електронна пошта та телефон для зв'язку;
- У разі виникнення невідповідностей або неточностей – надіслати листа на пошту із проханням уточнити інформацію;
 - У разі невідповідності інформації або відмови потенційних клієнтів надати повну інформацію менеджер має право відмовити у бронюванні.

3. внести інформацію у базу даних щодо бронювання номерів відвідувачами тим самим підтвердити бронювання протягом 24 годин;
4. відмовити клієнтам у бронюванні у випадку якщо готель не може задовольнити запит потенційних відвідувачів (протягом 24 годин);
5. надіслати потенційним відвідувачам листа з підтвердженням бронювання або з відмовою у бронюванні відповідно до прийнятого рішення;
 - Якщо готель в змозі задовольнити потребу клієнта надіслати разом із листом реквізити для оплати номерів.
6. відмітити у базі відповідні номери як заброньовані з моменту надсилання клієнтам листа;
 - Номер вважається гарантовано заброньованим за гостем у разі повної або часткової оплати номера у розмірі 50% від вартості проживання протягом усіх днів перебування гостя протягом 24 годин після надсилання зворотнього листа.
7. У разі отримання оплати відмітити номери як гарантовано заброньовані, у протилежній ситуації зняти бронювання з відповідних номерів;
8. Заявка на бронювання може бути анульована гостем тільки в письмовій формі по електронній пошті;
 - Незалежно від схеми розрахунку гість має право анулювати свою заявку на бронювання не пізніше, ніж за 10 днів до дати заїзду. гостю повертається передоплата в розмірі 100% від суми здійсненої раніше. У разі анулювання бронювання пізніше 10 днів до дати заїзду або в разі не заїзду гостя, стягується штраф у розмірі 100 (сто) відсоткової передоплати, здійсненої раніше.
9. У момент заїзду гість, пред'являє адміністраторові готелю документ підтверджує особу (вік дітей), а також повідомлення про підтвердження бронювання готельного номера, надане готелем;
10. Заїзд гостей здійснюється (виробляється) з 14:00 годин дня заїзду за місцевим часом, узгодженого сторонами в повідомленні про підтвердження бронювання;

11. Виїзд гостей здійснюється (виробляється) до 12:00 години дня виїзду за місцевим часом, узгодженого сторонами в повідомленні про підтвердження бронювання. Виїзд гостей після 12:00 вважається пізнім;

12. При заселенні в готель, оплата за проживання стягується в розмірі 100% вартості номера, за весь період заброньованих днів. Остаточний розрахунок за проживання проводиться в готелі, при поселенні гостя. У разі передчасного виїзду гостей з готелю, сума, що залишилася (проплачених днів проживання) не повертається. У разі виїзду гостей після 12,00 (дня виїзду), стягується оплата за проживання в розмірі повної вартості номера за добу;

13. При заселенні в готель, гість залишає депозит (застава) за номер в розмірі – 1000 грн. Депозит (застава) повертається гостю в день виїзду, при здачі номера.

Служба експлуатації номерного фонду та обслуговування призначена для забезпечення:

- підтримки необхідного санітарно-гігієнічного стану в номерах та приміщеннях загального користування;
- здійснення підготовки номерів до заїзду гостей;
- надання вечірнього сервісу (підготовка номерів до нічного відпочинку гостей);
- організації роботи, що пов'язана зі зберіганням, обліком, поповненням запасів миючих засобів, а також доглядом за інвентарем та обладнанням;
- надання послуг міні-бару;
- надання побутових послуг гостям;
- контролю за оборотом білизни [5, с. 256-289].

Ця служба є життєво необхідною для готелю будь-якої категорії, адже якщо служба прийому і розміщення сприяє формуванню в гостя першого враження від готелю, то служба експлуатації номерного фонду є критично важливою для підтримки цього гарного враження. В готельному бізнесі ця

служба ще може називатися службою покоївок, адміністративно-господарською службою, поверховою службою чи housekeeping.

До працівників даної служби у нашому готелі входитимуть старша покоївка, покоївки, менеджер служби, прибиральник загальних територій, завідувач пральні та завідувач білизняним господарством та старші по поверхам. Так само як і зі службою прийому і розміщення, нам не потрібен таких великий штаб працівників, і буде достатньо двох-трьох працівників, що поєднуюватимуть у собі усі функції цих посад.

Головним звичайно ж є менеджер служби, до його обов'язків входить комунікація зі своїми підлеглими щодо готовності поверхів, стану вільних номерів, готовність номерів для особливо важливих гостей, узгодження замовлення та придбання необхідних виробничих матеріалів та забезпечення необхідних заходів для уникнення крадіжок.

Старша покоївка повинна делегувати завдання роздані менеджером та здійснювати контроль за станом приміщень, вона повинна мати бездоганне знання технології обслуговування та володіти іноземною мовою.

Основною задачею прибиральниці є підтримка порядку у місцях загального користування, миття стін, вікон та санвузлів загального користування.

Завідувач білизняним господарством є відповідальним за обіг білизни, він видає чисту білизну покоївкам та приймає в них брудну. Також ця людина відповідальна за зберігання білизни, зберігання та видачу форменого одягу та інших виробів з тканини.

Штат покоївок є найбільш чисельним у будь-якому готелі, головною задачею покоївок є забезпечення і підтримка чистоти у кожному номері. Вона здійснює провітрювання та прибирання номерів і санвузлів у номерах. Замінює рушники та перевіряє наявність гігієнічних засобів у сан вузлах. Також покоївка зобов'язана перевіряти технічний стан обладнання у номері, мити посуд та перевіряти стан меблів.

Заклад ресторанного господарства при готелі також є дуже важливою частиною готелю, яка приносить бізнесу значні частину прибутку і також формує враження клієнта про готель у цілому. В нашому готелі буде застосовано Європейський план обслуговування, тобто тариф за проживання у готелі сформований без урахування харчування, а лише на основі вартості розміщення. Харчування сплачуватиметься окремо. У самому ресторані буде застосовано поєднання методів обслуговування «а ля карт» та шведського столу, а ресторан матиме дві окремі зали. У першій залі буде шведський стіл для тих хто проживатиме у готелі та придбає харчування, а другий для тих хто не придбав харчування або ж не мешкає в готелі, втім, хоче відвідати ресторан. У другому залі буде обслуговування за методом «а ля карт», тобто індивідуальне обслуговування офіціантом.

Кожен гість готелю зможе обрати для себе зручні умови харчування. У нашому готелі будуть представлені наступні варіанти:

- bed&breakfast – до основної вартості за проживання іще додається сніданок (шведський стіл). Усе інше харчування буде за окрему плату;
- half board (напівпансіон) – до основної вартості проживання буде включено ще сніданок та вечерю (шведський стіл), під час сніданку безкоштовно буде кава, чай, або вода на вибір;
- extended half board (розширений напівпансіон) – сніданок, вечеря і безалкогольні й алкогольні напої протягом дня;
- full board (повний пансіон) – до основної вартості проживання додається сніданок, обід і вечеря (шведський стіл);
- extended full board (розширений повний пансіон) – сніданок, обід та вечеря разом з алкогольними та безалкогольними напоями протягом дня.

Окремими послугами ресторану будуть організація бенкетів, обслуговування у номер, кейтеринг та видача сухих пайків.

Додаткові послуги є запорукою комфортного перебування гостю у готелі. Серед додаткових послуг готелю будуть як платні, так і безплатні послуги.

Серед безплатних, можна виділити наступні послуги:

- виклик швидкої;
- побудка гостя у зазначений час;
- подання кореспонденції на вимогу гостя;
- замовлення таксі.

До платних послуг відноситимуться наступні:

- термінова хімчистка одягу;
- прання одягу;
- прасування одягу;
- доставка харчування у номер;
- прокат спортивного інвентарю;
- пізній виїзд з готелю;
- ранній заїзд до готелю.

Окремо слід виділити розташований на території готелю SPA-центр. В цьому центрі окрім звичайного відпочинку гості також зможуть отримати консультацію кваліфікованих лікарів і фахівців зі SPA. Цей центр буде візитівкою нашого готелю і ціллю перебування у готелі для багатьох гостей. SPA-центр матиме своє окреме SPA-меню, де клієнт матиме можливість обрати послуги, що його цікавлять.

Перелік послуг, які гості зможуть знайти у SPA-меню буде наступний:

- Консультація SPA-лікаря-дієтолога, розробка раціону харчування і консультації в месенджерах протягом 1 місяця;
- Біоімпедансометрія (Wellness-тест на визначення складу тіла);
- Безконтактний аналіз крові за 131 показником з консультацією і рекомендаціями SPA-лікаря-дієтолога;
- Кардіограма;
- Соляна кімната;
- Ароматерапія;
- Гідротерапія;
- Лікування грязями;

- Кріотерапія;
- Бальнеотерапія;
- Мильний масаж;
- Аромамасаж;
- Сабай-масаж;
- Тайський масаж стоп;
- Процедури по догляду за волоссям;
- Перукарські послуги (утому числі лікування волосся);
- Процедури по догляду за нігтями (манікюр, педикюр, лікування нігтів);
- Сауна;
- Басейн.

