

ВИПУСКНИЙ КВАЛІФІКАЦІЙНИЙ ПРОЕКТ
на тему:

**ПРОЕКТ ГОТЕЛЮ 4* НА 74 МІСЦЯ У ТУРИСТИЧНІЙ
ДЕСТИНАЦІЇ «ШАЦЬК» ВОЛИНСЬКОЇ ОБЛАСТІ**

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

Бартошик Анастасії
Василівни

підпис студента

Науковий керівник
к.е.н., доцент

Расулова Алла
Миколаївна

підпис керівника

Наукові консультанти:

Дизайн готелю
к.т.н., доцент

Мазур Ліля
Миколаївна

підпис консультанта

Ресторани
д.т.н., професор

Кравченко Михайло
Федорович

підпис консультанта

Гарант освітньої програми
д.е.н., професор

Босовська
Мирослава
Веліксівна

підпис гаранта

КИЇВСЬКИЙ НАЦІОНАЛЬНИЙ ТОРГОВЕЛЬНО-ЕКОНОМІЧНИЙ УНІВЕРСИТЕТ

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

Затверджую
 Завідувачка кафедри
 готельно-ресторанного бізнесу
 проф. _____ М.Г. Бойко
 «___» _____ 2018 р.

ЗАВДАННЯ

на випускний кваліфікаційний проект студентів
БАРТОШИК АНАСТАСІЇ ВАСИЛІВНІ

(прізвище, ім'я, по батькові)

1. Тема випускного кваліфікаційного проекту: «Проект готелю 4* на 74 місця у туристичній дестинації «Шацьк» Волинської області»
 Затверджена наказом ректора від «29» грудня 2018 р. № 4853.

2. Строк здачі студентом закінченої роботи: 1 листопада 2019 р.

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

Мета випускного кваліфікаційного проекту – проектування готелю 4* на 74 місця у туристичній дестинації «Шацьк» Волинської області за результатами оцінювання маркетингових, економічних, виробничих факторів та з урахуванням інженерних, ергономічних, екологічних вимог.

Об'єкт дослідження – процес обґрунтування концепції, організації сервісу, архітектури, дизайну, управління та економічних показників діяльності проектного готелю 4*.

Предмет дослідження – теоретичні, методичні, прикладні засади проектування готелю 4* на 74 місця у туристичній дестинації «Шацьк» Волинської області

4. Графічний матеріал:

1. Функціональне зонування I поверху хостелу. План приймально-вестибюльної групи приміщень.
2. План житлового поверху.

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

Розділ	Консультант (прізвище, ініціали)	Підпис, дата	
		Завдання видав	Завдання прийняв
Підрозділ 1.6. Ресторани	Кравченко М.Ф.	30.12.2018 р	30.12.2018 р
Розділ 2. Архітектура. Дизайн	Мазур Л.М.	30.12.2018 р	30.12.2018 р

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

ВСТУП

РОЗДІЛ 1. КОНЦЕПЦІЯ. ОРГАНІЗАЦІЯ. СЕРВІС

- 1.1. Локація
- 1.2. Функціональні характеристики
- 1.3. Концептуальний стиль та атмосфера
- 1.4. Сервісна концепція
- 1.5. Організаційний дизайн
- 1.6. Ресторани

РОЗДІЛ 2. АРХІТЕКТУРА ТА ДИЗАЙН

- 2.1. Екстер'єр готелю
- 2.2. Дизайнерське рішення номера готелю (або торговельно-їзали закладу ресторанного господарства, приймально-вестибюльної групи приміщень)

РОЗДІЛ 3. РЕВЕНЬОУ МЕНЕДЖМЕНТ

- 3.1. Цінова політика. Фінансовий результат
- 3.2. Ефективність проекту

ВИСНОВКИ

СПИСОК ВИКОРИСТАНИХ ДЖЕРЕЛ

ДОДАТКИ

7. Календарний план виконання проекту

№ з/п	Назва етапів написання випускного кваліфікаційного проекту	Терміни виконання етапів проекту	
		За планом	Фактично
1	Вибір теми випускного кваліфікаційного проекту	01.09.2018 р.- 31.10. 2018 р.	01.09.2018 р.- 31.10. 2018 р.
2	Оформлення і затвердження завдання на випускний кваліфікаційний проект	01.11.2018 р.- 31.12.2018 р.	01.11.2018 р.- 31.12.2018 р.
3	Написання 1 розділу «Концепція. Організація. Сервіс»	02.01.2019 р.- 11.05.2019 р.	02.01.2019 р.- 11.05.2019 р.
4	Попередній захист 1 розділу «Концепція. Організація. Сервіс»	14.05.2019 р.- 18.05.2019 р.	14.05.2019 р.- 18.05.2019 р.
5	Написання, оформлення та здача керівнику наукової статті	до 18.05.2019 р.	до 18.05.2019 р.
6	Написання 2 розділу «Об'ємно-планувальне рішення. Архітектура. Дизайн»	18.05.2019 р.- 07. 09. 2019 р.	18.05.2019 р.- 07. 09. 2019 р.
7	Попередній захист 2 розділу «Об'ємно-планувальне рішення. Архітектура. Дизайн»	07.09.2019 р.- 10. 09. 2019 р.	07.09.2019 р.- 10. 09. 2019 р.
8	Написання 3 розділу «Ревень менеджмент»	11.09.2019 р. - 28.10.2019 р.	11.09.2019 р. - 28.10.2019 р.
9	Попередній захист випускного кваліфікаційного проекту у комісії	29.10.2019 р.- 31.10.2019 р.	29.10.2019 р.- 31.10.2019 р.
10	Подання випускного кваліфікаційного проекту та реферату на кафедру	01.11.2019 р.	01.11.2019 р.
11	Подання випускного кваліфікаційного проекту до деканату для отримання направлення на зовнішнє рецензування	12.11.2019 р. 16.11.2019 р.	12.11.2019 р. 16.11.2019 р.
12	Підготовка матеріалів випускного кваліфікаційного проекту до захисту в екзаменаційній комісії	19.11.2019 р.- 10.12.2019 р.	19.11.2019 р.- 10.12.2019 р.
13	Захист випускного кваліфікаційного проекту в екзаменаційній комісії	Відповідно до Розкладу	Відповідно до Розкладу

8. Дата видачі завдання: «30» грудня 2018 р.

9. Керівник випускного кваліфікаційного проекту, к.е.н., доцент

Расулова А.М.

(прізвище, ініціали)

(підпис)

10. Гарант освітньої програми, д.е.н., професор

Босовська М.В.

(прізвище, ініціали)

(підпис)

11. Завдання прийняв до виконання студент-дипломник

Бартошик А.В.

(прізвище, ініціали)

(підпис)

12. Висновок керівника випускного кваліфікаційного проекту

Випускний кваліфікаційний проект є кваліфікованою випускною працею і рекомендується до захисту в ЕК.

13. Керівник випускного
кваліфікаційного проекту

(дата, підпис)

А.М. Расулова

(прізвище, ініціали)

Відмітка про попередній захист

Висновок кафедри про випускний кваліфікаційний проект

Випускний кваліфікаційний проект студента Бартошик А.В.

може бути допущений до захисту в екзаменаційній комісії.

Гарант освітньої програми

М.В. Босовська

(підпис, прізвище, ініціали)

Завідувачка кафедри

М.Г. Бойко

(підпис, прізвище, ініціали)

«___» _____ 2019 р.

ЗМІСТ

ВСТУП.....	7
РОЗДІЛ 1. КОНЦЕПЦІЯ. ОРГАНІЗАЦІЯ. СЕРВІС.....	9
1.1. ЛОКАЦІЯ.....	Error! Bookmark not defined.
1.2. ФУНКЦІОНАЛЬНІ ХАРАКТЕРИСТИКИ.....	11
1.3. КОНЦЕПТУАЛЬНИЙ СТИЛЬ ТА АТМОСФЕРА.....	15
1.4. СЕРВІСНА КОНЦЕПЦІЯ	22
1.5. ОРГАНІЗАЦІЙНИЙ ДИЗАЙН	28
1.6. РЕСТОРАНИ.....	30
РОЗДІЛ 2. ДИЗАЙН ГОТЕЛЮ.....	35
2.1. ЕКСТЕР'ЄР ГОТЕЛЮ.....	35
2.2. ДИЗАЙНЕРСЬКЕ РІШЕННЯ НОМЕРА ГОТЕЛЮ (ТОРГОВЕЛЬНОЇ ЗАЛИ ЗАКЛАДУ РЕСТОРАННОГО ГОСПОДАРСТВА, ПРИЙМАЛЬНО- ВЕСТИБЮЛЬНОЇ ГРУПИ ПРИМІЩЕНЬ).....	37
РОЗДІЛ 3. РЕВЕНЬОУ МЕНЕДЖМЕНТ	40
3.1 ЦІНОВА ПОЛІТИКА. ФІНАНСОВИЙ РЕЗУЛЬТАТ	40
3.2. ЕФЕКТИВНІСТЬ ПРОЕКТУ	48
ВИСНОВКИ.....	52
СПИСОК ВИКОРИСТАНИХ ДЖЕРЕЛ.....	55
ДОДАТКИ.....	59

ВСТУП

Актуальність теми. Готельний бізнес - один із найперспективніших напрямків бізнесу в Україні. Для задоволення потреб зростаючих туристичних потоків збільшується кількість підприємств готельного господарств. Найчастіше вони сконцентровані у «важливих» екосистемах, до яких належать узбережжя річок і озер, гірські масиви, території з краєвидами недоторканої природи. Однією з найбільш привабливих у туристично-рекреаційному плані територій України, яка характеризується достатнім економічним та соціальним потенціалом є Волинська область. З кожним днем людство все більше приділяє увагу проблемі забруднювання навколишнього середовища. В усіх сферах суспільного життя починають інтенсивно використовуватися інноваційні екологічні технології та матеріали. Сфера готельного господарства і туризму не є винятком. Унікальністю природного середовища з високо-цінними мальовничими водно-болотними та лісовими ландшафтами відзначається туристична дестинація Шацьк, яка має унікальні умови для просування на ринок екоготелів.

Мета і задачі дослідження. Метою роботи є дослідження особливостей функціонування еко-готелів на регіональному ринку готельних послуг і проектування готелю 4* на 74 місця у туристичній дестинації «Шацьк» Волинської області за результатами оцінювання маркетингових, економічних, виробничих факторів та з урахуванням інженерних, ергономічних, екологічних вимог здатного задовольнити широкі потреби споживачів.

Об'єктом дослідження є процес обґрунтування концепції, організації сервісу, архітектури, дизайну, управління та економічних показників діяльності проєктованого готелю 4*.

Предметом дослідження є теоретичні, методичні, прикладні засади проектування готелю 4* на 74 місця у туристичній дестинації «Шацьк» Волинської області.

Відповідно до мети випускного кваліфікаційного проекту поставлені завдання, які становлять конкретні послідовні шляхи вирішення проблеми і зазначені в завданні до проекту.

Методи дослідження в роботі під час написання проекту було використано такі економічні методи дослідження:

- системного аналізу для визначення концепції проектного закладу, стратегії розвитку підприємства;
- економічного прогнозування аналізу для оцінки економічних передумов діяльності проектного закладу.

Інформаційною основою дослідження проекту є законодавчо-нормативні акти України, які регламентують діяльність підприємств, різноманітні навчальні посібники, підручники, монографії з питань корпоративного управління, стратегічного управління, менеджменту підприємств, маркетингу як вітчизняних так і зарубіжних авторів, а також статей періодичних видань щодо проектування екос-готелів.

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

Структура роботи. Випускний кваліфікаційний проект складається зі вступу, трьох розділів (розділ 1 «Концепція. Організація. Сервіс», розділ 2 «Архітектура та дизайн», розділ 3 «Ревенью менеджмент»), висновків, списку використаних джерел та додатків. Загальний обсяг роботи становить 58 с., на яких представлено 26 таблиць та 3 рисунки.

Розділ 1. КОНЦЕПЦІЯ. ОРГАНІЗАЦІЯ. СЕРВІС.

1.1.Локація

За даними Світового економічного форуму, Україна наразі використовує менш ніж третину від наявного туристичного та рекреаційного потенціалу. За експертними оцінками, у разі повноцінного розкриття українського туристичного потенціалу надходження до бюджетів усіх рівнів можуть становити до 10 млрд дол. США на рік, скільки отримують країни, спів вимірні з Україною за туристично-рекреаційним потенціалом [41].

Волинська область є однією з найбільш привабливих у туристично-рекреаційному плані територій України та характеризується достатнім економічним та соціальним потенціалом.

Відомий на всю Україну курортний та рекреаційний центр - Шацьк. Це селище міського типу в Україні, центр Шацької селищної територіальної громади і Шацького району Волинської області. Має унікальні умови для просування на ринок продукту сільського зеленого туризму та відзначається унікальністю природного середовища з високо-цінними мальовничими водно-болотними та лісовими ландшафтами. Селище оточують Шацькі озера (Чорне Велике, Світязь, Пулемецьке, Луки, Люцимер, Соминець, Карасинець, Озерце). Площа селища 5,75 км². Населення — 5370 осіб [31]. Шацьк знаходиться на відстані близько 17 км від кордону з Польщею і приблизно за 11 км від кордону з Білоруссю.

Шацькі озера на Волині - це комплекс, до якого входять понад 30 озер, але головне, до якого їдуть більшість туристів, озеро Світязь. Світязь - найбільше озеро в Україні, де можна замовити прогулянки яхтою та екскурсію на байдарках. В озерах багато риби (окунь, щука, лящ, короп, сом і навіть вугор), тому в Шацьк приїжджають не лише заради «водних процедур» і сонячних ванн, а й на риболовлю.

