

**КИЇВСЬКИЙ НАЦІОНАЛЬНИЙ ТОРГОВЕЛЬНО-ЕКОНОМІЧНИЙ
УНІВЕРСИТЕТ**

Кафедра готельно-ресторанного бізнесу

ВИПУСКНИЙ КВАЛІФІКАЦІЙНИЙ ПРОЕКТ

на тему:

**ПРОЕКТ КОНГРЕС-ГОТЕЛЮ 4* НА 132 МІСЦЬ
У М. ДНІПРО**

Студента 2 курсу, 6 групи,
спеціальності 241
«Готельно-ресторанний справа»
спеціалізації
«Готельна і ресторанна справа»

Федоренко Альони
Андріївни

підпис

Науковий керівник
к.е.н., доц.

Сененко Інна
Анатоліївна

підпис

Наукові консультанти:

Архітектура.Дизайн.
к.т.н., доц.

Шаповал Світлана
Леонідівна

підпис

Ресторан. Бари
к. т. н., доц.

Медведєва Анжеліка
Олександрівна

підпис

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

Босовська Мирослава
Веліксівна

підпис

Київ 2018

**Київський національний торговельно-економічний
університет**

Факультет ресторанно-готельного Кафедра готельно-ресторанного
та туристичного бізнесу бізнесу

Спеціальність 241 «Готельно-ресторанна справа»

Спеціалізація «Готельна і ресторанна справа»

Затверджую

Зав. кафедри готельно-ресторанного
бізнесу

проф. Бойко М.Г.

“ ” 2017 р.

Завдання

на випускний кваліфікаційний проект студентіві

Федоренко Альоні Андріївні

(прізвище, ім'я, по батькові)

1. Тема випускного кваліфікаційного проекту: Проект конгрес-готелю 4* на 132 місця у м. Дніпро. Затверджена наказом ректора від “17” жовтня 2017 р. № 3329

2. Строк здачі студентом закінченої роботи: 1 листопада 2018 р.

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

Мета випускного кваліфікаційного проекту – проектування об'єкта готельного бізнесу за результатами оцінювання маркетингових, економічних, виробничих факторів та з урахуванням інженерних, ергономічних, екологічних вимог.

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

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

4. Перелік графічного матеріалу, рис.:

Рис. 1.3 Динаміка туристичного потоку м. Дніпро за 2015-2017 роки

Таблиці 1.5 Результати експертної оцінки конкурентів проектованого готелю «Edeldorf Business Hotel»

Таблиця 1.6 Концептуальне рішення готелю «Edeldorf Business Hotel» 4*

Таблиця 2.2 Кошторис проектованого готелю 4* «Edeldorf Business Hotel»

Таблиця 3.3 Розрахунок планового обсягу реалізації послуг з тимчасового розміщення готелю 4* «Edeldorf Business Hotel»

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

Розділ	Консультант (<i>прізвище, ініціали</i>)	Підпис, дата	
		Завдання видав	Завдання прийняв
Підрозділ 1.5. Ресторани. Бари	Медведєва А.О.	28.12.2017 р	28.12.2017 р
Розділ 2. Архітектура. Дизайн	Шаповал С.Л.	28.12.2017 р.	28.12.2017 р

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

ВСТУП

РОЗДІЛ 1. КОНЦЕПЦІЯ. ОРГАНІЗАЦІЯ. СЕРВІС

1.1. Концепція

1.2. Групи приміщень. Фронт Офіс

1.3. Групи приміщень. Бек Офіс

1.4. Сервіс

1.5. Ресторани. Бари.

Висновки до розділу 1

РОЗДІЛ 2. АРХІТЕКТУРА. ДИЗАЙН

2.1. Об'ємно-планувальні рішення готелю

2.2. Архітектурні рішення. Характеристика (організація) території

2.3. Характеристика будівлі

2.4. Інженерні системи

2.5. Дизайн

2.6. Кошторис

2.7. Охорона навколишнього середовища

2.8. Порядок здачі в експлуатацію об'єкта

2.9. Охорона праці

2.10. Санітарно-гігієнічні заходи

2.11. Електробезпека. Пожежна безпека. Цивільний захист

Висновки до розділу 2

РОЗДІЛ 3. РЕВЕНЬОУ МЕНЕДЖМЕНТ

3.1. Організаційно-правовий статус та організаційна структура

3.2. Капітал .