Послуги SPA-центру не входитимуть у вартість проживання і сплачуватимуться окремо. Слід зазначити, що наш готель, окрім споживачів преміум послуг, буде націлений і на середній сегмент ринку. Саме тому у SPA-меню будуть послуги, які задовольняють фінансові можливості як гостей із великим достатком, так і гостей із середнім заробітком.

РОЗДІЛ 2

АРХІТЕКТУРА ГОТЕЛЮ

2.1. Екстер'єр та інтер'єр

Інтер'єр готелю є дуже важливим, адже саме інтер'єр формує картинку у голові людини щодо того який готель, ще навіть до першого візиту гостя. На етапі підбору готелю одним із ключових факторів при вирішенні де зупинитися буде саме візуальна картинка, яку побачать люди. Так само важливо, щоб інтер'єр нашого готелю відповідав концепції готелю, адже не усі типи дизайну інтер'єру підходять під концепцію SPA-готелю.

Важливо щоб готель виглядав сучасно, втім у погоні за сучасністю не потрібно забувати, що гості приїздитимуть сюди задля відпочинку, оздоровлення і навіть деякого роз'єднання з сучасними технологіями, адже зараз, вони як ніколи раніше заповнили наш світ, наше повсякденне життя, роботу та відпочинок. Саме тому, при підборі інтер'єру готелю, наш вибір пав на скандинавський стиль.

Секрет скандинавського стилю простий: затишок та функціональність. Як головний колір обраний білий та інші світлі відтінки, а лейтмотивом служать чіткі, графічні лінії. Органічні форми та натуральні матеріали відображають зв'язок мешканців Скандинавії з природою. Великий стіл із цільної деревини, або ж маленькі журнальні столики такого типу – це те що точно має бути у такому інтер'єрі. Завдяки своїй практичності стиль особливо улюблений багатьма дизайнерами інтер'єрів, а тому нерідко зустрічається в готелях різного рівня по всьому світу. Універсальні та доступні дизайнерські рішення забезпечили скандинавському стилю світову популярність.

Скандинавський інтер'єр – це нова класика. Це затишний, лаконічний і в той же час просторий стиль, що є однаково гарним на великому просторі і в малогабаритних кімнатах. Головним кольором цього стилю є білий, та його відтінки. Адже скандинавський край асоціюється із зимою, яка в тих краях затяжна. Через це у скандинавських країнах дуже цінують світло, і намагаються

зробити так, щоб його було якомога більше у приміщенні. У багатьох людей термін «SPA» асоціюється із чистотою, оновленням та спокоєм. Так само і білий колір – це колір чистоти та чогось нового. Важливим моментом є використання теплих відтінків білого кольору, щоб номери готелю здавалися гостям затишними. Тож стіни номерів, коридорів та приймально-вестибюльної групи буде пофарбовано у теплі відтінки білого кольору.

Північний стиль далекий від химерного та палацового, його основні виразні засоби – фактури натуральних матеріалів. Насамперед це деревина. Скандинавці дуже люблять деревину та вироби із натуральної деревини. У скандинавських будинках і квартирах деревина набуває різноманітних меблевих форм, нею вистилають підлогу, декорують стіни і вона навіть пробирається на стелю у вигляді стильних дерев'яних балок.

Вироби з натуральної деревини не будуть зайвими і в нашому готелі, адже для концепції «SPA» дуже підходить усе натуральне. Це надає можливість гостям відчувати себе ближче до природи. Нижча частина стін коридорів та приймально-вестибюльної групи буде оздоблена натуральною деревиною. При оздобленні буде використано світлу деревину, таку як бук та ясен, щоб приміщення залишалися світлими. Уся підлога у номерах, приміщеннях загального користування та службових приміщеннях буде вимощена обробленою світлою деревиною.

Слід зазначити, що меблі в скандинавському стилі – прості і привабливі, як відкриті скандинавські особи. Іноді з ретро акцентом. Вона винятково функціональна та ергономічна. Це лаконічні дивани-трансформери, стильні відкриті стелажі, мінімалістичні журнальні столики, модульні конструкції з полицями та ящиками. Форми прості, габарити помірні.

Скандинавському стилю не притаманні складні форми, скандинавський стиль – це простота та функціональність. Такого ж стилю притримуватиметься і наш готель – проста функціональність зі смаком. Стільці у головному холі та ресторани будуть виконані із натуральної деревини. У лобі готелю будуть розташовані мінімалістичні журнальні столики із обробленої натуральної

деревини світлих сортів. Стійка адміністратору так само буде виконана із цільної деревини із мінімальною обробкою. У ресторані гості сидітимуть за столами з цільної деревини, мінімальної обробки. Стеля ресторану та приймально-вестибюльної групи буде прикрашена балками з деревини світлих сортів. Підвіконня та перила на сходах так само будуть виконані із такої деревини.

Слід ще зазначити, що деревина не є єдиним матеріалом притаманним для скандинавського стилю. Інші натуральні матеріали, такі як: текстиль, кераміка, метал, скло, хутро та шкіра. Тож, окрім стільців у ресторані та лобі готелю також будуть присутні шкіряні крісла та дивани. Весь посуд ресторану буде керамічний.

Обладнання санвузлів у номерах також буде керамічним, так само як і в санвузлах загального користування. Дивани та крісла в номерах будуть виконані з текстилю блакитного або бірюзового кольору, адже це також є притаманним для скандинавського стилю мати в інтер'єрі яскраву річ, яка буде значно відрізнятися від загальних білих тонів. Килим у номері буде виконано із хутра, слід зазначити, що великі килими не притаманні скандинавському стилю, тому він також буде мінімалістичним. Килимки у санвузлі так само будуть виконані з хутра. Усі інші предмети інтер'єру номера, такі як: ліжко, тумбочки біля ліжка, вішалка для одягу, письмовий стіл зі стільцями та маленьких журнальний столик будуть виконані із світлої обробленої деревини.

Скандинавський стиль сформувався під впливом клімату північної Європи, де зими затяжні, короткі дні, а сонце – рідкісний гість. Рідкісний, але бажаний. Головне завдання скандинавського інтер'єру – заманити сонце в квартиру, забезпечити максимальний доступ природного світла та його найкраще поширення у приміщенні.

Світлі поверхні у скандинавському інтер'єрі відбивають сонячне світло. Щоб відбивалося ще краще поверхні можуть бути не лише світлими, а й глясовими. Як от, наприклад, підлога зі світлої деревини може бути начищена, добре наполірована та оброблена спеціальними засобами для досягнення

блиску. Важливим елементом також є вікна. Вікна у інтер'єрі скандинавського стиля відіграють важливу роль, адже саме вони впускають у приміщення світло, утримання в оселі якого є основною задачею елементів інтер'єру. Вікна повинні бути великогабаритні, для того щоб запускати якомога більше світла.

Це також дуже добре вписується у нашу концепцію SPA-готелю, адже денне світло дуже добре сприяє відпочинку людини, а із допомогою великих вікон гості відчуватимуть себе ближче до природи. Тож, вікна будуть одним із ключових елементів в інтер'єрі готелю. Вікна у лобі будуть великими, із заниженим підвіконням. Штори будуть передбачені лише у номерах гостей, і там вони будуть напівпрозорі й запускатимуть світло у приміщення. Вікна у номерах так само будуть великі, від стелі й до підлоги, їх можна буде відчинити як двері та вийти на балкон номера. Балкон номера передбачатиме невеличкий столик із світлої деревини, два ротангові крісла на яких гості зможуть відпочивати на відкритому повітрі.

Жителі півночі сумують за літом, і це виразилося у великій кількості декоративних рослин в їхніх оселях. Скандинавський стиль в інтер'єрі приміщення любить живе та зелене. Найчастіше саме за допомогою кімнатних рослин у північному інтер'єрі поселяється колір.

Квіткові горщики вишиковуються на підлозі і по-старому окупувають підвіконня, зі стелі та стін звисають кашпо, вази із «зеленню» займають місця на обідніх столах і журнальних столиках. Гідну компанію декоративним рослинам становлять їх «портрети» – постери та принти на флоральну тематику.