Качки, лебеді, лелеки, чаплі тут на кожному кроці і багато рослин, занесених до Червоної Книги. Саме для їх збереження і охорони було створено Шацький національний парк. це унікальна екосистема озерно-болотно-лісових

комплексів, які є найбільшими в Європі. Він був створений у 1983 на базі вже існуючих ландшафтних заказників Шацького району.

Для проживання серед гостей селища популярністю користується приватний сектор, який пропонує житло в гостьових дворах, приватних садибах, віллах, котеджах класу люкс, будиночках напівлюкс або кімнат для економ-варіанту. Можна зняти будинок на велику компанію або знайти варіант житла на двох. Є можливість зупинитися в готелях, мотелях або на базах відпочинку. Але комфортабельних підприємств готельного господарства з якісним сервісом тут все ще не вистачає. Характеристика засобів розміщення у туристичній дестинації «Шацьк» представлена в табл.1.1.

Таблиця 1.1

Характеристика засобів розміщення у туристичній дестинації «Шацьк»

№ з/п	Назва закладу розміщення	Ціна за номер, грн	Інфраструктурна характеристика об'єкту
1	Котедж «Світязь Гряда»	450	Безкоштовний Wi-Fi, безплатна приватна паркова, облаштований дитячий майданчик. Велосипедні екскурсії. Вечірні розважальні програми. Лазні.
2	База відпочинку «Діана»	700	Ресторан (французька, грецька, італійська кухня), бар, сад, приватний пляж, сімейні номери, дитячий ігровий майданчик
3	Будинок для відпочинку «Садиба Лагода»	750	Гості можуть зайнятися риболовлю і пішим туризмом та відпочити в саду або у спільному лаунджі. Є патіо з видом на сад, 5 спальень, вітальня, телевізор з плоским екраном, обладнана кухня з холодильником і плитою та ванна кімната
4	Котедж «Літепло»	1800	Будинок для відпочинку оснащений телевізором з плоским екраном, 4 спальнями, вітальнею із зоною відпочинку та обідньою зоною. Послуги прокату велосипедів.
5	Гостьовий будинок «Конструктор»	500	Обідня зона на відкритому повітрі, вуличні меблі, барбекю. Розміщення з домашніми тваринами дозволено.
6	Апарт-готель ROXENA APART	1200	Номери для людей з обмеженими можливостями (І поверх). Обідня зона на відкритому повітрі. Розваги та сімейні послуги (настільні ігри, дитячі телеканали, устаткування для ігри на вулиці), риболовля.
7	Садиба «ForRest»	1600	Дерев'яний будинок, з усіма зручностями на 8 осіб
8	Вілла «Лева»	6000	Лаундж, сад, різноманітні водні види спорту
9	ЛофтАпартаменти «Шацьк»	2000	Зручності для занять водними видами спорту, каное, риболовля. Безкоштовна приватна автостоянка розміщена на території готелю
10	Міні-готель «Водограй»	450	Автостоянка, надання інформаційних послуг по відпочинку. Ресторан (84 місця), літня площадка (30 місць).

Шацьк кожного року відвідує понад 100 тисяч відпочивальників в рамках зеленого туризму (джерельна вода, первісні ліси, чисте повітря, лікувальні трави). Основна кількість туристів – це жителі України, переважно мешканці Луцька, Ковеля, Володимира-Волинського, Львова, а також Рівного, Тернополя, Києва. Також, щороку, туристичну дестинацію «Шацьк» відвідують туристи з сусідніх Польщі та Білорусії.

Дислокація готелю у туристичній дестинації «Шацьк» представлено на рис. 1.1.

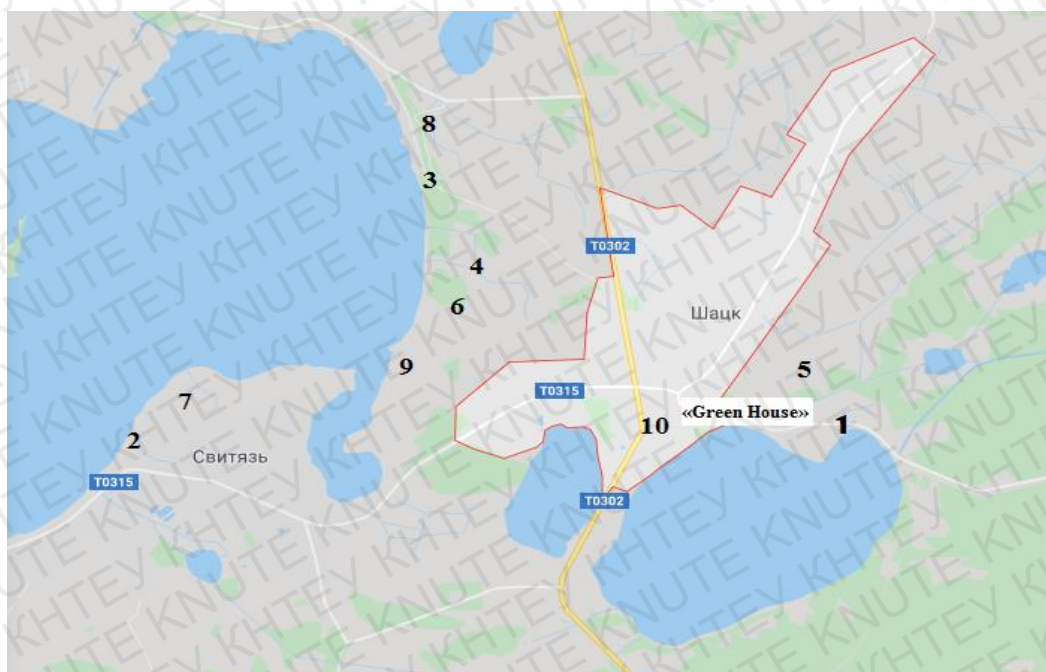


Рис. 1.1. Дислокація розміщення готелю 4 «GreenHouse» та конкурентів* у туристичній дестинації «Шацьк» Волинської області [15, 36]*

*1 - Котедж «Світязь Гряда», 2 - База відпочинку «Діана», 3- Будинок для відпочинку «Садіба Лагода», 4 - Котедж «Літепло», 5 - Гостьовий будинок «Конструктор», 6 - Апартамент-готель ROXENA APART, 7 - Садіба «ForRest», 8 - Вілла «Лева», 9 - Лофт Апартаменти «Шацьк», 10 - Міні-готель «Водограй»

1.2. Функціональні характеристики

Сучасний готель - це поліфункціональна та універсальна споруда, що забезпечує комплекс послуг: приймання, проживання, харчування, а також значний обсяг додаткових послуг. Поліфункціональність зумовлена поєднанням

в одній споруді різних типів функціональних приміщень. Можливістю вибору будь-яких пропонованих готелем послуг упродовж тривалого терміну зумовлює універсальність готелю.

Площі функціональних приміщень готелю 4* у туристичній дестинації «Шацьк» Волинської області розраховано відповідно до ДБН В.2.2.-20:2008 «Будинки і споруди. Готелі»[15].

Всі приміщення готелю поділяються на групи: житлові, адміністративно-господарські, інженерно-технічні і підсобні приміщення, приміщення громадського призначення.

Блок приміщень вестибюльної групи

У вестибюлі готелю виділяється вхідна зона, зона прийому, очікування, відпочинку та збору організованих груп, інформації, встановлення банкоматів, обмінників валют, входу до підприємства ресторанного господарства і побутового обслуговування, комунікаційна зона.

У планувальній та функціональній організації готелю приміщення вестибюльної групи розташовані на першому поверсі й прилягають безпосередньо до головного входу. Ці приміщення — основні в організації готелю, презентують його, формують перші візуальні враження клієнтів про заклад розміщення. Особлива увага надається розміщенню в ньому обладнання й організації служб, художньо-естетичному оформленню.

В готелі використано концентричне планування, яке характеризується тристороннім розташуванням функціональних зон відносно головного входу [14]. Вестибюль має форму квадрата і створює компактний внутрішній простір та зручну візуальну орієнтацію.

Приймально-вестибюльні приміщення - приміщення прийому і реєстрації, гардеробу, камери схову, охорони, відділення зв'язку, адміністрації, обмінного пункту тощо (дод. Д).

Найбільшу площу у вестибюлі займає відкрита зона активного пересування та відпочинку гостей. Ця зона, повинна забезпечувати безперешкодне пересування та вільний доступ до інших приміщень

вестибюльної групи. У плануванні приміщень вестибюльної групи важливим є забезпечення їхнього раціонального розміщення для комфортного перебування та уникнення перетину найбільш інтенсивного потоку гостей. Обладнання приміщень вестибюльної групи має особливо вагоме значення в рекламі готелю 4* «Green House».

До приміщень **житлової групи** належать: номери всіх типів і категорій, коридори, холи, вітальні, приміщення побутового обслуговування на поверсі. Типи номерів, їх співвідношення і площі наведено в табл. 1.2.

Таблиця 1.2

**Розрахунок номерного фонду готелю 4* «Green House» у туристичній
дестинації «Шацьк» Волинської області**

№ п/п	Категорія номеру	Характеристика номера					Кількість номерів даної категорії, шт	Кількість місць в готелі, шт.	загальна площа
		Кількість кімнат	Кількість місць	Житлова площа, м ²	Площа сан. вузлів, м ²	Загальна площа номеру (min), м ²			
1.	Апартамент	4	2	60	8,7	68,7	1	2	68,7
2.	Люкс	3	2	42	5,2	47,2	1	2	47,2
3.	Номер стандарт (одномісний)	1	1	12	3	15	10	10	150
4.	Номер стандарт (двомісний)	1	2	16	3	19	30	60	570
	Всього						42	74	835,9

Усі номери розташовуються в зоні мінімального впливу шуму, ізольовані від шумів і запахів із закладу ресторанного господарства. Висота житлових приміщень готелю зазначається не менше ніж у Державних Будівельних Нормх, а отже, не менше трьох метрів. Номери І категорії є найчисельнішими в готелі. Проектування номеру І категорії, здійснюють як однокімнатний номер, витриманий в єдиному еко-стилі. В кімнаті даної категорії можливе одномісне та двомісне розміщення. При двомісному розміщенні передбачають два окремих ліжка або одне двоспальне. Однокімнатний номер складається з однієї житлової кімнати, передпокою та санітарного вузла.

Перелік обладнання та меблів у готелі 4* «Green House» на 74 місця та 42 номери наведено в дод. Г.

У складі готелю «Green House» передбачено приміщення побутового обслуговування і торгівлі, які будуть розміщені блоками (дод. Д). Приміщення побутового обслуговування і торгівлі проектуватимуться відокремленими і розміщуватимуться на першому поверсі готелю, при вестибюлі.

З метою сегментування потенційних споживачів готелю, який проектується, було проведено соціологічне дослідження. Результати показали, що потенційними споживачами готелю 4* «Green House» в основному будуть споживачі віком від 25 до 50 років з дітьми, які приїжджають з метою відпочинку на термін від 5 до 14 днів, а також групи споживачів для проведення ділових переговорів та конференцій. З огляду на це, при проектуванні приміщень **культурно-дозвілєвого обслуговування** необхідно передбачити дитячі та ігрові кімнати, конференц-зал для проведення ділових заходів з аудіо-та відеоапаратурою (дод. Д). В конференц-залі передбачено розсувні перегородки, за допомогою яких внутрішній простір зали за потреби поділяється на окремі приміщення. Особлива увага приділяється наданню послуг із конференц-сервісу для різного роду зібрань з обговорення екологічних проблем. За останній час таких накопичилась велика кількість, і зокрема, озеро Світязь суттєво обміліло під впливом різних факторів. Для цього чудово підійде просторий конференц-зал готелю «GreenHouse», що знаходиться в безпосередній близькості до природи.

В готелі передбачена дитяча кімната, яка облаштована необхідними меблями та іграшками. Дитяча кімната буде розташована на 2-му поверсі готелю. Ігрова кімната оснащена більярдними столами, висота яких регулюється, стійками для кийів, шафами, поличками для куль. Також в приміщенні є настільний теніс та футбол, Х-бокс та інші настільні ігри.

Однією із додаткових послуг дозвілля в готелі є організація різноманітних екскурсій відповідно до вимог та потреб гостей. Доречним стало проектування екскурсійного бюро, основною діяльністю якого є розробка, організація та

продаж екскурсійних маршрутів та турів, враховуючи всі тенденції на ринку екскурсійних послуг.

Приємним бонусом є проведення уроків зі створення натуральної косметики для тіла, що є ще одним напрямком діяльності готелю. Завдяки цьому, ванна кімната у кожному номері забезпечена косметичними засобами власного виробництва. Їх основне призначення це потреби готелю, але за бажання кожен гість може придбати їх окремо.

Враховуючи, що основними споживачами готелю 4* «Green House» у туристичній дестинації «Шацьк» є споживачі, які піклуються про своє здоров'я обираючи відпочинок на природі та проаналізувавши додаткові послуги існуючих в даному регіоні підприємств готельного господарства рекомендується звернути увагу на проектування приміщень фізкультурно-оздоровчого призначення. Адміністративні, основні та допоміжні приміщення фізкультурно-оздоровчого призначення в готелі 4* «Green House» у туристичній дестинації «Шацьк» Волинської області наведені в дод. Д.

Приміщення господарського і складського призначення.

Господарські та складські приміщення призначені для матеріального забезпечення організації праці всіх функціональних підрозділів готелю. Це приміщення: побутового обслуговування; матеріально-технічного забезпечення; організації та проведення ремонтних робіт; інженерного устаткування; складські (дод. Д).

1.3. Концептуальний стиль та атмосфера

Цілісний образ готелю «Green House» складається з безлічі варіацій на тему екологічності, яка може бути розкрита за допомогою правильного вибору матеріалів, кольору, освітлення тощо. У готелі продумано як архітектурно-планувальне рішення будівлі, так і оформлення холів, коридорів, ліфтів і кожного номера. Готель оформлено в стилі екологічного дизайну [38].