Концепція «SPA» передбачає собою оздоровлення та лікування із використанням дарів природи, таких як: мінеральна вода, лікувальні грязі, морські солі, водорості, рослинні аромамасла, тощо. Тому озеленення готелю за допомогою рослин – це завжди гарна ідея в нашому випадку. У лобі готелю стоятимуть горщики із великими та середніми за розміром рослинами, що будуть якісно відрізнятися на фоні основних білих тонів та слугуватимуть додатковими елементами декору. Приміщення ресторану також буде

прикрашено рослинами. Біля стін зі стелі звисатимуть кашпо із зеленими рослинами. Самі кашпо будуть виготовлені із деревини та кераміки. В номерах готелю також знайдеться місце для невеликої кількості рослин. Важливо щоби ці рослини були безпечними для гостей, без різких запахів та голок, і були розташовані у такому місці, щоб гості їх не чіпляли і тим самим рослини не заважали їм пересуватися номером.

Екстер'єр нашого готелю так само буде витриманий у скандинавському стилі. Стіни виконані в теплих тонах білого кольору, із доданням оброблених деревних елементів світлих сортів дерева. Це стає можливим, так як наш готель розташований на окремій території, і не примикає ані до яких інших будівель. Саме тому нам не потрібно створювати якийсь єдиний архітектурний ансамбль з вже існуючими будівлями і можна виконати фасад будівлі у бажаному для нас стилі.

Звичайно ж слід враховувати і антропометричні дані людей, при будівлі готелю. Усі входи, сходи, висота стелі на усіх поверхах повинна бути зручною для людей. Біля входу буде розташовано нішу з невеличким піддашком, що буде захищати відвідувачів готелю від непогоди. Вхід до готелю буде добре освітленим, його можна буде легко побачити з вулиці у темну пору доби. Також над входом буде встановлено готельну вивіску, яка слугуватиме орієнтиром для гостей. Вивіска також світлитиметься вночі. Також цей вхід буде трохи піднятим від землі, до нього вестимуть декілька сходинок. Сходинки будуть зроблені із натурального каменю, та добре відполіровані. Для сходинок буде обрано мрамур із світлим коричневим відтінком, для того щоб вони вписувались у загальний стиль будівлі.

До ресторану можна буде потрапити двома шляхами. Для гостей готелю, які додатково придбали для себе харчування у ресторані буде передбачено окремий вхід через лобі готелю. Так само буде й окремий вхід з вулиці, для тих хто хоче відвідати саме ресторан та не проживає у готелі. Цей вхід буде відокремлений від входу до готелю, і над ним так само буде своя вивіска, що світлитиметься в темну пору доби.

Прилегла територія готелю також є дуже важливою, так як це перше, що бачать гості при під'їзді до готелю, або коли проходять повз нього. Навіть дуже комфортабельний готель може бути не привабливим для відвідувачів, якщо має занедбану прилеглу територію, брудні доріжки, високу траву із бур'яном, зів'ялі квіти, тощо. І навпаки, доглянута, красива, сучасна прилегла територія буде привертати більше уваги і може допомогти збільшити потік відвідувачів.

Планування прилеглої території слід починати на етапі розробки проекту співпрацюючи з архітекторами та будівельниками. Після того як архітектор ознайомиться з місцевістю й створить план будівель, почнеться робота ландшафтних дизайнерів, що плануватимуть зовнішній вигляд прилеглої території та які росли там повинні бути посаджені з урахуванням дизайну та стилю інтер'єру та екстер'єру будівлі готелю.

Усі основні стилі сучасного ландшафтного дизайну та їх особливості наведено у табл. 2.1.

Таблиця 2.1

Стилі сучасного ландшафтного дизайну та їх особливості

Стилі ландшафтного дизайну	Особливості
Японський стиль	Відсутність чітких форм, природне каміння, наявність води, рослини, прикраси
Китайський стиль	Наявність води, доріжки проходять у безпосередній близькості з водоймою, дерева нависають над водою, наявність оглядрвих майданчиків
Середземноморський стиль	Теракотові горщики, скульптури, ярусні фонтани, римські колони
Класичний стиль	Суворо геометричні форми, чітка симетрія, ідеальні форми, велика територія, ідеально рівна поверхня
Стиль Кантрі	Сільський стиль, простота, комфорт, прості форми, садові меблі, зістарені знаряддя праці
Мавританський сад	Оаза серед пустелі, правильні форми та лінії, східні орнаменти, густа рослинність

Продовження таблиці 2.1

Стилі ландшафтного дизайну	Особливості
Стиль модерн	Різноманіття форм та конструкцій, використання нових матеріалів, рослинність є частиною природи та елементом декору
Стиль Хай-тек	Незвичайні форми, використання бетону, скла, пластику, сталі
Стиль Мінімалізм	Прості геометричні форми, чіткі лінії, стримана кольорова палітра, широкі каскади водойми, фактурні дерев'яні елементи, відкриті елементи з цегли
Стиль Натургарден	Максимальна природність та екологічність, без монолітних конструкцій, усі рослини ростуть природньо, без додаткової обробки
Скандинавський стиль	Усі предмети мають чітке призначення, присутні грубе каміння, вереск, багатовікові дерева, штучні водоймища неправильної форми, велика кількість місця, мінімалізм у виборі рослин, меблі простої форми

Джерело: складено автором на основі інтернет-ресурсу «Kiev Home» [10]

Проаналізувавши усі вище-представлені стилі було прийнято рішення зупинитися на скандинавському, адже саме такий стиль використано для будівлі готелю та її інтер'єру.

Перша важлива риса скандинавського ландшафтного дизайну – це функціональність. Усі зони чітко розподілені за своїм функціоналом. Буде окрема зона для паркування, що знаходитиметься за головною будівлею. Так само усі доріжки та зони для ходьби будуть чітко виділені. Доріжки будуть вимощені із натурального каменю.

На території також буде зона відпочинку серед дерев із дерев'яними лавками з ясеня. Більша частина ландшафтною території буде покрита газоном без спеціальних бордюрів, також на території буде розміщене невелике штучне водоймище неправильної форми, біля якого також можна буде відпочити на лавочці. Окремою зоною буде зона із природним камінням: валунами та

альпійською гіркою. Також біля цієї зони буде висаджено вереск – притаманну рослину для скандинавських країн. Серед багатовікових рослин, що з легкістю зможуть пережити зиму, на території переважно будуть сосни та ясені. Для місцевості, в якій розташовуватиметься наш готель сосни є звичним деревом, саме тому вони будуть дуже добре виглядати на території нашого готелю. Також, слід зазначити що важливою ознакою скандинавського ландшафтного дизайну є відчуття простору. Саме тому усі елементи та рослини будуть розташовані таким чином, щоб зберегти відчуття великої території разом із почуттям затишку.

Слід також відзначити SPA-центр, що знаходитиметься у окремій будівлі на території нашого готелю. До нього вестиме окрема широка доріжка із вимощеного природнього каменю. На території SPA-центру знаходитиметься і критий басейн, що буде доступний для гостей готелю у будь-яку пору року. Також, поруч із цим центром знаходитиметься тренажерна зала. Тобто це місце, знов ж таки, відповідатиме скандинавському стилю дизайну, адже матиме свій чіткий відокремлений функціонал – це лікування та оздоровлення.

Будівля SPA-центру, басейну та тренажерної зали також буде виконана у скандинавському стилі. Зовні та в середині стінам будуть притаманні теплі відтінки білого з елементами обробленого світлого дерева. До входу вестимуть три сходи виконані із натурального обробленого каменю. Над входом буде невеличкий піддашок та вивіска, що підсвічуватиметься вночі. Уся підлога всередині буде виконана зі світлої глянцевої плитки, що добре відбиватиме світло.

Так само як і в центральному лобі, в SPA-центрі будуть занижені дерев'яні підвіконня з невеликою кількістю рослин на них та великі вікна, що впускать багато світла в середину. З приміщень у SPA-центрі знаходитимуться масажні кабінети, кабінет для консультацій із лікарем-дієтологом, критий басейн, тренажерна зала, сауна, соляна кімната, кімната бальнеотерапії, кімната кріотерапії та ще технічні приміщення необхідні для правильного функціонування SPA-центру. На території критого басейну також

буде розташовано зону відпочинку, де гості зможуть відпочити лежачи на шезлонгах.

2.2. Дизайнерське рішення номера готелю.

В нашому готелі передбачається номери чотирьох типів. Найпростіші – номери типу «двомісний стандарт», номери підвищеного комфорту типу «двомісний комфорт», ще більш комфорті номери типу «напівлюкс» та один найбільш комфортний номер типу «люкс».

Номери типу «двомісний стандарт» будуть площею 30 м² і становитимуть половину номерного фонду. Так як в нас чотиризірковий готель, кожен номер, не залежно від його типу буде містити наступні речі: двоспальне ліжко, матрац, на матрацник, комплект постільної білизни, журнальний столик, письмовий стіл, стільці та крісла (не менше чотирьох), кольоровий телевізор, рушники (по 4 на кожну людину), банний комплект на кожного гостя, тумбочки біля ліжка, вішалка для одягу, санвузол (ванна, туалет), фен для сушіння волосся, посуд для чаю, чайник. Увесь цей список речей присутній в усіх номерах, починаючи від типу «двомісний стандарт».