Передумовою та основною причиною такої концепції стало бажання створити екологічно чистий простір для відпочинку, який би приваблював

туристів зі схожими життєвими поглядами та бережним відношенням до навколишнього середовища.

Готель відноситься до переліку таких, що підтримують популярну міжнародну програму еко-маркування місць розміщення, рекреації та спорту, бізнес та конференц-центрів - «Green Key». Тож розробники мають на меті зробити так, аби він повністю відповідав вимогам і вирішував завдання, що несе в собі ця програма. “Зелений ключ” дає конкурентну перевагу своїм учасникам. Його діяльність націлена на підвищення екологічної свідомості персоналу і клієнтів, впровадження екологічного менеджменту, а також екологічно відповідального бізнесу і зниження використання ресурсів та енергії.

Ця програма має багато партнерів, до переліку яких входять: ЮНЕСКО, United Nations Environment Programme (UNEP), Wourld Tourism Organisation (UNWTO), HOTREC, Radisson Hotel Group, Starwood Hotels & Resorts Worldwide, Inc., Greentraveller та ін.

Приєднуючись до Програми, учасник демонструє свою соціальну відповідальність та позиціонує себе як екологічний об’єкт. Для туристів – еко-маркування об’єкта, вказує на прихильність його менеджменту цінностям охорони навколишнього середовища і приваблює любителів відпочити в таких місцях [47].

Еко-концепція готелю «GreenHouse» подана в табл. 1.3. Основні принципи еко-дизайну, які втілені при проектуванні готелю:

1. Світло і простір: максимальне звільнення простору від зайвих речей і використання складних комбінацій джерел світла (природних і штучних) в поєднанні з простими формами і силуетами меблів і предметів декору. В готелі спроектовано панорамні вікна з красивими видами на ліс та озеро. Ширина вікон така, що дозволяє підтримувати рівень освітленості, як на вулиці.

2. Матеріали: при виборі матеріалів враховували екологічність і натуральність. Готель «Green House» побудований з біорозкладних матеріалів.

Це виключно екологічно чисті: глина, дерево, черепашник, очерет, дерево, камінь, бамбук, пробка, скло, бавовна, льон, шовк.

Таблиця 1.3

Еко-концепція готелю «GreenHouse»

Напрямок	Характеристика
«Туристи-захисники природи»	туристи, які хочуть зупинитись у місці, яке не приносить шкоди навколишньому середовищу;
Міжнародна програма еко-маркування «GreenKey»	підтримання стандартів діяльності передбачених Програмою і вирішення її завдань;
Еко-філософія	втілення та популяризація ідеї: «життя без шкоди людині і планеті»
Екологічно чисте будівництво	використання натуральних матеріалів;
Екологічний дизайн	дерево, камінь, бамбук в оформленні готелю; -гіпоалергенні матеріали; -натуральна гама кольорів;
Екологічно чисті продукти харчування	Закупівля натуральної продукції у сертифікованих фермерських виробництв;
Енергозбереження; заощадження ресурсів	Сучасні технології; -енергоефективні архітектурні рішення; - «безкоштовні» джерела енергії;
Еко-форуми (конференц-сервіс)	майданчик для лекцій, тренінгів, форумів прихильників здорового способу життя та еко-захисників
Натуральна косметика власного виробництва	Власне виробництво натуральної косметики по догляду за тілом (мило, шампуні, маски і т.п.) для потреб готелю та на продаж;

3. Безпечність: всі предмети і матеріали абсолютно нешкідливі для здоров'я людини. Випромінювання, випаровування, вібрації та інші негативні прояви або зовсім неприпустимі, або зведені до мінімуму (щодо побутової техніки).

4. Мінімум ресурсів: використовуються системи розрахунку кількості ресурсів, що витрачаються на проектування, виготовлення, експлуатацію та утилізацію кожної складової інтер'єру, і вибрано найменш ресурсомісткі варіанти. Перевага віддається техніці, яка заощаджує електроенергію. Замість ламінату використовується натуральна дошка. Штучний камінь замінено натуральними аналогами.

В готелі «Green House» застосовані екологічні системи використання енергії сонця - сонячний колектор, встановлений на даху будівлі, нагріває повітря, який прямує через канали в підлогу для опалення та вентиляції. Крім

того, в вакуумних сонячних колекторах знайшли застосування теплові трубки, що виконують роль провідника тепла.

Основні кольори приймально-вестибюльної групи: коричневий, білий (в контрасті з чорним або темним деревом). При оформленні номерів використовують природні кольори: блідо-зелений, блідо-блакитний, кольору трави, води, а також пастельні тони.

В архітектурі будівлі комбінуються останні досягнення по використанню пасивної сонячної енергії і сучасної інтерпретації класичної традиції проектування. Велика площа скління (60% поверхні фасаду) створює ефективні умови для максимального використання денного світла. Використання ізоляційних матеріалів і сучасних вентиляційних систем створюють комфортні умови для відпочинку.

Передбачено застосування натуральних оздоблювальних матеріалів, а також матеріалів, які придатні для вторинної переробки.

На основі аналізу локації та врахувавши потреби населення сформовано концепцію підприємства, яка базується на екологічній політиці. Це буде еко-готель, метою якого є поліпшення стану навколишнього середовища шляхом зведення до мінімуму власного негативного впливу на довкілля.

Екологічна концепція готелю включатиме зменшення відходів та витрати води та енергії. Планується встановити сонячні батареї. Освітлення у коридорах керується датчиком руху, для тимчасового освітлення встановлено енергозберігаючі лампи LED.

Завдяки електронним замкам уся електрика підключається до номерів тільки в присутності гостей, використовується енергозберігаюча побутова техніка. До того ж вони перешкоджають виникненню різних проблем, пов'язаних із використанням електричних приладів у той момент, коли в номері нікого немає. Це значною мірою підвищує рівень пожежної безпеки готелю. Упроваджується система заощадження води за рахунок подвійного зливу в унітазі, насадки з функцією повітряного душу (насичує потік води повітрям). Для заощадження електроенергії, води і миючих засобів гостям пропонується

повторно скористатися рушником або постільною білизною. Здійснюється сортування сміття: сухі відходи (папір, метал, пластик, скло) для подальшої переробки, органічне сміття компостується. Використані лампи і батарейки підлягають безпечній утилізації.

Під час прибирання та прання білизни еко-готель використовує лише безпечні, біорозкладані, екологічно чисті органічні миючі засоби.

Екологічна політика готелю та зручне географічне розташування дає змогу потенційним споживачам зробити вибір на користь цього готелю. Останнім часом все більшої популярності набуває екологічний стиль життя в поєднанні з бізнес подорожами. Основними споживачами готельних послуг будуть люди, які віддають перевагу наступним видам туризму: сімейний, лікувально-оздоровчий, екологічний (зелений), рибальський туризм та діловий. Влітку очікуються відвідувачі (в тому числі і сім'ї з дітьми), які полюбляють купання на озерах, прогулянки лісом, катання на човнах та велосипедах, риболовлю та інші види активного відпочинку; ділові туристи та учасники різноманітних фестивалів та конкурсів; взимку очікуються люди, які бажають оздоровитися за рахунок надзвичайно чистого повітря, любителі зимової риболовлі, прихильники катання на ковзанах, лижах, санях та люди, яким подобаються цілющі бані та крижані ванни.

Головним чином готель буде орієнтований на туристів з активним способом відпочинку та прихильників здорового способу життя в поєднанні зі збереженням природи. Він чудово підійде учасникам, популярних в наш час, фітнес-турів, які турбуються про своє здоров'я та корисний раціон, що тут повністю забезпечується. Сподобається і прихильникам сучасних технологій, що бережуть природні ресурси. Та більш за все такий готель уподобають ті, хто насправді свідомо підходить до питань надмірного використання пластику, сортування сміття, відновлення природи, а також різноманітні організації по типу «Greenpeace», що сповідують ті ж погляди. І саме прихильність останніх є однією з цілей при створенні даного готелю.

Ситуація на світових ринках продовольства свідчить про зростаючу зацікавленість споживачів в здоровому та повноцінному харчуванні разом з безпосереднім внеском в збереження природного довкілля. Планує використовувати органічну сировину вирощену фермерськими господарствами. Перспективною компанією для проекту обрано ПрАТ «ЕтноПродукт». Органічна продукція, яку виробляє підприємство: молоко сире, молоко пастеризоване, сметана, кефір, кефір нежирний, йогурт питний нежирний, масло солодковершкове, мед, м'ясо, ковбаси, овочі, а також зернові і бобові. Діяльність приватного акціонерного товариства "ЕтноПродукт", як органічного виробника, від поля до готового продукту на полиці магазину, контролюється и сертифікується відомим українським сертифікаційним органом у галузі органічної сертифікації "Органік Стандарт". В органічних продуктах дозволено використовувати лише 32 з 290 харчових добавок, схвалених для використання в Європейському Союзі [43].

За даними опитування, проведеного серед двох сотень споживачів, більшість (42,5%) погодилася купувати страви з органічної продукції, не зважають на їх вищу ціну. 30% не змогли визначитися, через свою необізнаність в даному питанні, а 27,5% заявили, що купували б, якби ціна була нижчою. Цікаво, що найбільшу зацікавленість органічною продукцією виявили люди віком 35-60 з доходами вище середнього. Це свідчить про доцільність використання органічних продуктів при розробці страв для споживачів готелю «Green House». Підсумовуючи все вищевикладене сформовано основну концепцію діяльності готелю 4* «Green House» у туристичній дестинації «Шацьк» Волинської області (табл. 1.4).

Розрахунковий час у готелі – 12.00. Час заїзду – 13.00, про що вказується під час бронювання номера. Така форма була обрана для зручності подальшого надання готельних послуг.

Концептуальне рішення готелю 4* «Green House»

Ознаки концепції		Характеристика ознак			
Характеристика місця розташування					
Країна (місце) розташування		Україна			
Адміністративний вид території		Туристична дестинація «Шацьк»			
Адреса розташування готелю		смт Шацьк, вул. Шевченка, 24			
Система проживання і харчування		Розміщення, харчування, а також користування додатковими послугами			
Тип підприємства		Готель			
Категорія		4*			
Кадровий склад		Керівник підприємства; Заступники; Керівники підрозділів; Спеціалісти; Обслуговуючий персонал; Технічний персонал			
Система управління		Матрична			
Стиль управління		Демократичний			
Цільовий сегмент споживачів		Сімейний відпочинок			
Спосіб організації та взаємозв'язку груп приміщень		Блочний			
Розміщення					
Вид		Готельне підприємство			
Рівень комфорту		Готель 4*			
Місткість		42 номерів (74 місця)			
Категорії номерів		Номер «стандарт» одномісний	Номер «стандарт» двомісний	Люкс	Апартамент
Кількість номерів		10	30	1	1
Дизайнерський стиль		Еко-дизайн			
Харчування					
Тип закладів		Ресторан		Їдальня для персоналу	
Організація харчування		Вільний вибір		Комплексне меню	
Кількість місць		68		20	
Режим роботи		7.00-23.00 (без вихідних)		08.00-22.00 (без вихідних)	
Форма обслуговування		Повний цикл обслуговування		Самообслуговування	
Дизайнерський стиль		Еко-дизайн			
Побутове обслуговування					
Тип		Режим роботи			
Пральня, хімчистка		7.00 – 18.00			
Салон краси		9.00-20.00			
Каса квитків на транспорт		9.00-17.00			
Культурно-дозвілєві послуги					
Тип		Режим роботи			
		по днях		по годинах	
Дитяча кімната		понеділок– неділя		9.00 – 20.00	
Ігрова кімната		понеділок– неділя		10.00-22.00	
Інтерактивна бібліотека		понеділок– неділя		8.00-22.00	

Рекреаційні послуги				
Тип	Режим роботи			
	Тренажерна зала	Сауна	Кабінет масажу	Фітнес-зал
Режим роботи	7.00 – 21.00 (без вихідних)	9.00-20.00 (без вихідних)	9.00-20.00 (без вихідних)	8.00-21.00 (без вихідних)
Торгівля				
Тип	Призначення	Режим роботи		
		по днях	по годинах	
Торгівельні кіоски	Реалізація сувенірів, аптека	Понеділок - неділя	10.00 - 20.00	
Магазин-бутик	Продаж речей	Понеділок - неділя	10.00 - 20.00	

1.4. Сервісна концепція

Ідеальна програма для готелів (АСУ) повинна враховувати особливості управління готелем, включаючи в себе не тільки управління взаємовідносинами із клієнтами, але й особливості управління персоналом готелю й управління готельним господарством.

Автоматизована система керування готелем SERVIO Hotel забезпечує взаємозалежну роботу всіх служб готелю для організації комплексного обслуговування й обліку побажань кожного клієнта, а також чітко розмежовує функції співробітників за допомогою строго індивідуального доступу до системи [37].

При інтеграції з іншими системами, наприклад, системою управління рестораном або бухгалтерською програмою, інформаційна система готелю SERVIO Hotel виступає центральним елементом, акумулюючи всі потоки даних і координуючи всі процеси.

Управління номерним фондом за допомогою автоматизованої системи SERVIO Hotel: виставляння рахунків клієнтам, резервування, бронювання номерів і інтернет-продажу; планування заїздів з обліком поточного й перспективного завантаження; планування проведення семінарів, зустрічей, культурних подій; поверховий план готелю; робота з “шахматкою” (зведеною

таблицею заселення поверху) діяльності готелю за будь-який проміжок часу; виду оплати тощо.

При управлінні персоналом дана система дозволяє: розмежувати права доступу; формувати прибирання покоївок, постановка/зняття з ремонту; вести облік робочого часу; формувати журнал дій користувача; призначати нові завдання і робочі місця.

А також є можливість формувати табл. і звіти за різними показниками; вести єдину систему розрахунків через фіскальний реєстратор; проводити технології внутрішнього кредиту/депозиту.

Переваги використання SERVIO Hotel: завдяки оптимальному розподілу завантаження виключається нерівномірний знос номерного фонду; ефективність системи управління готелем за рахунок дистанційного доступу; система управління взаємовідносинами із клієнтами: детальна карта гостя й розширений пошук для зручності управління клієнтською базою; система підказок полегшує використання системи й зменшує кількість можливих помилок; захист від критично небезпечних дій виключає «людський фактор»; програма управління готелем працює безупинно при проведенні нічного аудита; запис усіх подій у системі для кращого контролю персоналу; можливість швидкої зміни тарифів завдяки гнучкій установці сезонів; інтеграція з іншими системами забезпечує комплексність автоматизації, єдину систему розрахунків і звітів.

SERVIO Hotel максимально вирішує всі завдання, які стоять перед менеджментом готелю. Система має модульну структуру, що охоплює всі необхідні функції працівників готелю, що й дозволяє найбільше гнучко підходити до вирішення індивідуальних завдань замовника.

Бронювання. Дистрибуція

Для ефективної діяльності готелю «Green House» необхідно запланувати підбір та використання автоматизованих систем бронювання готельних послуг та організації роботи підприємства.

Типова система автоматизації діяльності засобів розміщення у своїй структурі поєднує відділи готелю, що знаходяться в оперативній взаємодії один з

одним. Уся інформація знаходиться на центральному сервері підприємства і являє собою базу даних, об'єднуючу стандартний набір базових таблиць: номери, клієнти, бронь, рахунки, звіти. В сучасному готельному бізнесі визнані чотири по-справжньому глобальні системи резервування (Global Distribution Systems — GDS): AMADEUS, SABRE, GALILEO, WORLDSPAN [45]. В готелі 4* «Green House» планується встановити термінали глобальної системи бронювання GALILEO й почати працювати самостійно. Структура автоматизованої системи організації роботи конгрес-готелю наведена на рис. 1.2.

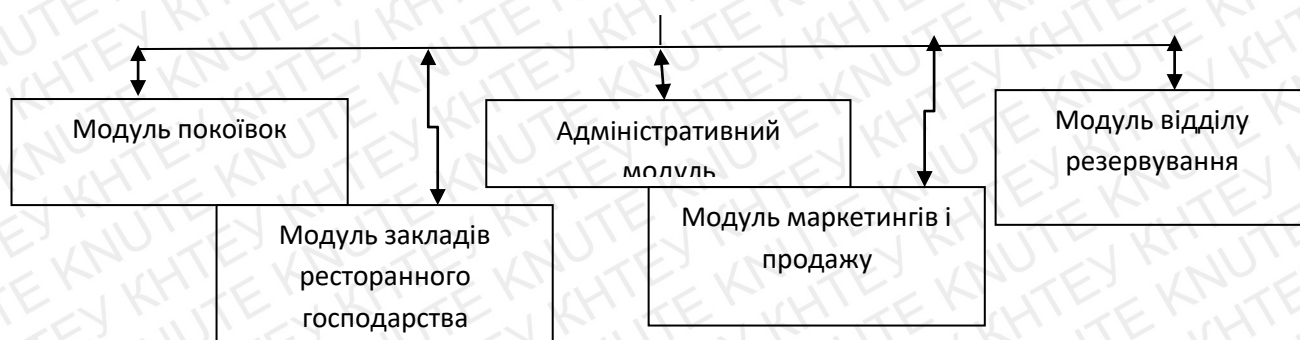


Рис. 1.2. Структура автоматизованої системи організації роботи готелю 4*«Green House»

У службі «Адміністративний модуль» застосовується система Fidelio. Це центральна система, яка акумулює дані про технічний стан номерів, поточний статус номерів, поточні розцінки на номери, поточну зайнятість конгрес-готелю. Також з її допомогою здійснюється резервування і реєстрації гостей (модуль відділу резервування), ведеться облік їхньої історії для визначення постійних клієнтів. Відомості з терміналів Micros надходять у систему Fidelio, де вони обробляються. Таким чином, адміністративна служба здійснює ведення особового рахунку гостя, де відображаються не тільки витрати, які він зробив у номері, але й плата за харчування в ресторані, за чищення одягу в хімчистці тощо.

Модуль відділу резервування здійснює ряд важливих функцій: перевірку кредитоспроможності клієнта перед продажем номера; телефонну консоль (міні-АТС, з можливістю переадресації дзвінків, визначником імені абонента); облік

телефонних дзвінків гостя - в автоматичному режимі, що дозволяє визначити вартість зроблених дзвінків і направити її на особистий рахунок гостя.

Модуль відділу резервування призначений для автоматизації роботи відділу резервування номерів. Конструктивно він пов'язаний з системою Fidelio. Основні функції модуля: ведення листа очікування на необмежене число днів; оформлення групових заявок через звичайну, групову або делегаційну системи; перегляд інформації про попереднє перебування гостя, в тому числі номер кімнати, особливі запити і коментарі оператора; бронювання номерів по кожній заявці або групі заявок; присвоєння номерів різних тарифних статусів (апартамент, напівлюкс, стандарт); попередження виникнення ситуації перевищення попиту над кількістю вільних номерів.

Проектування системи дистрибуції у готелі передбачає, щоб будь-який його гість ставав прямим клієнтом. Щоб досягти цього, потрібно надати клієнту можливість зручного бронювання. На це і спрямований сервіс онлайн бронювання на сайті готелю.

Електронна або інтернет-дистрибуція - це інструмент управління та оптимізації бронювань і доходів готелю, одержуваних за допомогою онлайн-каналів бронювання, до яких відносяться: веб-сайт готелю, call-центри, GDS-системи та інтернет-агенції.

Для просування веб-сайту готелю з метою отримання максимального прибутку від бронювання номерів, виключаючи посередників, необхідно провести маркетинг бренду готелю через пошукові системи; онлайн/банерну рекламу в інтернеті; організувати співпрацю з сайтами-філіями.

Перспективним з огляду на аналіз дистрибуційних заходів є продаж через call-центри готелю (CRO).

Call-центр - це інформаційний вузол, що приймає, обробляє і розподіляє дзвінки-заявки на бронювання послуг у готелі. Співробітники даного центру мають віддалений доступ до системи бронювання готелю, і нові замовлення фактично обробляються в режимі онлайн.

Система онлайн бронювання (IBE) перетворює сайт готелю в інтерактивний портал бронювання для індивідуальних (B2C) і групових клієнтів (B2C), туристичних агентств і корпоративних партнерів (B2B).

Реєстрація. Розміщення. Виселення

Для організації розміщення клієнта в готелі проектується служба прийому та розміщення, іманентним елементом якої є стійка портьє.

Стойка портьє має бути укомплектована технічним устаткуванням; файлами для реєстраційних карт; картками для ключів; ключами; буклетами; касовими апаратами.

Алгоритм поселення гостей готелю розпочинається з бронювання номера, після приїзду гостя здійснюється його реєстрація та поселення в номер, далі, за необхідності, надаються різноманітні додаткові послуги, а наприкінці, службою прийому і розміщення здійснюється кінцевий розрахунок з гостем (табл. 1.5).

Таблиця 1.5

Алгоритм поселення гостей готелю 4* «GreenHouse»

Процес	Персонал	Документи	Оплата
1.Реєстрація і розміщення:			
Зустріч	швейцар, посильний, носильник багажу	-	Чайові
Реєстрація, супровід до номера	адміністратор, служба прийому, портьє	анкета, дозвіл на поселення, рахунок, візитна картка	за тарифом: тариф на місці,
2. Надання основних та додаткових послуг	служба прийому, консьерж, харчування, аніматори, медичні працівники, спортивні інструктори, служба пральної, майстерні	-	-
3.Кінцевий розрахунок і оформлення виїзду	адміністратор, портьє	Рахунок	за тарифом

Необхідною документацією, що передбачається для роботи служби прийому та розміщення є правила прийому і розміщення гостей; опубліковані тарифи з інформацією про послуги, що надаються; посадові інструкції згідно з штатним розкладом; робочі процедури щодо прийому та розміщення; журнали інструктажів по техніці безпеки; книга реєстрації іноземних громадян; книга реєстрації громадян України; документ, підтверджуючий сертифікацію готелю; куточок споживача.

Гест-релейшн

В сучасних умовах клієнти вимагають швидкого обслуговування. Це необхідно враховувати під час проектування основних і допоміжних приміщень, підбору необхідного обладнання. Крім того, виконуючи підбір персоналу для майбутнього готелю, доцільно включити важливу посаду Guest Relation, так як саме цей працівник посприє підвищенню якості обслуговування.

Guest Relation - це співробітник, який працює з гостями в готелі, відповідає на їхні запитання, прохання тощо. В обов'язки Guest relation входить вирішення будь-яким питань і проблемних ситуацій, що виникають у клієнта готелю. Для цього важливий хороший рівень англійської мови, щоб зрозуміти, знаходити відповідні слова, щоб заспокоїти конфлікти. Уміння залагоджувати конфлікти і вільний розмовний англійський – головні професійні вимоги.

Хаускіпінг. Клінінг

Обслуговування гостей пов'язане з експлуатацією устаткування і приміщень, що вимагає догляду за ними (прибирання і чищення).

Проектування готелю передбачає урахування особливостей його функціонування та експлуатації. Тому, необхідно врахувати, що клінінгові операції у готелі є необхідною складовою проекту і визначається комплексом заходів і дій, що потребують спеціальних приміщень, обладнання, інвентарю та комунікацій.

У клінінговий комплекс включено миття підлоги, миття вікон, хімчистка килимів, догляд за кімнатними рослинами, забезпечення чистого повітря у приміщеннях, догляд за обладнанням, тощо.

Покоївки, що прибирають номерний фонд у бригаді мають у своєму користуванні по одному візку та одному пирососу кожна. Професійні миючі засоби для готелю випускаються у вигляді концентратів і вже у готелі їх доводять по потрібної робочої концентрації, тому їх об'єм визначено відповідно до інструкцій використання та площ для прибирання.

Фітнес

Фітнес-центр, розташований в готелі надасть можливість вибору найкращого тренування – у центрі працюватимуть тренери з найвищою кваліфікацією, які запропонують індивідуальну програму або ж заняття у групі.

До послуг гостей готель пропонує тренажерний зал для проведення оздоровчого відпочинку і підтримки фізичної форми. У тренажерному залі використовують унікальні програми тренажерів Technogym і віртуальні тренування. Функціональне планування, система кондиціонування, продумане освітлення - все це зробить заняття спортом приємними і ефективними. За допомогою професійного обладнання є можливість корисно використовувати кожную хвилину, займаючись максимально ефективно і безпечно.

Доступ до тренажерного залу мають тільки клієнти готелю 4* «Green House». Послуги тренажерного залу є безкоштовними.

Поліпшити стан серцево-судинної системи гості готелю зможуть за допомогою занять у кардіозоні, де пропонуватиметься додаткова вага для зміцнення м'язової маси. .

Основними SPA-процедурами в готелі для підтримання краси та релаксації є пілінг тіла зі скрабом, аюрведичний масаж теплими індійськими маслами, шоколадні, фруктові й овочеві обгортання. Спеціально для гостей готелю розроблені спеціальні програми догляду за шкірою обличчя, шиї та тілом. У готелі також пропонуються послуги відвідування сауни.

1.5. Організаційний дизайн

За сучасних умов господарювання проблемою багатьох організацій є формування ефективної структури управління, яка здатна мобільно і за короткі терміни реагувати на зміни у ринковому середовищі. На вибір форм організації підприємницької діяльності впливають такі чинники: складність створення, оподаткування, вірогідність банкрутства, розподіл прибутків, можливість інвестування, зміни власника, ліквідність, тривалість життєвого циклу, відповідальність, контроль. Підприємництвом можуть займатися окремі громадяни, колективи (підприємство), а також держава. Враховуючи те що ТОВ

- одна з найкраще регламентованих форм бізнесу в Україні, яка є найбільш захищеною від рейдерських атак порівняно з іншими, і яка досить детально регламентує відносини з партнерами та третіми особами. Для підприємства готельного господарства – готелю 4* «Green House» у туристичній дестинації «Шацьк» обрано саме цю організаційно-правову форму функціонування.

Для організації управління в готелі «Green House» була обрана матрична структура управління. Матричний тип структури управління використовується у закладах розміщення, продукт яких має відносно нетривалий життєвий цикл і часто змінюється, тобто підприємствам необхідно мати високу гнучкість у виробництві та стратегії. При такій структурі формуються тимчасові групи спеціалістів, у які скеровується персонал і необхідні ресурси з функціональних відділів.

У матричній структурі управління в процесі визначення горизонтальних зв'язків необхідні:

- підбір і призначення керівника програми (проекту), його заступників в окремих підрозділах згідно до структури програми;
- визначення та призначення відповідальних виконавців в кожному спеціалізованому відділі;
- організація спеціалізованої служби управління програмою.