Як вже було сказано раніше, в усіх номерах буде витримано скандинавський стиль, тобто будуть великі вікна, стіни теплого білого кольору, підлога підвіконня та меблі виконані з натуральної світлої деревини, напівпрозорі штори, кераміка у санвузлі та посуд зроблений з кераміки. У кожному номері буде присутнє відчуття простору, поєднане із затишком.

Так само у кожному номері, не залежно від рівня комфортності, буде присутній вихід на терасу. Килимки, що знаходитимуться по обидві сторони від ліжка та у санвузлі, будуть зроблені з натурального хутра. Крісла будуть текстильні, бірюзового кольору. У номерах типу «двомісний стандарт» на терасі знаходитиметься невеличкий столик та два стільці, усе виконано з натуральної, світлої, добре обробленої деревини. Так само у будь-якому номері буде можливість доставити додаткове ліжко за додаткову плату.

Планування номеру типу «двомісний стандарт» зображено на рис. 2.1.

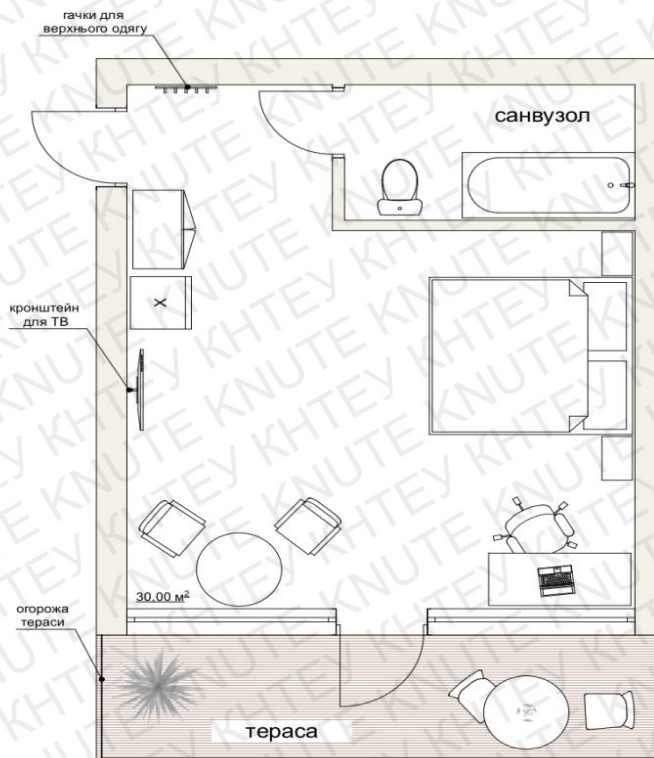


Рис. 2.1 Планування номеру типу «двомісний стандарт»

Джерело: власна розробка автора

Номери типу «двомісний комфорт» матимуть таку саму площу – 30 м² та крім усього наведеного вище матимуть розширений міні-бар та асортимент чайного набору, більше ліжко та чотири подушки на ньому.

Починаючи від номерів типу «напівлюкс», площа номеру становитиме вже 60 м². Крім усього наведеного вище, в цих номерах буде вже два великі двомісні ліжка, один збільшений санвузол, чотири крісла біля журнального столику, замість двох у номерах нижчої комфортності. Крісла будуть не текстильні, аз натуральної шкіри, коричневого кольору. Також в номері буде збільшений міні-бар.

Номер типу «люкс» у готелі буде лише один, він буде також загальною площею 60 м². Окрім стандартного набору речей, у номері буде своя невеличка кухня, також слід зазначити, що два великих двомісних ліжка тепер розташовуватимуться у окремих кімнатах та матимуть свої окремі санвузли, також у кожній кімнат буде свій великий телевізор. Також іще один телевізор

буде у зоні відпочинку. Засоби особистої гігієни звичайно будуть присутні в усіх санвузлах будь-якого номеру, втім, у номерах типу «люкс» засоби особистої гігієни будуть кращої якості та у більшій кількості. Замість чотирьох крісел у зоні відпочинку буде шкіряний диван та два шкіряних крісла. Тераса, також буде збільшена, на ній знаходитимуться чотири ротангові крісла та столик з натурального дерева.

Планування номеру типу «люкс» зображено на рис. 2.2.

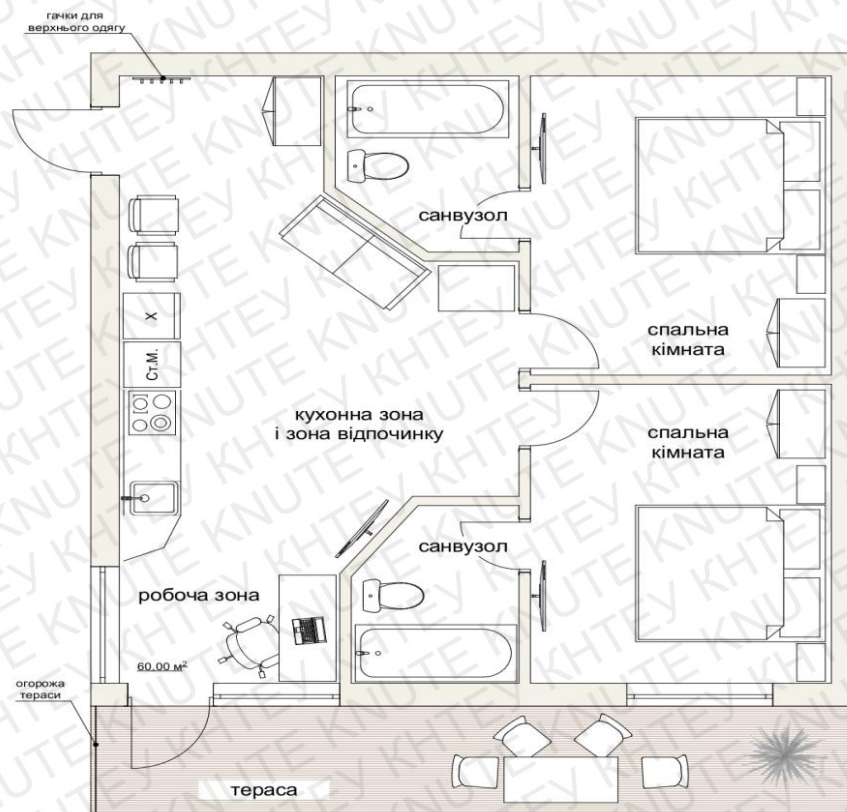


Рис. 2.2 Планування номеру типу «люкс»

Джерело: власна розробка автора

Таким чином, у нашому готелі буде представлено чотири типи номерів, на вибір гостей: «двомісний стандарт», «двомісний комфорт», «напівлюкс» та «люкс». Усі номери відповідатимуть вимогам чотирьохзіркового готелю, та будуть витримані у загальній стилістиці готелю – скандинавському стилі.

РОЗДІЛ 3

Ефективність проекту

3.1. Цінова політика. Фінансові результати.

Для прийняття остаточного рішення щодо прийнятності підприємницького проекту для подальшої реалізації необхідно розрахувати його фінансові показники, адже ціллю створення будь-якого бізнесу є отримання прибутку.

Метою цього розділу бізнес-плану є дати відповідь на питання щодо терміну окупності інвестицій по проекту та обґрунтування основних показників його ефективності. Відповідно до цієї мети основними завданнями “Фінансового плану” є:

- узагальнити результати всіх попередніх розділів бізнес-плану та звести воедино усі необхідні капіталовкладення для початку реалізації, а також інформацію про поточні витрати в межах підприємницького проекту, визначені в попередніх розділах бізнес-плану;
- обґрунтувати таким чином загальну потребу бізнес-проекту в інвестиціях;
- визначити джерела фінансування інвестицій по проекту та їх структуру;
- скласти план чистого доходу та витрат;
- розрахувати значення показників-індикаторів обсягів господарської діяльності підприємства (підприємницького проекту);
- розрахувати основні показники фінансової ефективності проекту [10, с. 140-141].

Перш за все, визначимо початкові інвестиційні витрати на основні фонди, такі як: придбання земельної ділянки, будівництво, обладнання, його монтаж та придбання інших основних засобів.

Як вже було зазначено у попередніх розділах, для будівництва SPA-готелю планується купівля ділянки у південній частині міста Ірпінь. На ділянку

у 30 соток необхідні інвестиції у розмірі 5 550 000 грн. Перевагою ділянки є підведені комунікації, електроенергія, газ та власна свердловина із прісною водою, що зменшує початкові капіталовкладення.

Під будівництво будівлі готелю на 3 поверхи та 16 номерів планується відвести 280 м². Більш детальну інформацію щодо площі наведено у таблиці 3.1.

Таблиця 3.1

Загальні дані щодо площі SPA-готелю

Приміщення	м ²
Площа забудови	500
Площа номерів	570
Площа нежитлових приміщень	180
Площа ресторану	120
Загальна площа приміщень	870

Джерело: власна розробка автора

З таблиці можна побачити, що загальна площа приміщень складе 870 м². У побудові SPA-готелю планується співпраця з компанією Profikarkas. Для будівництва було обрано пакет Стандарт+Оздоблення, що включає не тільки домокомплект, покрівельне покриття, вікна, монтажні-будівельні роботи, утеплення зовнішнього контуру будинку, а й оздоблення фасадів, звукоізоляцію, проведення комунікацій та внутрішні оздоблювальні роботи. Обраний комплект коштує 19 837 грн/м² [11].

Таким чином, для побудови приміщення площею 830 м² необхідно інвестувати 17 258 190 грн. Також, планується побудова одноповерхової будівлі площею 600 м², у якій буде знаходитись SPA-комплекс та спортивна зала. На неї відповідно необхідні інвестиції у розмірі 11 902 200 грн.

На придбання обладнання, меблів та господарського інвентарю для основної будівлі готелю буде відведено близько 3 000 000 грн. Також, передбачено організацію автостоянки та благоустрій території, на яку буде

витрачено близько 500 000 грн. На оздоблення SPA-комплексу з басейном, сауною та спортивною залом відведено 2 000 000 грн.

Додатково необхідно розрахувати витрати на маркетинг, адже саме завдяки потужній рекламі з'являється можливість швидко розповсюдити інформацію про відкриття SPA-готелю та його послуги. Витрати на маркетинг наведено у таблиці 3.2

Таблиця 3.2

Початкові витрати на маркетинг

Рекламні засоби	Кількість	Вартість, грн	Загальна вартість, грн
Сайт	1	15 000	15 000
Білборд	15	3 800	57 000
Візитівки	2 000	746	746
Листівки	5 000	1 058	1 058
Загальна площа приміщень	-	-	73 804

Джерело: власна розробка автора

Запровадження маркетингових заходів допоможе залучити клієнтів та ознайомити їх з перевагами готелю. Отже, на рекламну кампанію на початковому етапі знадобиться 73 804 грн.

Таким чином, початкові капіталовкладення для будівництва SPA-готелю складуть 40 284 194 грн. На покриття цієї суми буде залучено інвесторів.

Наступним кроком є визначення щомісячних витрат на обслуговування готелю. Перш за все, визначимо витрати на оплату праці, що займають одну з найбільших часток у складі поточних витрат, у таблиці 3.3.

Таблиця 3.3

Перелік працівників та оплата праці

Посада	Кількість осіб	Зарплата в місяць, грн	Загалом в місяць, грн.
Керуючий готелем	1	30 000	30 000
Керуючий рестораном	1	25 000	25 000
Бухгалтер	1	20 000	20 000
Шеф-кухар	1	20 000	20 000

Продовження таблиці 3.3

Посада	Кількість осіб	Зарплата в місяць, грн	Загалом в місяць, грн.
Лікар-дієтолог	2	20 000	40 000
Кухар	4	18 000	72 000
Масажист	4	18 000	72 000
Ресепшеоніст	3	15 000	35 000
Офіціант	4	15 000	60 000
Покоївка	2	13 000	26 000
Прибиральниця (ресторан)	2	13 000	26 000
Технік	1	13 000	13 000
Різнороб	2	13 000	26 000
Загальний фонд оплати праці	28	-	465 000

Джерело: власна розробка автора

Таким чином, загальний фонд оплати праці склав 465 000 грн. До інших щомісячних витрат можна віднести комунальні платежі – 20 000 грн, придбання витратних матеріалів – 60 000 грн та закупівля продуктів – 80 000 грн. Загальні щомісячні витрати складають – 625 000 грн.

Наступним кроком є визначення прогнозованого доходу. Для цього, перш за все, необхідно визначити вартість послуг, що надається готелем та можливе завантаження.

Як було зазначено раніше, SPA-готель буде мати 3 поверхи та 16 номерів. Детальніше з типами номерів та ціною пропозицією можна ознайомитись у таблиці 3.4.

Таблиця 3.4

Типи номерів та цінова пропозиція

Тип номеру	Кількість	Ціна за добу, грн
Двомісний стандарт	8	1 600
Двомісний комфорт	5	1 950
Напівлюкс	2	2 500
Люкс	1	4 300

Джерело: власна розробка автора

Таким чином, SPA-готель пропонує 16 номерів різних класів у діапазоні 1600-4300 грн. Номер люкс передбачає дві спальні у кожній з яких може розміститися по дві людини. Також, можливе надання додаткового спального місця у будь-якому номері з доплатою 500 грн. Виходячи, з цих даних, розрахуємо середній місячний дохід SPA-готелю від розміщення відвідувачів у таблиці 3.5.

Таблиця 3.5

Середній місячний дохід SPA-готелю від розміщення відвідувачів

Показник		Результат
Коефіцієнт завантаження		0,7
Двомісний стандарт	8 шт.	1 600 грн*8 шт*0,7*30 днів=268 800 грн
Двомісний комфорт	5 шт.	1 950 грн*5 шт*0,7*30 днів=204 750 грн
Напівлюкс	2 шт.	2 500 грн*2 шт*0,7*30 днів=105 000 грн
Люкс	1 шт.	4 300 грн*1 шт*0,7*30 днів=90 300 грн
Загальний дохід		668 850 грн

Джерело: власна розробка автора

Таким чином, за умови 70% завантаження готелю, що буде досягнуто за допомогою потужної рекламної кампанії та якісного надання послуг, загальний дохід від розміщення відвідувачів складе 668 850 грн. При цьому, передбачається заселення мінімум 672 клієнта на місяць.

Суттєву частину доходу бізнес-проекту буде складати дохід від надання SPA-послуг, цінову пропозицію яких наведено у таблиці 3.6

Таблиця 3.6

Цінова пропозиція SPA-послуг

Вид послуги	Вартість, грн
Консультація SPA-лікаря-дієтолога, розробка раціону харчування і консультації в месенджерах протягом 1 місяця	1500
Біоімпедансометрія (Wellness-тест на визначення складу тіла)	800
Безконтактний аналіз крові за 131 показником з консультацією	2000

і рекомендаціями SPA-лікаря-дієтолога	
Кардіограма	200

Продовження таблиці 3.6

Вид послуги	Вартість, грн
Соляна кімната	150
Ароматерапія	500
Гідротерапія	700
Лікування грязями	700
Кріотерапія	650
Бальнеотерапія	650
Мильний масаж	750
Аромамасаж	750
Сабай-масаж	900
Тайський масаж стоп	400
Процедури по догляду за волоссям	300-1000
Перукарські послуги (у тому числі лікування волосся)	400-1500
Процедури по догляду за нігтями (манікюр, педикюр, лікування нігтів)	500-800
Сауна	400/год
Басейн	300 грн/год
Фітнес-центр	150 грн/год

Джерело: власна розробка автора

Таким чином, можна побачити, що SPA-центр надає широкий спектр послуг. Виходячи з цінової пропозиції, середня ціна послуги складає 720 грн.

Як було зазначено раніше, передбачається заселення мінімум 672 клієнта на місяць. Так як, візитівкою готелю є надання SPA-послуг, можна передбачити, що 80% людей, що були заселені у готель скористаються SPA-центром. Таким чином, при обслуговуванні близько 538 клієнтів на місяць, з яких 85% скористаються однією послугою та 15% двома або більше, з середньою ціною на послуги 720 грн, мінімальний дохід SPA-центру складе 445 464 грн.

Також, розрахуємо очікуваний дохід від роботи ресторану. Як було зазначено раніше, місткість ресторану повинна бути не менше ніж 70%

номерного фонду готелю. Виходячи з того, що SPA-готель має 15 двомісних номерів, один чотирьохмісний та передбачено 16 додаткових можливих спальних місць, місткість складає 50 відвідувачів. Таким чином, основна зала ресторану розрахована на 35 осіб. Також, є бенкетна зала, розрахована на 25 посадкових місць. Очікуваний дохід від роботи ресторану розраховано у таблиці 3.7.