Для забезпечення діяльності в межах матричної структури управління необхідно здійснити зміни в організаційній структурі: створити у готелі спеціалізовані цільові підрозділи, які б об'єднували провідних спеціалістів для спільного вироблення основних ідей програми. При матричній структурі управління керівник програми працює безпосередньо з підпорядкованими йому спеціалістами, які водночас несуть відповідальність перед лінійними керівниками (дод. К). Він визначає термін і обсяги виконання в конкретній програмі, а лінійні керівники приймають рішення про виконавців певних функцій. Після виконання завдань керівник програми, ресурси і персонал повертаються у свої служби (підрозділи). Завдяки гнучкості ця структура управління дозволяє прискорювати впровадження нововведень. Проблеми, які

виникають при визначенні пріоритетних завдань і розподілу часу роботи персоналу над проектами, можуть порушувати стабільність функціонування готелю та утруднювати досягнення його довготермінових цілей. З метою забезпечення координації виконання функцій згідно матричної структури, центр управління програмами повинен пов'язувати виконання управлінських процедур окремими підрозділами (службами). Матричні структури управління, які доповнюють організаційну структуру управління новими елементами, відкрили якісно новий напрям у розвитку найбільш активних та динамічних проблемно-цільових організаційних форм управління, що спрямовані на піднесення творчої ініціативи керівників і спеціалістів і виявлення можливостей значного підвищення ефективності обслуговування

1.6. Ресторани

При готелі 4* «Green House» буде спроектовано ресторан української кухні «Липа» на 68 місць, який буде розташований на першому поверсі закладу. У ресторані «Липа» при готелі надаватиметься послуга сніданку з 07.00-10.00 за типом «шведського столу», меню сніданку представлено у дод. Е, з 11.00-23.00 заклад працюватиме за меню вільного вибору дод. Ж. з повним циклом обслуговування. Виробничий процес закладу ресторанного господарства починається з моменту приймання сировини, далі відбувається її зберігання в охолоджувальних камерах та неохолоджувальних коморах. Далі сировина потрапляє до виробничих цехів, в яких відбувається приготування страв. Структурно-виробнича схема ресторану «Липа» наведена в дод. Л.

Відвідувачі ресторану «Липа» при готелі 4* «Green House» потрапляють до групи вестибюльних приміщень, а саме вестибюлю, гардеробної та камери схову де вони можуть залишити речі, відвідати санвузли. Просторове забезпечення сервісного процесу ресторану «Липа» наведено на рис. 1.3 [16,42,48].

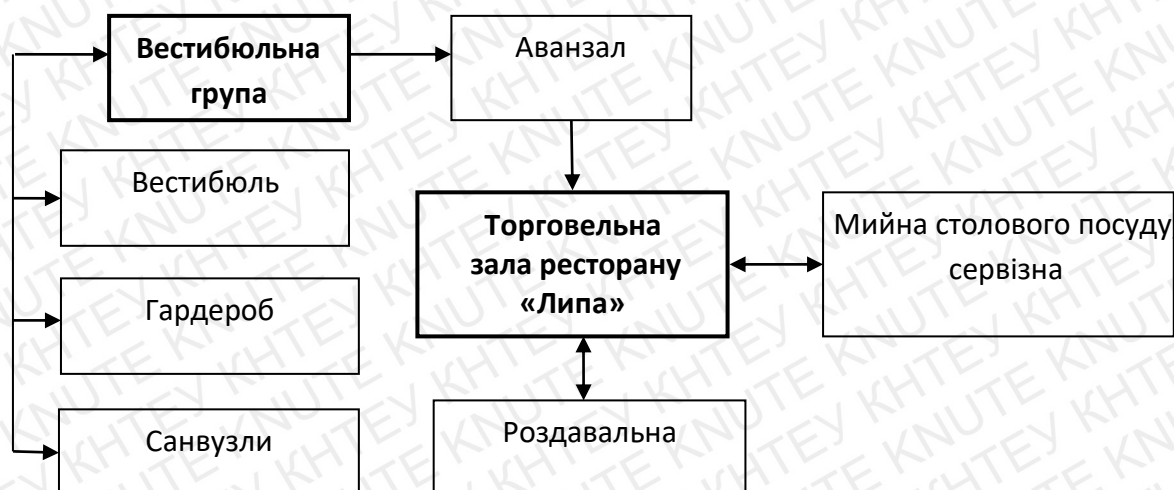


Рис. 1.3. Просторове забезпечення сервісного процесу ресторану «Липа»

Розрахунок площ приміщень для відвідувачів ресторану, на 68 місць проводимо згідно з ДБН В.2.2-25-2009 «Підприємства харчування», дані зводимо у табл. 1.6.

Таблиця 1.6

Площі приміщень для відвідувачів ресторану «Липа» при готелі 4*

Тип приміщення	Характеристика	Площа, м ²
Вестибюль	Слугує для входу відвідувачів. Передбачається розміщення гардероба, санвузлів для відвідувачів. Норматив 0,3 м ² на 1 місце у закладі.	$S=0,3 \cdot 68=21 \text{ м}^2$
Гардероб	Приміщення у вхідній зоні, призначене для зберігання верхнього одягу та особистих речей відвідувачів.	$S=6 \text{ м}^2$
Санвузли	Призначені для надання відвідувачам первинних послуг з дотримання особистої гігієни, тому їх розташовуємо у вхідній частині зони обслуговування із виходом до вестибюлю.	$S=2 \cdot 6 \text{ м}^2$
Аванзал	Призначений для збору груп гостей, зустрічі відвідувачів адміністратором, прийняття замовлень на бенкети. Норматив 0,15 м ² на 1 місце у закладі.	$S=0,15 \cdot 68=10 \text{ м}^2$
Торговельна зала ресторану «Adriatica» на 140 місць	Приміщення для обслуговування споживачів. Зал є основним універсальним приміщенням, де безпосередньо здійснюється процес індивідуального та гуртового обслуговування відвідувачів. Норматив 1,8 м ² на 1 місце в закладі.	$S_{\text{рест}}=2 \cdot 68=136 \text{ м}^2$

Обслуговування сніданків. Для організації шведського столу в торговельному залі ресторану «Липа» спеціально виділено частину залу з

необхідним обладнанням: для подачі холодних страв, для подавання гарячих страв, сухих сніданків, фруктів, десертів та напоїв[33].

Обслуговування вільного вибору у ресторані «Липа» складається з наступних етапів [30]: зустріч і супроводження гостей до столів (зустрічає адміністратор); допомога у розміщенні за столом (здійснюється офіціантом); подача меню (ознайомлення відвідувачів ресторану із стравами та напоями, які пропонуються у закладі); приймання замовлення (при необхідності офіціант допомагає у виборі страв і напоїв, інформує про їх склад та тривалість приготування); виконання замовлення (спершу подаються напої, а потім страви у відповідній послідовності); розрахунок із відвідувачем. У ресторані «Липа», при готелі 4* «Green House» передбачаємо обслуговування офіціантами індивідуальним способом, розрахунок кількості офіціантів здійснюємо за формулою 1.1 [40]:

$$N_{of} = \frac{P}{N_1} \quad (1.1)$$

Кількісний склад обслуговуючого персоналу ресторану наведено у табл. 1.7.

Таблиця 1.7

Кількісний склад обслуговуючого персоналу

Посада	Розряд	Кількість, осіб
Гардеробник		2
Адміністратор залу		2
Офіціант	3-5	10
Бармен	4-5	2
Мийник столового посуду		2
Прибиральник залу		2

Таким чином, для проектного ресторану «Липа» на 68 місць кількість офіціантів у зміну складає 5 осіб, при двозмінній роботі персоналу загальна кількість офіціантів становить 10 осіб, за кожним із офіціантів чітко закріплені його обов'язки та столики, які він буде обслуговувати.

Організація виробничого процесу закладів ресторанного господарства

Виробничий процес у закладах ресторанного господарства моделюють на підставі добової динаміки попиту закладів ресторанного господарства за розрахунковий день. Враховуючи режим роботи підприємства, кількість відвідувачів за кожну годину роботи розраховують за формулою [45]:

$$N_{\text{год}} = P * j * X / 100 \quad (1.2)$$

Розраховану кількість відвідувачів за кожну годину роботи ресторану «Липа» на 68 місць проводимо у табл. 1.8. Кількість відвідувачів під час сніданку за типом «шведський стіл», визначаємо за рахунок орієнтовної завантаженості готелю, яка складає 70%, тобто $74 * 70 / 100 = 52$ особи.

Таблиця 1.8

Прогнозована динаміка завантаження зали ресторану «Липа»

Години роботи	Тривалість відвідування, хв.	Оборотність місця за годину, разів	Заповненість зали, частка одиниці	Кількість відвідувачів, осіб
7:00-10:00	Шведський стіл			52
11:00-12:00	60	1	0,1	7
12:00-13:00	60	1	0,3	20
13:00-14:00	90	0,7	0,6	29
14:00-15:00	90	0,7	0,3	14
15:00-16:00	90	0,7	0,2	10
16:00-17:00	60	1	0,2	14
17:00-18:00	90	0,7	0,3	14
18:00-19:00	90	0,7	0,6	29
19:00-20:00	90	0,7	0,9	43
20:00-21:00	120	0,5	0,9	31
21:00-22:00	90	0,7	0,6	29
22:00-23:00	90	0,7	0,1	5
Загальна кількість				243

Денна оборотність одного місця закладу визначається за формулою:

$$\eta = n_{\text{заг}} / N \quad (1.3)$$

Найбільша завантаженість залу ресторану «Липа» спостерігається з 13:00 до 15:00 та з 19:00 до 21:00 години. Денна оборотність місця – 3,6 рази.

Вихідними даними для визначення денної кількості кулінарної продукції для підприємства є загальна денна кількість відвідувачів та коефіцієнт споживання страв. Для підприємств, які працюють за меню з вільним вибором страв розрахунок ведеться за формулою:

$$n = N_{\text{день}} * m \quad (1.4)$$

Для визначення кількості страв та виробів, використовуємо орієнтовні коефіцієнти споживання різних груп страв відвідувачами за день. У табл. 1.9 проводимо розрахунок прогнозованої кількості страв ресторану «Липа».

Таблиця 1.9

Прогнозована кількість страв у ресторані «Липа»

Група страв	Коефіцієнт споживання	Кількість страв
Фірмові страви	0,1	24
Холодні закуски	1,9	462
Гарячі закуски	0,3	73
Супи	0,18	44
Основні страви	1,2	292
Гарніри	0,2	49
Десерти	0,4	97
Соуси	0,1	24
Гарячі напої	0,5	122
Холодні напої	0,6	146
Винно-горілчані, мл	0,15	36
Алкогільні коктейлі, мл	0,1	24

Склад приміщень закладів ресторанного господарства при готелі 4* «Green House» становить 430 м² (дод. Д).

Таким чином, було обґрунтовано локацію та еко-концепцію проєктованого готелю, визначено переваги та перераховано готелів-конкурентів; визначено функціональні характеристики та вказано усі групи приміщень, що вміщатиме в собі будівля. У цьому розділі сформульовано і охарактеризовано концепцію, яка лягла в основу створення такого місця розміщення та визначено її складові частини. Тут подано інформацію про новинки готельного бізнесу, що дають змогу заощаджувати цінні ресурси і водночас надавати, якісні послуги з розміщення туристів. Визначено окремий сегмент споживачів, на популярність серед яких орієнтований готель та обрано ефективну структуру управління.

РОЗДІЛ 2. ДИЗАЙН ГОТЕЛЮ

2.1. Екстер'єр готелю

Готель «Green House» планується розташувати в туристичній дестинації «Шацьк» Волинської області. Готель буде розташовуватись саме у місці, яке є екологічно привабливим і знаходиться поблизу озер та відповідає вимогам санітарно-епідеміологічних правил і гігієнічних нормативів. Місце розташування обране з урахуванням зручності під'їзних шляхів, відносною близькістю до центру селища Шацьк та чудовим краєвидом.

З вікон готелю відкривається мальовнича панорама озера Люцимер, яке має площу ≈ 443 га. Поруч знаходиться також озеро Чорне Велике та найглибше озеро в Україні - Світязь. Неповдалік готелю розташовано Шацький національний природний парк.

Будівля готелю «Green House» органічно вписується в навколишнє природне середовище, не порушуючи особливості ландшафту. Архітектурне, конструктивне і планувальне рішення будівлі забезпечує економічність його експлуатації. Будівля та внутрішній простір готелю запроектовані в єдиному стилі – хай-тек з еко-технологіями, що передбачає використання натуральних екологічно чистих матеріалів, які не завдають шкоди здоров'ю (дерево, кераміка, скло), а також захист навколишнього середовища і безпечні способи утилізації відходів [22]. Будівлі з натуральних матеріалів добре дихають і пропускають повітря, що дозволяє зберігати оптимальну температуру і насичувати киснем приміщення в готелі.

Будівля в стилі хай-тек помітна здалеку завдяки вітрогенераторам і сонячним батареям. Планування передбачає значні розміри житла і кубічні форми. Будівля готелю в стилі еко-тек забезпечується всілякими фільтрами, датчиками, колекторами для дощової і талої води. В архітектурі будівлі комбінуються останні досягнення по використанню пасивної сонячної енергії і сучасної інтерпретації класичної традиції проектування.

При проектуванні готелю враховано місцевість і вигин рельєфу. При будівництві традиційні системи енерго-, водо- і теплопостачання замінюються системами, здатними використовувати «безкоштовні» ресурси природи. Для цього застосовуються новітні енергозберігаючі технології - вітряні турбіни, сонячні батареї (сонячні колектори), теплові насоси. При будівництві використано панорамне скління, коли ландшафт стає як би невід'ємною частиною будинку. Велика площа скління (60% поверхні фасаду) створює ефективні умови для максимального використання денного світла. Установка сонячних батарей дозволяє отримувати до 25% економії електроенергії. Використання ізоляційних матеріалів і сучасних вентиляційних систем створюють комфортні умови для відпочинку. Еко-хайтек, який використано при проектуванні готелю «Green House» розробляє для будинку складні інженерні ідеї, розвиває і впроваджує новітні технології, сучасну автоматику, здатні працювати на благо людини і навколишнього середовища. На даху встановлено дві арки для збору дощової води, яка буде використана для технічних потреб готелю. В готелі використана система геотермального опалення: особливість полягає в тому, що в теплу пору повітря охолоджується, а взимку нагрівається. Для роботи в системі використовується геотермальна енергія, яка видобувається з різних природних джерел тепла [27].

Готель має 5 поверхів, з яких перший та останній поверхи призначені для громадських функцій, на решті поверхів розміщені житлові приміщення (номери). Висота житлового поверху – 3,3 м. Будівля орієнтована головним фасадом на південь, що забезпечує достатнє освітлення та інсоляцію торговельних приміщень. З північної сторони до будівлі прилягає господарський двір. Схема під'їзду на господарський двір – кутова.

Стіни першого поверху виконано з ізольованого скла, що покривають весь фасад. Стіни оздоблено керамічною плиткою світлих тонів. Внутрішній простір будівлі спроектований відповідно до функціонального призначення та обраного стилю інтер'єру.

Підсвічування фасаду будівлі здійснюється світлодіодними стрічками, а освітлення території вздовж доріжок за допомогою наземних ліхтарів з круглими плафонами. На території готелю передбачається влаштування малих архітектурних форм - дитячого майданчику, площею 10м², з двома гойдалками, гіркою та пісочницею. По периметру дитячого майданчика встановлено лавочки з деревоматеріалів.

На відстані 1 км від готелю розташований рекламний засіб у формі біг-борда, з підсвічуванням, що буде містити фотографію готелю та інформацію щодо його місцезнаходження.

2.2. Дизайнерське рішення номера готелю (торговельної зали закладу ресторанного господарства, приймально-вестибюльної групи приміщень)

При оформленні інтер'єру готелю «Green House» використано еко- стиль. Головне завдання еко-стилю - створити на вигляд дуже простий, проте функціональний і при цьому затишний інтер'єр. Повна відкритість простору, мінімум глухих перегородок. Тут застосовані такі принципи екодизайну як: екологія матеріалів, архетипне формотворення, що сприяє психологічному комфорту людини. В інтер'єрі готелю використано м'яке природне освітлення та обов'язкова наявність живих рослин. Прагнення до з'єднання інтер'єру з навколишнім ландшафтом - великі панорамні вікна, скляні стіни.

Колірна гамма при еко-підході спокійна, в інтер'єрі переважають відкриті простори. Підбір будівельних матеріалів здійснювався з максимальним урахуванням екологічності (дерев'яні балки, глиняна черепиця, екологічна фарба і лаки). Вхідна зона оброблена темними мармуровими плитами. Щоб у відвідувачів не виникало відчуття похмурості і холоду, хол яскраво освітлюють дві вантажні ковані люстри. Для обробки приміщень використано в першу чергу дерево. Основні кольори приймально-вестибюльної групи: коричневий, білий (в контрасті з темним деревом). Білі стіни є основою для предметів декору, які виготовлені з дерева та каміння. Білий колір підсилює спокій, що йде від дерева, і робить інтер'єр лаконічним, але сучасним. Для оформлення підлоги

використано натуральне каміння. Натяжна стеля являє собою сітку з тонкого бамбука. Увагу до рецепції акцентовано спрямуванням світла. Меблі вестибюлю (бенкетки, столи, стільці) виконані з інноваційних сплавів, незвичайної форми, в тон із кольоровою гамою приміщення. Дивани і крісла витримані в натуральній колірній гамі, без строкатих плям, яскравих орнаментів і малюнків. Ліфтовий хол вирішено в сірих тонах з улаштуванням багаторівневої підвісної стелі, освітлення- бокове місцеве.

При оформленні номерів використовують природні кольори: блідо-зелений, блідо-блакитний, кольору трави, води, а також пастельні тони. Суміш традиційного і сучасного простежується в усьому: меблях, виборі тканин, покритті для підлоги.

Як декор, що ілюструє особливості еко-стилю, в номерах використано кошики і скрині, плетені з ротанга і лози, вази і графини, вовняні килимки і солом'яні циновки, лляний і бавовняний текстиль, бамбукові ролети. Для постільної білизни використовуються винятково гіпоалергенні матеріали. Підлога в номерах – паркет. Меблі виготовлені з натурального дерева. Також в номерах є плетені крісла. В ванних кімнатах використано камінь для підлоги, дзеркала в грубих дерев'яних рамах, спеціально оброблені меблі з дерева, керамічну сантехніку. У ванних кімнатах - мило ручної роботи з травами та органічний шампунь. Стіни санвузлів оздоблено мармуровою плиткою білого та зеленого кольорів. Номери мають великі віконні отвори. Стеля натяжна нейтральних м'яких тонів. В даному готелі використано світильники у вигляді краплі води, що характерно для еко-стилю при копіюванні природних форм.

Інтер'єр дитячої кімнати виконано з використанням коричневої та зеленої палітри, пов'язаної з гамою рослин і землі. Багато вільного простору для ігор, творчості, багато світла, природні відтінки та екологічно чисті матеріали. При оформленні кімнати використано квіткові мотиви. Кімната без перегородок, розділена на функціональні зони. Одна стіна обладнана для розмальовок. При оформленні ігрової кімнати застосовано природні кольори бежевого та блідо-зеленого відтінка. Для обробки підлоги в ігровій кімнаті обрано масивну дошку,

а в дитячій кімнаті - килимові покриття з натуральних волокон. Для позначення природної тематики підібрано фотошпалери з пейзажами природи.

Конференц-зал виконано у єдиній еко-концепції з готелем. Підлога – паркет. Стіни природного бежевого кольору. Меблі – натуральні дерев'яні.

В ресторані «Липа» використано керамічний і скляний посуд. Меблі торгівельної зали виготовлені з натурального матеріалу: дерева (стілці), металу та скла (столи). Чим менше дерево піддається обробці, тим краще - повинні бути видні природні лінії, фактура. Стіни прикрашені підвісними полицями, на яких розставлено керамічні глечики і плетені кошики, живі квіти в горщиках. Для підлоги використано камінь. Як декор в ресторані встановлено стінові панелі, які виконані з дерева.

Інформація, подана у другому розділі, допомагає краще зрозуміти, якою саме є місцевість, де заплановано розміщення готелю і якими об'єктами він буде оточений. Детальніше розповідається про стиль приміщення, всередині та зовні, а також про будівельні матеріали, які застосовуватимуться для підтримання загальної концепції та екологічності готелю. Сказано про сучасні енергозберігаючі технології і засоби отримання більшої кількості природної енергії, що планується інтегрувати у будівлю. Описано зовнішній вигляд, кольорову гаму і частини інтер'єру готельних номерів.

РОЗДІЛ 3. РЕВЕНЬОУ МЕНЕДЖМЕНТ

3.1. ЦІНОВА ПОЛІТИКА. ФІНАНСОВИЙ РЕЗУЛЬТАТ

Одним із основних видів діяльності готелю 4* «Green House» є надання послуг з тимчасового розміщення (проживання) та харчування. Розрахунок планового обсягу реалізації послуг з тимчасового розміщення (проживання) у готелі «Green House» у туристичній дестинації «Шацьк» Волинської області представлено в табл. 3.1.

Таблиця 3.1

Розрахунок обсягу реалізації послуг з тимчасового розміщення у готелі «Green House» у туристичній дестинації «Шацьк» [41]

Категорії і місткість номерів	Кількість номерів	Кількість місць	Кількість днів експлуатації номерів			Коефіцієнт завантаженості номерного фонду по сезонах			Обсяг реалізації послуг ($Q_{пл}$), людино-днів			
			між-сезоння	високий сезон	сезон	між-сезоння	високий сезон	сезон	між-сезоння	високий сезон	сезон	разом
А	1	$2 = 1 \cdot M_i$	3	4	5	6	7	8	$9 = 2 \cdot 3 \cdot 6$	$10 = 2 \cdot 4 \cdot 7$	$11 = 2 \cdot 5 \cdot 8$	$12 = 9 + 10 + 11$
Апартамент	1	2	115	115	135	0,6	0,8	0,7	138	184	189	511
Люкс	1	2	115	115	135	0,6	0,8	0,7	138	184	189	511
Стандарт двомісний	30	60	115	115	135	0,6	0,8	0,7	4140	5520	5670	15330
Стандарт одномісний	10	10	115	115	135	0,6	0,8	0,7	690	920	945	2555
Разом	42	74	460	460	540	2,4	3,2	2,8	5106	6808	6993	18907

Ціни на послуги з тимчасового розміщення (проживання) визначаються за результатом дослідження цін на аналогічні номери у готелях 4* відповідного типу та категорії (табл. 3.2).

Таблиця 3.2

Орієнтовні ціни номерного фонду готелю 4* «Green House»

Категорія і місткість номерів	Ціна за місце у номері (за добу), грн.		
	міжсезоння	високий сезон	Сезон
Апартамент	3700	5000	4600
Люкс	2600	4100	3300
Номер стандарт двомісний	1700	2900	2200
Номер стандарт одномісний	1400	2300	2000

Основним джерелом отримання доходів готелю «Green House» є доходи

(виручка) від реалізації послуг з тимчасового розміщення (проживання) (табл. 3.3).

Таблиця 3.3

Плановий дохід від реалізації послуг з тимчасового розміщення гостей у готелі «Green House» в 2020 р.

Категорія і місткість номерів	Плановий обсяг реалізації послуг (Q _{пл}), людино/дів				Ціна за місце (номер) за добу, грн			Дохід (виручка) від реалізації послуг, тис. грн.			
	міжсезоння	високий сезон	сезон	разом	міжсезоння	високий сезон	сезон	міжсезоння	високий сезон	Сезон	разом
Апартамент	138	184	189	511	3700	5000	4600	510,6	920	869,4	2300,0
Люкс	138	184	189	511	2600	4100	3300	358,8	754,4	623,7	1736,9
Стандарт двомісний	4140	5520	5670	15330	1700	2900	2200	7038,0	16008,0	12474,0	35520,0
Стандарт одномісний	690	920	945	2555	1400	2300	2000	966,0	2116,0	1890,0	4972,0
Разом	5106	6808	6993	18907				8873,4	19798,4	15857,1	44528,9

При плануванні обсягу реалізації послуг харчування у ресторані «Липа» враховано організацію надання сніданку. Іншу частину виробничої програми ресторану і лобі-бару складає обсяг виробництва страв, що обирають потенційні споживачі (гості готелю та місцеві жителі) за вільним вибором («A la cart»). Обсяг реалізації послуг готелю^{4*} «Green House» в туристичній дестинації Шацьк представлено у табл. 3.4.

Таблиця 3.4

Обсяг реалізації послуг при готелі «Green House» на 2020 р.

Показники	Міжсезоння	Високий сезон	Сезон	Разом за рік
1. Обсяг реалізації послуг засобу розміщення, людино-дів	5106	6808	6993	18907
2. Обсяг реалізації послуг з організації харчування				
2.1. Сніданки	4595,4	6808	6293,7	17697,1
2.2. За вільним вибором («A la cart»)	2553	6127,2	5594,4	14274,6
3. Обсяг реалізації оздоровчих послуг	1531,8	3404	2797,2	7733
4. Обсяг реалізації послуг ділового призначення	2553	6467,6	4895,1	13915,7
5. Обсяг реалізації послуг інших підрозділів готелю	510,6	2042,4	1398,6	3951,6

Розрахунки щодо планування доходів від реалізації продукції та послуг ресторану «Липа» на рік здійснено, виходячи з добових витрат на харчування та планової чисельності гостей готелю «Green House» залежно від рівня завантаженості номерного фонду (табл. 3.5).

Таблиця 3.5

**Доходи від реалізації продукції та послуг ресторану «Липа»
приготелі 4* «Green House»**

Показники	Міжсезоння	Високий сезон	Сезон	Разом за рік
1. Планова кількість замовлених послуг харчування ЗРГ, од.:				
1.1. Сніданок	4595,4	6808	6293,7	17697,1
1.2. За вільним вибором	2553	6127,2	5594,4	14274,6
2. Планова ціна послуг харчування ЗРГ, грн:				
2.1 Сніданок.	90	115	100	
2.2. За вільним вибором	520	700	620	
3. Доходи від реалізації продукції послуг харчування ЗРГ, тис. грн:				
3.1. Сніданок	413,6	782,9	629,4	1825,9
3.2. За вільним вибором	1327,6	4289,0	3468,5	9085,1
3.3. Кейтерінг	348,2	1014,4	819,6	2182,2
Разом доходи від реалізації послуг харчування ЗРГ, тис. грн	2089,4	6086,4	4917,5	13093,2

Планування обсягу операційних доходів готелю 4* «Green House» наведено в табл. 3.6.

Таблиця 3.6

Планування обсягу операційних доходів готелю «Green House» на 2020р.

Види доходів	Міжсезоння	Високий сезон	Сезон	Разом
Дохід від реалізації послуг з тимчасового розміщення, тис. грн.	8873,4	19798,4	15857,1	44528,9
Дохід від реалізації послуг харчування ЗРГ, тис. грн.	2089,4	6086,4	4917,5	13093,2
Разом: основні операційні доходи, тис. грн.	10962,8	25884,8	20774,6	57622,1
Інші операційні доходи, тис. грн.	1644,4	3882,7	3116,2	8643,3
Разом: операційні доходи готелю, тис. грн.	12607,2	29767,5	23890,8	66265,4

Оплата праці

Розрахунок середньооблікової чисельності покоївок у готелі «Green House» наведено у табл. 3.7.

Таблиця 3.7

Розрахунок середньооблікової чисельності покоївок у готелі «Green House»

Категорія і місткість номера	Одночасна місткість номерів	Норма обслуговування номерів у першу зміну	Явочна чисельність покоївок		
			у I зміну	у II зміну	на добу
Апартамент	2	4,5	1	1	2
Люкс	2	4,5			
Номерстандарт двомісний	60	7	9	4	13
Номер стандарт одномісний	10	6,5	2	1	3
УСЬОГО	74		12	6	18

За результатами розрахунку планової чисельності персоналу підприємства складено штатний розпис готелю «Green House» (дод. Н).