Таблиця 3.7

Розрахунок очікуваного доходу від діяльності ресторану

Показник	Результат
Ресторан - Кухня	
Кількість посадкових місць	35 шт
Оборотність посадкових місць	0,7
Кількість клієнтів за місяць (30 днів)	735 чол
Середній чек (без бару)	500 грн
Дохід за місяць	367 500 грн
Ресторан - Бар	
Кількість клієнтів за місяць (ресторан)	735 чол
Кількість замовлень	0,6
Кількість клієнтів за місяць (бар)	441 чол
Середня вартість напою	120 грн
Дохід за місяць	52 920 грн
Банкети	
Кількість на місяць	4 шт
Середні кількість клієнтів	20 чол
Середній чек	1000 грн
Дохід за місяць	80 000 грн
Загальний дохід за місяць	500 420 грн

Джерело: власна розробка автора

Таким чином, загальний дохід від роботи ресторану за один місяць очікується у розмірі 500 420 грн.

Після розрахунку доходу від усіх послуг SPA-готелю, можна визначити загальний місячний дохід від його діяльності, який складає 1 614 734 грн.

3.2. Термін окупності проекту. Ризики проекту

Окупність інвестицій – неодмінна умова ефективного інвестиційного проекту. Термін окупності інвестицій показує, через який проміжок часу вкладені інвестиції повертаються до інвестора. Показник також відображає ступінь ризику неповернення інвестицій – чим більший термін окупності, тим вищий ризик неповернення інвестицій. Тому всі інвестори в першу чергу оцінюють інвестиційні проекти за цим показником [12].

Як було визначено раніше, початкові інвестиційні витрати на реалізацію бізнес-проекту складають 40 284 194 грн, щомісячні витрати на безперервне функціонування SPA-готелю – 625 000 грн та очікуваний дохід – 1 614 734 грн. Виходячи з цих даних, визначимо період окупності у формулі (3.1).

$$n_y = \frac{40\,284\,194}{(1\,614\,734 - 625\,000) * 12} \approx 3 \text{ роки } 5 \text{ місяці} \quad (3.1)$$

Отже, приблизно через 3 роки та 5 місяців від початку функціонування SPA-готелю, усі початкові капіталовкладення будуть покриті та проект почне приносити прибуток. Виходячи з цього, можна зробити висновок, що бізнес-проект є прийнятним для подальшої реалізації.

Також, доцільно оцінити ризики, з якими може зітнутись SPA-готель у процесі свого функціонування. Найпоширенішими зовнішніми ризиками на які не можна безпосередньо вплинути є:

Економічний. Погіршення економічної ситуації у країні, як наслідок, падіння платоспроможності населення.

Фінансовий. У наслідку виникнення економічного ризику збільшення цін на необхідний інвентар, енергоносії, інфляція та необхідність (для готельєра) у підвищенні зарплат.

Зростання конкуренції. Тут можливі різні варіанти: відкриття поблизу аналогічного готелю (ціна, формат); зниження в аналогічного готелю ціни або розширення пакета послуг. Однак, є дієвий метод зниження цього ризику - бути

унікальним у своєму форматі (послуги, сервіс, дизайн та інше), інакше будь-який аналогічний готель зможе переманити клієнтуру за рахунок зниження ціни.

Псування або крадіжка майна. Найчастіше крадіжки відбуваються в готелях 4-5*, і найбільш привабливими сувенірами для гостей є халати, постільна білизна, попільнички та ін.

Також, необхідно визначити основні внутрішні ризики, з якими може зіштовхнутися SPA-готель у процесі свого функціонування:

Некомпетентність персоналу. Цей ризик пов'язаний з недостатньою кількістю професійних навичок у персоналу для повноцінного виконання посадових обов'язків. У результаті цього може зростати невдоволення клієнтів, кількість негативних відгуків та своєчасність виконання завдань.

Незадовільні фінансові результати. Цей ризик може виникнути через неефективне ціноутворення, відсутність аналізу діяльності для прийняття стратегічних рішень, відтоку клієнтів через низку інших причин тощо.

Недосконале програмне забезпечення. Керівництво готелю повинне забезпечити надійне зберігання як внутрішньої інформації, так і конфіденційної, що стосується клієнтів. А також, важливим фактором є комунікація з клієнтами за допомогою сайту та сторінок у соціальних мережах, що обумовлює наявність потужного програмного забезпечення, яке буде функціонувати на належному рівні.

Відсутність логістики. Цей ризик ставить під загрозу якісне надання послуг через нестачу ресурсів, що були доставлені несвоєчасно.

Формування негативного іміджу. Цей ризик може вплинути на SPA-готель у разі провокативної діяльності конкурентів.

Таким чином, у майбутньому SPA-готель може зіштовхнутися з низкою як внутрішніх, так і зовнішніх ризиків, але за умови безперервного моніторингу внутрішнього та зовнішнього середовища керівництво матиме можливість виявляти фактори ризику та вчасно реагувати на них.

ВИСНОВКИ

Можна стверджувати, що під час виконання даного проекту були досягнуті мета та ціль проекту, а саме, було доведено, що побудова SPA-готелю у місті Ірпінь, Київської області – є актуальним бізнес-проектом та розроблено концепцію SPA-готелю.

Наразі у Київській області існує доволі багато SPA-готелів, проте, проведений аналіз показав, що споживачі стають все більш зацікавленими у такого роду послугах і попит зростає кожного року. Саме тому можна бути впевненими, що готель точно знайде свою аудиторію та займе свою нішу на ринку готельних послуг.

У першому розділі було визначено, що проєктований готель планується невеликим, і зосередиться на верхній частині середнього сегменту ринку готельних послуг, втім, матиме намір зацікавити і споживачів преміум послуг. Цільовою аудиторією такого готелю будуть як люди, що шукають короткострокового відпочинку від напруженості міста, так і ті, що залишатимуться на декілька тижнів з метою лікування та оздоровлення. Готель має бути до вподоби любителям як активного відпочинку, так і тих, хто веде розмірений спосіб життя та надає перевагу спокійному відпочинку.

Одним із найголовніших серед багатьох плюсів готелю є його локація. Місто Ірпінь є дуже перспективним місцем для побудови готелю, адже воно знаходиться на зовсім невеликій відстані від міста Києва – менше ніж година їзди. Також дуже привабливою є природа цього міста, адже Ірпінь славиться своїми сосновими лісами.

Слід також зазначити, що нам вдалося знайти дуже зручну для забудови ділянку, із зручною дорогою до неї, лісом навколо та річкою Ірпінь у пішій доступності. Місто Ірпінь зростає стрімкими темпами, тому можна розраховувати не тільки на жителів столиці, як на потенційних клієнтів. Місцеві жителі так само будуть тими, на кого наш готель розраховуватиме.

Важливим фактором є і те, що місто Ірпінь донедавна вважалося курортною зоною, тож екологія цього міста, природа та свіже повітря сприятимуть лікувальним та оздоровлювальним цілям.

Також, під час виконання проекту, було розкрито основну ідею самої концепції «SPA», та обґрунтовано можливість побудови справжнього SPA-готелю за межами зон багатих на природні ресурси, такі як лікувальні грязі чи джерела мінеральних вод. Разом із цим, було розроблено концепцію та дизайн професійного SPA-центру на території готелю, який буде візитною карткою готелю, та зради якого більшість людей і обиратиме саме наш готель, як місце сімейного відпочинку, оздоровлення та лікування.

У другому розділі було визначено стиль в якому буде виконано дизайн готелю. На нашу думку, скандинавський стиль ідеально підходить до концепції нашого готелю, адже поєднує у собі великий простір із домашнім затишком, мінімалізм та креативні дизайнерські рішення. Варто зазначити, що скандинавський стиль є також дуже екологічним, що допоможе нашим гостям почувати себе ближчим до природи. Цьому сприятиме і локація, адже сосна, яка є одним із основних матеріалів скандинавського стилю, це дерево притаманне місцевості, у якій буде розташовано готель. Теплі білі кольори, асоціюватимуться у гостей з чистотою та оновлення, до чого і прагнуть користувачі SPA-послуг. Тож, скандинавський стиль гармонійно поєднає та буде продовженням ідей та ідеалів концепції справжнього SPA, стандартів якої притримуватиметься наш готель.

У третьому розділі було проведено економічну роботу та визначено, що ідея нашого готелю є не просто цікавою, красивою та унікальною, але й фінансово-вигідною, якщо поглибитися у деталі. Було проведено необхідні розрахунки, знайдено підрядників, прораховано суму початкових інвестицій.

Слід також зазначити, що розробляючи цей проект, було враховано і його можливі ризики. І що важливо, у своєму прагненні до унікальності, намаганні зайняти середній сегмент ринку готельних послуг та бути фінансово-прийнятними для споживачів послуг середнього класу, проект не перетворився

на щось нереальне, можливе тільки на папері. Лише за попередніми розрахунками термін окупності даного проекту становить 3 роки і 5 місяців, що є абсолютно прийнятною середньою цифрою для готельного бізнесу.