Відповідно до ч. 3 ст. 64 Господарського кодексу України, готель самостійно визначає власну організаційну структуру, встановлює чисельність працівників і штатний розпис. Обсяг преміального фонду готелю наведено в табл. 3.8.

Таблиця 3.8

Планування преміального фонду готелю «Green House»

Групи працівників	Плановий розмір ФОП, грн./міс.	Плановий розмір премій за рік у розрахунку до тарифної частини основної заробітної плати	
		%	грн.
Адміністративно-управлінський персонал	107 995	20	21 599
основний операційний персонал	354 100	30	106 230
Допоміжний персонал	29 628	15	4 444
Разом за місяць, грн./міс.	491 723	-	132 273
Разом за плановий рік, тис.грн./рік	5901	-	1587,3

Розрахунок фонду оплати праці готелю «Green House» наведено у табл. 3.9.

Таблиця 3.9

Розрахунок фонду оплати праці у готелі «Green House» на 2020р.

Показники	Фонд заробітної плати, тис.грн.
Місячний фонд основної заробітної плати	491,7
Місячний фонд додаткової заробітної плати	132,27
Разом місячний фонд оплати праці	624,0
Річний фонд основної заробітної плати	5900,7
Річний фонд додаткової заробітної плати	1587,3
Разом річний фонд оплати праці	7488,0

Узагальнений план з праці окреслює чисельність і структуру фонду оплати праці, що заплановані для готелю «Green House» (табл. 3.10).

Таблиця 3.10

План з праці готелю «Green House» у туристичні дестинації Шацьк

Показники	У розрахунку на 2020 рік
Планова чисельність працівників, усього, осіб	99
у т. ч. адміністративно- управлінський персонал, осіб	14
основний (операційний) персонал, осіб	79
допоміжний персонал, осіб	6
Фонд основної заробітної плати, тис. грн.	5900,7
у т. ч. адміністративно- управлінський персонал, осіб	1295,94
основний (операційний) персонал, осіб	4249,20
допоміжний персонал, осіб	355,54
Фонд додаткової заробітної плати, тис. грн.	1587,3
у т. ч. адміністративно- управлінський персонал, осіб	259,19
основний (операційний) персонал, осіб	1274,76
допоміжний персонал, осіб	53,33
Фонд оплати праці, усього, тис. грн.	7488,0
у т. ч. адміністративно- управлінський персонал, осіб	1555,13
основний (операційний) персонал, осіб	5523,96
допоміжний персонал, осіб	408,87
Структура фонду оплати праці:	
основна заробітна плата, %	78,80
додаткова заробітна плата, %	21,20

Фонд основної заробітної плати готелю «GreenHouse» становить 78,8% у загальній структурі фонду оплати праці і складає 590,7 тис. грн., а додаткової – відповідно 21,2% та 1587,3 тис. грн.

Поточні витрати

Для планування поточних витрат готелювраховано наступні статті витрат.

Стаття 1. Обґрунтування вартості придбання сировини, напівфабрикатів, витрачених на виробництво продукції; закупних товарів, що були реалізовані закладом ресторанного господарства готелю«GreenHouse» (дод. П.1).

Стаття 2. Витрати на оплату праці – це запланований обсяг фонду оплати праці, що складається з основної заробітної плати та додаткових преміальних виплат.

Стаття 3. Ставка для нарахування ЄСВ становить 22% до визначеної бази нарахування.

Стаття 4. Витрати на амортизацію основних засобів (дод. П.2).

Стаття 5. Витрати на утримання основних засобів, інших необоротних активів передбачають розрахунок експлуатаційно-технічних витрат на електроенергію, водопостачання, опалення (дод. П.3).

Стаття 6. Вартість використаних малоцінних швидкозношуваних предметів (дод. П.4).

Стаття 7. Витрати на оренду приміщень при проектуванні готелю не передбачені.

Стаття 8. Податки, збори, інші передбачені законодавством обов'язкові платежі: збір за місця для паркування транспортних засобів та податок на майно.

Стаття 9. Витрати на транспортування розраховують виходячи з кількості кілометрів пробігу автотранспорту за рік та діючих тарифів на списання бензину для цього транспорту.

Стаття 10. Витрати на охорону готелю передбачаємо в обсязі 0,06% від доходу готелю – 39,76 тис. грн.

Стаття 11. Витрати матеріалів оздоровчо-рекреаційного призначення плануємо в обсязі 0,5% від доходу готелю від інших послуг – 33,13 тис. грн.

Стаття 12. Інші поточні витрати – на рекламу та маркетингові дослідження; тару; страхування майна від знецінення запасів (у межах норм природних збитків); поштово-telefonні; на тару – умовно слід прийняти 10% постійних витрат закладу.

Приблизний склад та порядок планування поточних витрат готелю 4* «Green House» наведено у табл. 3.11.

Таблиця 3.11

Планування поточних витрат в готелі «Green House»

Номер статті	Калькуляційні статті витрат	Поточні витрати, тис. грн	Витрати умовно-змінні (ЗВ) та умовно-постійні (ПВ)
1	Собівартість продукції власного виробництва та покупних товарів закладу ресторанного господарства готелю	9950,00	ЗВ
2	Витрати на оплату праці	7487,95	ЗВ
3	Відрахування на соціальні заходи	1647,35	ЗВ
4	Амортизація	21984,34	ПВ
5	Витрати на утримання основних засобів, інших необоротних активів	0,00	ЗВ
6	Вартість витрачених малоцінних, швидкозношуваних предметів	489,66	ПВ
7	Витрати на оренду основних засобів, інших необоротних активів	0,00	ПВ
8	Податки, збори, інші передбачені законодавством обов'язкові платежі	187,00	ПВ
9	Витрати на транспортування	63,60	ЗВ
10	Витрати на охорону	39,76	ПВ
11	Витрати матеріалів об'єктів оздоровчо-рекреаційного призначення	33,13	ЗВ
12	Інші поточні витрати діяльності	3014,70	ПВ
	Разом поточні витрати	44897,50	
	У тому числі: умовно-змінні	19182,03	
	умовно-постійні	25715,46	

Прибуток

Розрахунки планового маржинального прибутку готелю «Green House» на 2020 рік наведено у табл. 3.12. При проектуванні готелю 4* маржинальний прибуток перевищує постійні витрати. Механізм формування та розподілу прибутку встановлюється на основі чинного законодавства – Податкового кодексу України, Положень про організацію бухгалтерського обліку.

Таблиця 3.12

Планування маржинального прибутку готелю «Green House» на 2020 рік

Показники	На плановий рік, тис. грн.
1. Доходи від операційної діяльності, у тому числі:	66265,4
1.1. Дохід від реалізації послуг з тимчасового розміщення	44528,9
1.2. Дохід від реалізації послуг харчування ЗРГ	13093,2
1.3. Інші операційні доходи (екскурсійні, торговельні, від експлуатації спортивних споруд тощо)	8643,3
2. Податок на додану вартість	13253,1
3. Чистий дохід	53012,3
4. Умовно-змінні витрати, у тому числі	19182,0
4.1. Собівартість продукції ЗРГ	9950,0
4.2. Інші змінні витрати	9232,0
5. Маржинальний прибуток	33830,3
6. Постійні витрати	25715,5
7. Прибуток (збиток)	8114,8

Цільовий чистий прибуток характеризує розмір чистого прибутку, що відповідає цільовим параметрам діяльності закладу готельного господарства (табл. 3.13).

Таблиця 3.13

Розрахунок цільового прибутку готелю «Green House» у туристичні дестинації Шацьк на 2020 рік

№ пор.	Показники	2020 рік
1	Доходи від операційної діяльності, тис. грн.	66265,4
2	Середньогалузевий рівень рентабельності операційної діяльності, %	10,0
3	Цільовий прибуток, тис. грн.	6626,5

Планування основних результатів діяльності готелю «Green House» на 2020 рік наведено у табл. 3.14.

Таблиця 3.14

Планування основних результатів діяльності готелю «Green House» на 2020 рік

№ пор.	Стаття	Разом за рік
1	Доходи від операційної діяльності	66265,4
2	Умовно змінні витрати	19182,0
3	Умовно постійні витрати	25715,5
4	Фінансові результати (прибуток) від звичайної діяльності до оподаткування	8114,8
5	Податок на прибуток	1460,7
6	Чистий прибуток – можливий	6654,2
7	Рентабельність операційної діяльності, %	10,0
8	Чистий прибуток – цільовий	6626,5
9	Чистий прибуток – плановий	6626,5

Було визначено такі показники рентабельності діяльності: операційної, поточних та операційних витрат (табл. 3.15).

Таблиця 3.15

Рентабельність діяльності готелю 4* «Green House» на 2020 рік

Назва показника	Алгоритм розрахунку	Значення
Рентабельність операційної діяльності (P_{on}), %	$P_{pn} = \Pi / Д * 100$	10,0
Рентабельність поточних витрат (P_{Bon}), %	$P_{nv} = \Pi / ПВ * 100$	14,8

3.2. ЕФЕКТИВНІСТЬ ПРОЕКТУ

Планування основних показників діяльності підприємства на перші десять-дванадцять років необхідно для розрахунків ефективності інвестиційного проекту та оцінки терміну окупності інвестицій [43].

Планові показники діяльності готелю «Green House» у туристичні дестинації Шацьк на одинадцять років наведені у табл. 3.16.

Основні показники оцінки ефективності реальних інвестиційних проектів: чистий приведений дохід; індекс дохідності; індекс рентабельності; період окупності. Чистий приведений дохід дозволяє отримати найбільш узагальнену характеристику результату інвестування, його кількісний ефект в абсолютній сумі.

Таблиця 3.16

Планування основних результатів діяльності готелю «Green House» у туристичні дестинації Шацьк

Рік	Чистий дохід від реалізації продукції (товарів, робіт, послуг)		Змінні витрати		Постійні витрати, тис. грн.	Фінансовий результат до оподаткування	Чистий прибуток, тис. грн
	тис.грн	середньо-місячні терміни зростання, %	тис.грн	рівень змінних витрат, %			
1-й	66265	8	19182	22,7	25718	21365	17520
2-й	71567	8	16246	22,7	25718	29603	24274
3-й	77292	8	17545	22,7	25718	34029	27904
4-й	83475	8	18949	22,7	25718	38808	31823
5-й	90153	8	20465	22,7	25718	43971	36056
6-й	97366	8	22102	22,7	25718	49546	40627
7-й	105155	8	23870	22,7	25718	55567	45565
8-й	113567	8	25780	22,7	25718	62070	50897
9-й	122653	8	27842	22,7	25718	69093	56656
10-й	132465	8	30070	22,7	25718	76677	62875
11-й	143062	8	32475	22,7	25718	84869	69593
Разом	1103020		254525		282898	565597	463789

Чистий приведений дохід розраховують за формулою:

$$ЧПД = \sum_{t=1}^n \frac{ЧП_t}{(1+i)^t} - ІВ, \quad (3.1)$$

Розрахунок чистого приведенного доходу за реальним інвестиційним проектом наведено у табл. 3.17.

Чистий приведений дохід готелю «Green House»

Рік	Капітальні витрати за проектом по роках, ІВ	Чистий прибуток за проектом по роках та амортизаційні відрахування, ЧГП	Кумулятивний грошовий потік за проектом	Дисконтований грошовий потік за проектом	Чистий приведений дохід, ЧПД
1	689525	39504	39504	39113	
2		46259	85763	45801	
3		49888	135651	49394	
4		53807	189458	53275	
5		58040	247498	57466	
6		62612	310110	61992	
7		67549	377659	66880	
8		72881	450540	72160	
9		78640	529181	77862	
10		84860	614040	84020	
11		91577	705617	90670	
Разом	689525	705617		698631	9106

Індекс (коефіцієнт) дохідності дозволяє зіставити обсяги інвестиційних витрат з майбутнім грошовим потоком за проектом. Розрахунок такого показника при одночасних інвестиційних затратах за реальним проектом здійснюється за формулою:

$$ID = \sum_{t=1}^n \frac{ЧГП_t}{(1+i)^t} / IB, \quad (3.2)$$

$$ID = 698631 / 689525 = 1,01 (ID > 1)$$

Показник «індекс дохідності» також може бути використаний як критерій при прийнятті інвестиційного рішення про можливість реалізації інвестиційного проекту. Інвестиційний проект готелю «Green House» у туристичні дестинації Шацьк Волинської області може бути реалізованим, адже він відповідає встановленим економічним критеріям ефективності: значення індексу дохідності більше одиниці і відповідно, інвестиційний проект зможе принести додаткові інвестиційні доходи.

Індекс рентабельності (коефіцієнт рентабельності) інвестицій у процесі оцінки ефективності інвестиційного проекту відіграє допоміжну роль. Він не надає можливість повною мірою оцінити увесь зворотний грошовий потік, який

складається не лише з прибутку, а й з амортизаційних відрахувань з основних засобів, що нарощуються у процесі реалізації інвестиційного проекту.

Цей показник розраховується за формулою:

$$\begin{aligned} IP &= \text{ЧП} / \text{ІВ} * 100 & (3.3) \\ \text{ЧП} &= 463789 / 11 = 42163 \text{ тис. грн.} \\ IP &= 42163 / 689525 * 100 = 6,1 \% \end{aligned}$$

З проведених розрахунків спостерігаємо, що індекс рентабельності інвестиційного проекту дорівнює 6,1%.