Підводячи підсумок, можна впевнено стверджувати, що це проект, унікального в своєму роді готелю, який поєднує в собі усе найкраще та привабливе для споживача, і що важливо, є цілком реальним. При умові, якщо цей проект буде реалізовано належним чином, такий готель може значно підняти планку якості на ринку SPA-послуг та задати новий тренд у індустрії готельного бізнесу.

СПИСОК ВИКОРИСТАНИХ ДЖЕРЕЛ

1. Global Best Practices for the SPA industry [Електронний ресурс] // 1 – URL:
https://experienceispa.com/images/pdfs/Global-Best-Practices_2017Updates.pdf
2. SPA-GOERS [Електронний ресурс] – URL:
<https://experienceispa.com/resources/spa-goers>
3. Google Trends [Електронний ресурс]. – 2021. – URL:
<https://trends.google.ru/trends/explore?q=spa&geo=UA>
4. УПРАВЛІННЯ ЯКІСТЮ СПА-ПОСЛУГ ГОТЕЛЬНОГО ГОСПОДАРСТВА [Електронний ресурс] // 1. – 2020. – URL:
http://ekhsuir.kspu.edu/xmlui/bitstream/handle/123456789/12936/Trofimishuna_FBP_2020.pdf?sequence=1&isAllowed=y
5. Готельна справа/ Левицька, І. В. – Вінниця: Едельвейс і К, 2018. – 580 с.
6. OLX [Електронний ресурс]. – 2021. – URL:
<https://www.olx.ua/d/obyavlenie/uchastok-30-sot-pod-zastroyku-ul-zhitomirskaya-IDN1WKB.html?reason=ip%7Cclister&isPreviewActive=0&sliderIndex=0>
7. ДСТУ 4269:2003. Послуги туристичні класифікація готелів услуги туристические классификация гостиниц (29982) [Електронний ресурс]. – 2003. – URL:
https://dnaop.com/html/29982/doc-%D0%94%D0%A1%D0%A2%D0%A3_4269_2003
8. Менеджмент Туризму/ Кіптенко, В. К. – Київ: Знання, 2010. – 502 с. – (2-ге)
9. Дозвілля в зарубіжних країнах/ Петрова, І. В. – Київ: Кондор, 2005. – 371 с.
10. Стили ландшафтного дизайна [Електронний ресурс]. – 2015. – URL:
<https://kievrem.com.ua/mir-landshafta/stili-landshaftnogo-dizajna/>

11. БІЗНЕС-ПЛАНУВАННЯ / Т. Г. Васильців, Я. Д. Качмарик, В. І. Блонська, Р. Л. Лупак. – Львів, 2013
12. Скільки коштує каркасний дім [Електронний ресурс]. – 2021. – URL: <https://profikarkas.com.ua/homekit>
13. Термін окупності інвестицій [Електронний ресурс]. – 2018. – URL: <http://xn----dtbjmwegiok9b3mho.xn--j1amh/%D1%82%D0%B5%D1%80%D0%BC%D1%96%D0%BDD0%BE%D0%BA%D1%83%D0%BF%D0%BD%D0%BE%D1%81%D1%82%D1%96/>
14. Ковальчук Т. Г. ПЕРСПЕКТИВИ РОЗВИТКУ ГОТЕЛЬНО-РЕСТОРАННОГО БІЗНЕСУ В УКРАЇНІ В УМОВАХ ГЛОБАЛІЗАЦІЇ СВІТОВОГО ГОСПОДАРСТВА / Т. Г. Ковальчук. // Науковий вісник Ужгородського національного університету. – 2019. – №23.
15. Балацька Н. Ю. РЕСТОРАННИЙ БІЗНЕС В УМОВАХ ПАНДЕМІЇ КОРОНАВІРУСУ: ПРОБЛЕМИ ТА НАПРЯМИ ТРАНСФОРМАЦІЇ МОДЕЛЕЙ РОЗВИТКУ / Н. Ю. Балацька. // ЕКОНОМІКА ТА УПРАВЛІННЯ ПІДПРИЄМСТВАМИ. – 2020. – №42. – С. 117–122.
16. Мазур С. А. СТАН ТА ПЕРСПЕКТИВИ РОЗВИТКУ ГОТЕЛЬНОРЕСТОРАННОЇ СПРАВИ В УКРАЇНІ / С. А. Мазур, А. М. Прилуцький. // Ефективна економіка. – 2019. – №2.
17. Волковська Я. В. Тенденції розвитку готельно-ресторанного бізнесу в Україні / Я. В. Волковська // Науковий вісник Міжнародного гуманітарного університету. Серія «Економіка і менеджмент». – 2015. - №12.- С. 82-85.
18. Дюкарева Г. І. ЯКІСНІ ПОСЛУГИ – СТАБІЛЬНИЙ РОЗВИТОК СФЕРИ ГОСТИННОСТІ / Г. І. Дюкарева. // III Всеукраїнська науково-практична конференція «Інноваційний ринок індустрії туризму і сфери гостинності». – 2020. – №3. – С. 15–17.
19. Datsenko Y. DEVELOPMENT OF HOSPITALITY SERVICE IN MODERN UKRAINE / Y. Datsenko. // III Всеукраїнська науково-практична конференція «Інноваційний ринок індустрії туризму і сфери гостинності». – 2020. – №3. – С. 36–38.

20. Заверуха Н. М. WELLNESS-ІНДУСТРІЯ – ШЛЯХ ДО ЕКОНОМІЧНОГО ЗРОСТАННЯ У СФЕРІ ГОСТИННОСТІ / Н. М. Заверуха. // III Всеукраїнська науково-практична конференція «Інноваційний ринок індустрії туризму і сфери гостинності». – 2020. – №3. – С. 12–14.

21. Лелюк О. В. СУЧАСНІ ПІДХОДИ ДО РОЗВИТКУ СФЕРИ ГОСТИННОСТІ / О. В. Лелюк. // III Всеукраїнська науково-практична конференція «Інноваційний ринок індустрії туризму і сфери гостинності». – 2020. – №3. – С. 18–21.

22. Юхимович П. Ю. ІННОВАЦІЇ У СФЕРІ РЕСТОРАННОГО БІЗНЕСУ / П. Ю. Юхимович, Г. М. Зайцева. // III Всеукраїнська науково-практична конференція «Інноваційний ринок індустрії туризму і сфери гостинності». – 2020. – №3. – С. 51–53.

23. Онопрійчук В. В. ТРЕНДИ РОЗВИТКУ РЕСТОРАННОГО БІЗНЕСУ У СВІТІ / В. В. Онопрійчук, А. І. Скрипник. // III Всеукраїнська науково-практична конференція «Інноваційний ринок індустрії туризму і сфери гостинності». – 2020. – №3. – С. 70–72.

24. Кашук К. М. ОСНОВНІ ПРОБЛЕМИ ГОТЕЛЬНОГО БІЗНЕСУ В УКРАЇНІ / К. М. Кашук. // Стратегічні перспективи готельно-ресторанного бізнесу в Україні: досвід, проблеми та інновації. – 2019. – №1. – С. 6–8.

25. Олабоді О. В. ОРГАНІЗАЦІЯ ГОТЕЛЬНО – РЕСТОРАННОЇ СПРАВИ / О. В. Олабоді, Т. П. Фесун. – Київ: Наук.-техн. б-ка., 2021. – 219 с. – (Нац. ун-т. харч. технол.).

26. Основи готельно-ресторанної справи / Н. І. Данько, А. Ю. Парфіненко, П. О. Подлепіна, О. О. Вишневська. – Харків: ХНУ імені В. Н. Каразіна, 2017. – 288 с.

27. Проектування курортів: навч. посіб. для студ. вищ. навч. закл. / [А. А. Мазаракі, С. Л. Шаповал, Л. М. Гопкало та ін.]; за ред.: А. А. Мазаракі; Київ. нац. торг.-екон. ун-т. - К.: КНТЕУ, 2014. - 446 с.

28. Бойко М. Г., Гопкало Л. М. Готельна справа: Електронний підручник – К.: КНТЕУ, 2015. – 501 с.

29. Проектування готелів: навч. посіб.: Серія NoReCa.: За ред. Мазаракі А.А.: КНТЕУ, 2016.- 346 с.

30. Даниленко О. В. ДИЗАЙНЕРСЬКІ ТРЕНДИ 2019 РЕСТОРАННИХ КОМПЛЕКСІВ / О. В. Даниленко. // VI міжнародна науково-практична конференція. – 2019. – №4. – С. 36–38.