Період окупності являє собою один з найбільш розповсюджених показників оцінки ефективності інвестиційного проекту. Показник періоду окупності, що визначається статистичним методом, розраховується за формулою:

$$\text{ПО} = \text{ІВ} / \text{ЧГП р.}, \quad (3.4)$$

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

ЧГП р. – середньорічна сума чистого грошового потоку за період експлуатації проекту.

Період окупності інвестиційного проекту становить:

$$\text{ПО} = 689525 / 705617 = 10,9 \text{ роки}$$

Показник періоду окупності для готелю «Green House» у туристичні дестинації Шацьк Волинської області визначено дисконтованим методом і становить 10,9 років.

В розділі розраховано обсяг реалізації послуг з тимчасового розміщення, з організації харчування та інших підрозділів готелю «Green House», обґрунтована цінова політика та наведено фінансовий результат діяльності готелю. Розраховано ефективність інвестиційного проекту та оцінка терміну окупності інвестицій підприємства. Проект окупності близько 10,9 років можливий для 4* готелю на 74 місця, який розташований в туристичній дестинації Шацьк Волинської області і надає розширений спектр додаткових послуг. Розроблений проект дозволяє створити конкурентоспроможний заклад та може бути прийнятий до впровадження.

ВИСНОВКИ

Випускний кваліфікаційний проект розроблено відповідно до затвердженої теми: «Проект готелю 4* на 74 місця у туристичній дестинації «Шацьк» Волинської області». Випускний проект містить послідовні конкретні шляхи вирішення поставленого завдання, в якому визначена мета, об'єкт, предмет проекту.

В розділі 1 «Концепція. Організація. Сервіс» обґрунтовано необхідність проектування готелю 4* в туристичній дестинації «Шацьк» Волинської області. Для проектування готелю було обрано земельну ділянку по вул. Шевченка, 24, яка відповідає заявленим вимогам і є вільною для будівництва нової споруди.

На основі аналізу локації та врахувавши потреби населення сформовано концепцію підприємства, яка базується на екологічній політиці. Це буде еко-готель на 74 місця, метою якого є поліпшення стану навколишнього середовища шляхом зведення до мінімуму власного негативного впливу на довкілля. У зв'язку з еко-напрямом роботи готелю запропоновано назву - «Green House». Визначено функціональні характеристики та наведено площі функціональних приміщень готелю 4* «Green House» відповідно до ДБН В.2.2.-20:2008 «Будинки і споруди. Готелі».

Сформульовано і охарактеризовано концепцію створення екологічно чистого простору для відпочинку з бережним відношенням до навколишнього середовища. Основними споживачами готелю «Green House» будуть люди, які віддають перевагу наступним видам туризму: сімейний, лікувально-оздоровчий, екологічний (зелений), рибальський туризм та діловий. Готель буде орієнтований на туристів з активним способом відпочинку та прихильників здорового способу життя в поєднанні зі збереженням природи. Він чудово підійде учасникам, популярних в наш час, фітнес-турів, які турбуються про своє здоров'я та корисний раціон.

При готелі спроектовано ресторан української кухні «Липа» на 68 місць. Для приготування страв планується використовувати органічну сировину вирощену фермерськими господарствами

Житлова частина готелю складається із 42 номерів: 1 номер апартамент, 1 номер люкс, 10 номерів стандарт одномісний та 30 номерів стандарт двомісний.

В готелі *«Green House» впроваджено основні принципи екологічного-дизайну: спроектовано панорамні вікна, використано екологічно чисті та натуральні матеріали, нешкідливі для здоров'я людини, останні досягнення по використанню пасивної сонячної енергії тощо.

З метою забезпечення взаємозалежної роботи всіх служб готелю для організації комплексного обслуговування й обліку побажань кожного клієнта використано автоматизовану систему керування готелем SERVIO Hotel, яка чітко розмежовує функції співробітників за допомогою строго індивідуального доступу. В готелі 4*«Green House» планується встановити термінали глобальної системи бронювання GALILEO.

Готель пропонує тренажерний зал у якому використовують унікальні програми тренажерів Technogym і віртуальні тренування.

В готелі є конференц-зал на 110 м² для ділової діяльності та зустрічей. Приміщення має відповідне обладнання (аудіовізуальну апаратуру, екрани і пристосування для демонстрації плакатів тощо) та безкоштовний і швидкісний безпроводний Інтернет. В готелі спроектована інтерактивна бібліотека, ігрова та дитяча кімнати, а також працюватиме екскурсійне бюро.

Для організації управління в готелі «Green House» була обрана матрична структура управління. Матричний тип структури управління використовується у закладах розміщення, продукт яких має відносно нетривалий життєвий цикл і часто змінюється, тобто підприємствам необхідно мати високу гнучкість у виробництві та стратегії.

В розділі 2 «Архітектура та дизайн» охарактеризовано екстер'єр готелю, а також дизайнерські рішення інтер'єру приймально-вестибюльної групи приміщень, готельних номерів, ресторану. Готель має 5 поверхів, з яких перший

та останній поверхи призначені для громадських функцій, на решті поверхів розміщені житлові приміщення (номери). Висота житлового поверху – 3,3 м. Будівля та внутрішній простір готелю «Green House» запроектовані в єдиному стилі – хай-тек з еко-технологіями.

Тут застосовані такі принципи екодизайну як: екологія матеріалів, архетипне формотворення, що сприяє психологічному комфорту людини. В інтер'єрі готелю використано м'яке природне освітлення та обов'язкова наявність живих рослин. Прагнення до з'єднання інтер'єру з навколишнім ландшафтом

В розділі 3 «Ревенью менеджмент» розраховано обсяг реалізації послуг з тимчасового розміщення, з організації харчування та інших підрозділів готелю «Green House», обґрунтована цінова політика та наведено фінансовий результат діяльності готелю.

Планова чисельність працівників становить 99 осіб, з них 14 – адміністративно-управлінського, 79 – основного та 6 – допоміжного персоналу.

Середньорічний чистий прибуток за період експлуатації інвестиційного проекту 42163 тис. грн. Період окупності — кількість часу, необхідна для покриття витрат на проект або для повернення коштів, вкладених підприємством за рахунок коштів, одержаних в результаті основної діяльності по даному проекту становить 10,9 роки.

Інвестиційний проект готелю «Green House» у туристичні дестинації Шацьк Волинської області може бути реалізованим, адже він відповідає встановленим економічним критеріям ефективності: значення індексу дохідності більше одиниці і відповідно, інвестиційний проект зможе принести додаткові інвестиційні доходи. Проект є економічно обґрунтованим

СПИСОК ВИКОРИСТАНИХ ДЖЕРЕЛ

1. Про оплату праці: Закон України від 24.03.95 № 108/95-ВР.
2. Про ціни та ціноутворення: Закон України від 03.12.90 № 507-XII.
3. Податковий кодекс України від 02.12.2010 № 2755-VI.
4. ВБН В.2.5-78.11.01-2003. «Інженерне обладнання будинків і споруд. Системи сигналізації охоронного призначення».
5. ДБН В.2.5-23-2010 «Проектування електрообладнання об'єктів цивільного значення»
6. ДБН А.2.2-3-2003. «Проектування. Склад, порядок розроблення, погодження та затвердження проектної документації для будівництва».
7. ДБН А.3.1-3-94. «Прийняття в експлуатацію завершених будівництвом об'єктів. Основні положення».
8. ДБН В.1.1-7-2002. «Захист від пожежі. Пожежна безпека об'єктів будівництва».
9. ДБН В.2.2-15-2005. «Житлові будинки. Основні положення».
10. ДБН В.2.2-20:2008. «Будинки і споруди. Готелі».
11. ДБН В.2.2-25:2009. «Будинки і споруди. Підприємства харчування. Заклади ресторанного господарства».
12. ДБН В.2.2-9-99. «Громадські будинки і споруди. Основні положення».
13. ДБН В.2.3-15:2007. «Автостоянки і гаражі для легкових автомобілів»
14. ДБН В.2.5-67:2013 «Опалення, вентиляція та кондиціонування»
15. ДБН В.2.5-64:2012. «Внутрішній водопровід та каналізація».
16. ДБН В.2.5-75:2013 «Каналізація. Зовнішні мережі та споруди. Основні положення проектування»
17. ДСН 3.3.6.037-99. «Державні санітарні норми виробничого шуму, ультразвуку та інфразвуку».
18. ДСН 3.3.6.042-99. «Санітарні норми мікроклімату виробничих приміщень».
19. НПА ОП 40.1-1.21-97. «Правила безпечної експлуатації електроустановок споживачів».
20. СНиП 2.01.02-85. «Протипожежні норми».

21. Алейнікова Г.М. Організація та управління тур бізнесом: Навч. посібник. / Г.М. Алейнікова – Х.: Олді-Плюс, 2005. – 184 с. 3.
22. Архипов В.В. Організація ресторанного господарства: Навчальний посібник для студентів вищих навчальних закладів. - К.: Центр учбової літератури; Фірма «Інкос», 2007. - 280 с.
23. Бойко Н.Г., Гопкало Л.М. Организация гостиничного хозяйства: Учебник. - К.: Киев, нац. торг.-экон. ун-т, 2006. - 448 с.
24. Герасименко В. Г. Оцінка туристично-рекреаційного потенціалу регіону: монографія / В. Г. Герасименко, Г. К. Бедрадіна, С. С. Галасюк та інші / за заг. ред. В. Г. Герасименко. – Одеса : ОНЕУ, 2016. – 262 с.
25. Головка О. М. Організація готельного господарства: навч. посібник / Головка О. М., Кампов Н. С., Махлинець С. С., Симочко Г. В. – К.: Кондор, 2012. – С. 337.
26. Економіка регіонів у 2015 році: нові реалії і можливості в умовах започаткованих реформ – К. : НІСД, 2015. – 92 с
27. Круль Г. Я. Основи готельної справи. Навч. посіб.- К.: Центр учбової літератури, 2011. - 368 с.
28. Мальська М.П. Готельний бізнес: теорія та практика: підручник / М.П. Мальська, І.Г. Пандяк. – 2-ге вид., перероб. та доп. – К.: Центр учб. л-ри, 2012. – 472 с.
29. Мальська М.П., Гаталяк О.М., Ганич Н.М. Ресторанна справа: технологія та організація обслуговування туристів (теорія та практика) / Підручник. — К.: Центр учбової літератури, 2013. — 304 с.
30. Організація обслуговування у закладах ресторанного господарства: Підручник.: [для вищ. навч. закл.] / За ред. П'ятницької Н. О. – 2-ге вид. перероб. та допов. – К.: Центр учбової літератури, 2011 – 584 с.
31. Організація обслуговування у малих готелях: Навч. посібник / Г.Б. Мунін, Тимошенко, Ю.І. Палеха, М.Д. Стамболов; За заг. ред. академіка О.В. Шербенка. - К.: Вид-во Європ. ун-ту, 2007. - 181 с. - Бібліогр.: 176 с.
32. Піскунова Л.Е. Безпека життєдіяльності: підручник/ Л.Е. Піскунова, В.А. Прилипко., Т.О. Зубок. – К.: ВЦ «Академія», 2012. – 224 с.

33. Професійна етика та етикет у готельно-ресторанному бізнесі навч. посібник / Л. П. Малюк, Л. М. Варипаєва. – Х. : ХДУХТ, 2016. –146 с.
34. Ринки туристичних послуг: стан і тенденції розвитку: монографія / за заг. ред. проф. В. Г. Герасименка; авт. кол.: В. Г. Герасименко, С. С. Галасюк, С. Г. Нездоймінов [та ін.]. – Одеса: Астропринт, 2013. – 304 с.
35. Шикіна О. В. Динаміка розвитку малих готелів м. Одеси/ О. В. Шикіна // Актуальні проблеми економіки. – 2017. – №1 (187). – С. 313-325.
36. Автоматизація готелю Servio HMS - Intellect Technologies LLC. [Електронний ресурс]. Режим доступу: <https://www.intellect.co.ua/avtomatizatsiya-gotelyu/>
37. Відпочинок на Шацьких озерах. 2019. Готелі, пансіонати, бази відпочинку, приватні садиби. [Електронний ресурс]. Режим доступу: <http://www.shatsk.info/>
38. Гест релейшен [Електронний ресурс]. – Режим доступу: <https://sites.google.com/site/workturkeybackup20141201/Job-description/Guest-Relation>
39. Головне Управління статистики у Волинській області [Електронний ресурс]. Режим доступу <http://www.lutsk.ukrstat.gov.ua>.
40. Дистрибуція готелів. [Електронний ресурс]. Режим доступу: <http://www.hostels.su>
41. Екологічний дизайн. [Електронний ресурс]. Режим доступу: <https://uk.wikipedia.org/wiki/>
42. ЕтноПродукт. Organic agriculture – Режим доступу: <http://www.ethnoproduct.com/p/about.html>
43. Загорянська О.Л. Оцінка конкурентоспроможності екологічних готелів у сучасних умовах господарювання - Режим доступу: <http://global-national.in.ua/archive/22-2018/125.pdf>
44. Класифікація готелів [Електронний ресурс]. – Режим доступу: <https://astar-travel.com.ua/article/klassifikatsiya-otelei>

- 45.Офіційний сайт компанії в області бронювання місць в закладах розміщення Booking.com B.V. [Електронний ресурс] - Режим доступу: <http://www.booking.com>
- 46.Програма «Зелений ключ» [Електронний ресурс] - Режим доступу: <http://ecological-initiative.org.ua/>
- 47.Розвиток туристичної індустрії як інструмент економічного розвитку та інвестиційної привабливості України «Інформаційно-аналітичні матеріали до парламентських слухань» [Електронний ресурс]. – Режим доступу: <http://komsport.rada.gov.ua/uploads/documents/30566.pdf>
- 48.Статистичний збірник «Чисельність наявного населення України» на 1 січня 2017 року [Електронний ресурс]. – Режим доступу: www.iaastat.kiev.ua