ДОДАТКИ

Основні вимоги до готелів усіх категорій зірковості в Україні

Найменування	Готелі 1 «зірка»	Готелі 2 «зірки»	Готелі 3 «зірки»	Готелі 4 «зірки»	Готелі 5 «зірок»
Окремі входи для відпочиваючих та персоналу	+	+	+	+	+
Паркування (20% або вище від кількості номерів)	+	+	Паркування або гараж, розраховані на кількість місць, що складають не менше 20% від номерного фонду	+	+
Ліфт в будинках вище ніж 3 поверхи	+	+	+	+	+
Санвузол (ванна/душ туалет не менше ніж 25% від загальної кількості номерів та на кожному поверсі	+	Наявність санвузла, як мінімум, в половині номерів та на кожному поверсі	Всі номери обладнані санвузлами	Ванна, не душова кабінка в санвузлах	+
Кількість одномісних та двомісних номерів становить не менше 60% від усіх номерів	+	Кількість одномісних та двомісних номерів має становити не менше 80% від усіх номерів	+	+	+
Зони відпочинку та очікування біля адміністратора	+	+	+	+	+

Продовження таблиці В.1

Найменування	Готелі 1 «зірка»	Готелі 2 «зірки»	Готелі 3 «зірки»	Готелі 4 «зірки»	Готелі 5 «зірок»
Площа одномісних номерів 8 кв. метрів, двомісних 12 кв. метрів	+	+	Всі тільки одномісні номери площею 10 кв. метрів вбо двомісні 14 кв. метри	Площа одномісних номерів 16 кв. метрів, двомісних – 20 кв. метрів	Площа одномісних номерів не менше 18 кв. метрів, двомісних номерів від 25 кв. метрів
Комплект постільних речей і постільної білизни: матрац і на матрацник, 2 подушки, ковдра, додаткова ковдра, покривало та ліжко, простирадло, підковдра, наволочка, не менше 2 рушників на кожного гостя	+	+	Комплект постільних речей і постільної білизни: матрац і на матрацник, 2 подушки, ковдра, додаткова ковдра, покривало та ліжко, простирадло, підковдра, наволочка, не менше 3 рушників на кожного гостя	Комплект постільних речей і постільної білизни: матрац і на матрацник, 2 подушки, ковдра, додаткова ковдра, покривало та ліжко, простирадло, підковдра, наволочка, не менше 4 рушників на кожного гостя	+
Килимок біля кожного гостя(по обидві сторони) та килимок на підлозі в санвузлі	+	+	+	Килим або килимове покриття підлоги	+
Тумбочка (столик) біля кожного спального місця, вішалка для верхнього одягу і головних уборів	+	+	+	+	+

Продовження таблиці В.1

Найменування	Готелі 1 «зірка»	Готелі 2 «зірки»	Готелі 3 «зірки»	Готелі 4 «зірки»	Готелі 5 «зірок»
Стільці або інші меблі для сидіння (по одному на кожного гостя, але не менше двох у номері)	+	+	+	Крісло для відпочинку (щонайменше два на номер) або м'який диван	+
Стакани для кожного гостя, стіл або письмовий стіл, телевізор на вимогу гостя	+	+	Кольоровий телевізор у кожному номері	Письмовий стіл зі стільцем або робочим кріслом	+
Ресторан або кафе (для готелів з кількістю понад 50 номерів)	-	+	Бар/ресторан	Ресторан з декількома залами	+
Багатокімнатні номери або можливість з'єднати декілька номерів за такої необхідності	-	+	+	+	+
Перукарня	-	-	+	+	+
Конференц-зал, обладнаний необхідною апаратурою	-	-	+	+	+
Банна шапочка на кожного гостя	-	-	+	+	Банна шапочка, банний халат та банні капці для кожного гостя
Сауна та косметичний кабінет	-	-	-	+	+
Фен для сушіння волос	-	-	-	+	+

Закінчення таблиці В.1

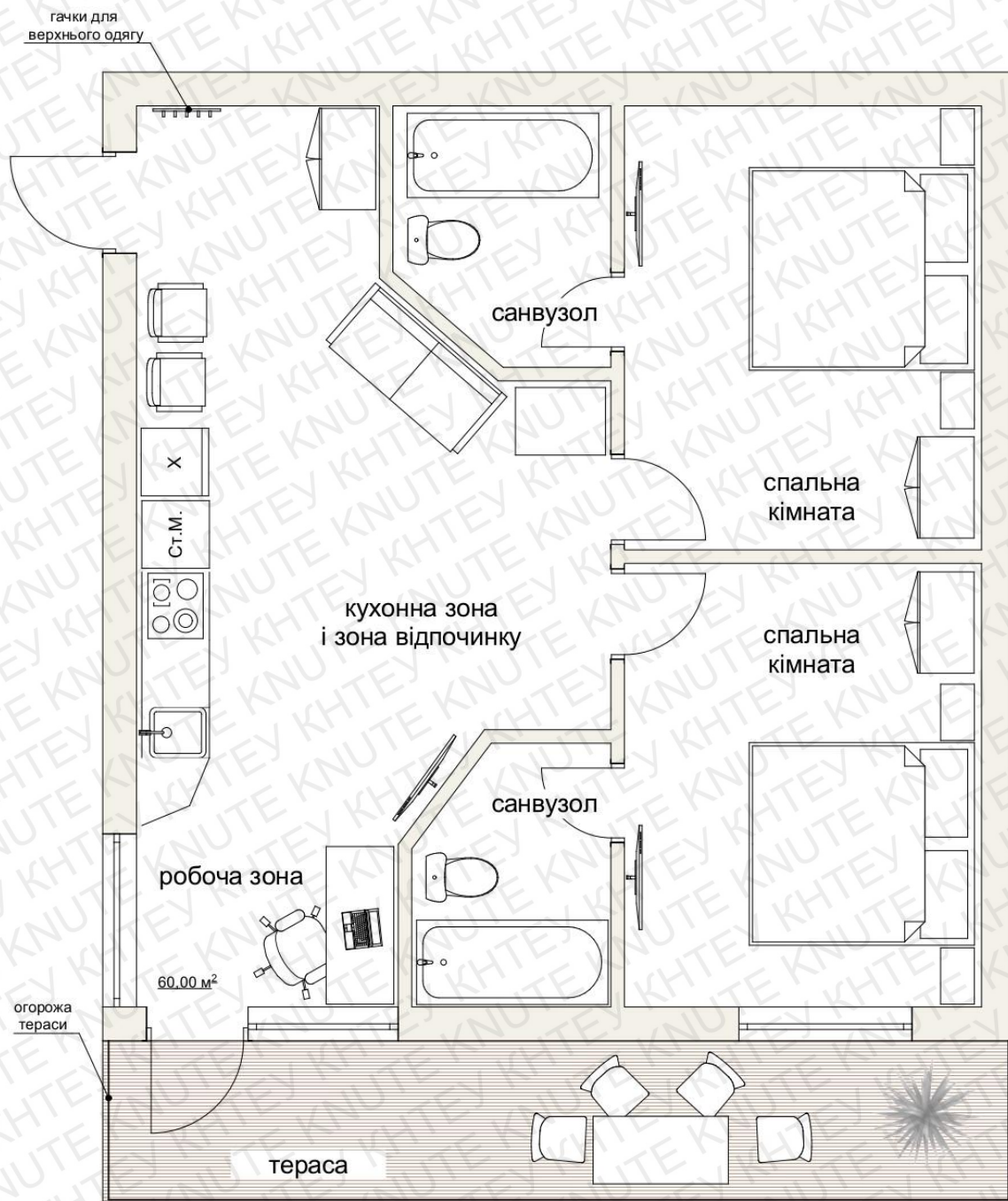
Найменування	Готелі 1 «зірка»	Готелі 2 «зірки»	Готелі 3 «зірки»	Готелі 4 «зірки»	Готелі 5 «зірок»
Набір посуду для питної води, чаю та міні-бару	-	-	-	+	+
Журнальний столик	-	-	-	+	+
Басейн сауною	з -	-	-	-	+
медпункт	-	-	-	-	+
Нічний клуб	-	-	-	-	+
Міні-сейф кожному номері	у -	-	-	-	+

Додаток Г



Зм.	К-сть	Арк.	№ Дж	Підпис	Дата	КНТЕУ 2021 241. 6м-10 ВКП ГЧ		
						Планування номеру типу «двомісний стандарт»		
Керівник		Федоряк Р.М.				Стадія	Аркуш	Аркушів
Консультант		Заварзін О.О.				Н	1	2
Розробив		Литвиненко К.Ю.						
Проект SPA-готелю у місті Ірпені Київської області								

Додаток Г



КНТЕУ 2021 241. 6м-10 ВКП ГЧ					
Зм	К-сть	Арк.	№ Дж	Підпис	Дата
Планування номеру типу «люкс»					
Керівник	Федоряк Р.М.				
Консультант	Заварзін О.О.				
Розробив	Литвиненко К.Ю.				
Проект SPA-готелю у місті Ірпені Київської області			Стадія	Аркуш	Аркушів
			Н	2	2