3.3. Обсяги діяльності. Завантаженість номерного фонду

3.4. Доходи. Витрати. Податки. Прибуток

3.5. Ефективність інвестицій

Висновки до розділу 3

Висновки та пропозиції

Список використаних джерел

Додатки

7. Календарний план виконання проекту

№ з/п	Назва етапів написання випускного кваліфікаційного проекту	Терміни виконання етапів проекту	
		За планом	Фактично
1	Вибір теми випускного кваліфікаційного проекту	01.09.2017 р.- 31.10. 2017 р.	
2	Оформлення і затвердження завдання на випускний кваліфікаційний проект	01.11.2017 р.- 31.12.2017 р.	
3	Написання 1 розділу «Концепція. Організація. Сервіс»	02.01.2018 р.- 11.05.2018 р.	
4	Попередній захист 1 розділу «Концепція. Організація. Сервіс»	14.05.2018 р.- 18.05.2018 р.	
5	Написання, оформлення та здача керівнику наукової статті	до 18.05.2018 р.	
6	Написання 2 розділу «Об'ємно-планувальне рішення. Архітектура. Дизайн»	18.05.2018 р.- 07. 09. 2018 р.	
7	Попередній захист 2 розділу «Об'ємно-планувальне рішення. Архітектура. Дизайн»	07.09.2018 р.- 10. 09. 2018 р.	
8	Написання 3 розділу «Ревенью менеджмент»	11.09.2018 р. - 28.10.2018 р.	
9	Попередній захист випускного кваліфікаційного проекту у комісіях	29.10.2018 р.- 31.10.2018 р.	
10	Подання випускного кваліфікаційного проекту та реферату на кафедру	01.11.2018 р.	
11	Подання випускного кваліфікаційного проекту до деканату для отримання направлення на зовнішнє рецензування	12.11.2018р. 16.11.2018 р	
12	Підготовка матеріалів випускного кваліфікаційного проекту до захисту в екзаменаційній комісії	19.11.2018 р. 07.12.2018 р.	
13	Захист випускного кваліфікаційного проекту в екзаменаційній комісії	Відповідно до розкладу	

8. Дата видачі завдання: 28.12.2017 р.

9. Керівник випускного кваліфікаційного проекту

Сененко І.А.

(прізвище, ініціали, підпис)

10. Гарант освітньої програми

Босовська М.В.

(прізвище, ініціали, підпис)

11. Завдання прийняв до виконання студент-дипломник

Федоренко А.А.

(прізвище, ініціали, підпис)

12. Відгук керівника випускного кваліфікаційного проекту

13. Керівник випускного кваліфікаційного проекту _____

(підпис, дата)

Висновок про випускного кваліфікаційного проекту

Випускний кваліфікаційний проект студента

Федоренко А.А.

(прізвище, ініціали)

може бути допущений до захисту в екзаменаційній комісії.

Гарант освітньої програми

Босовська М.В.

(підпис, прізвище, ініціали)

Завідувач кафедри

Бойко М.Г.

(підпис, прізвище, ініціали)

“ ”

_____ 2018 р.

ЗМІСТ

ВСТУП	7
РОЗДІЛ 1. КОНЦЕПЦІЯ.ОРГАНІЗАЦІЯ.СЕРВІС.....	10
1.1. Концепція.....	10
1.2. Групи приміщень. Фронт офіс.....	27
1.3. Групи приміщень. Бек-офіс.....	32
1.4. Сервіс.....	34
1.5. Ресторани. Бари.....	44
Висновки до розділу 1	57
РОЗДІЛ 2. АРХІТЕКТУРА. ДИЗАЙН	58
2.1. Об'ємно-планувальні рішення готелю	58
2.2. Архітектурні рішення. Характеристика готелю	60
2.3. Характеристика будівлі	63
2.4. Інженерні системи.....	64
2.5. Дизайн готелю	70
2.6. Кошторис.....	73
2.7. Охорона навколишнього середовища	74
2.8. Порядок введення в експлуатацію будівель і споруд.....	76
2.9. Охорона праці.....	78
2.10. Санітарно-гігієнічні заходи.....	80
2.11. Електробезпека. Пожежна безпека.....	81
Висновки до розділу 2	84
РОЗДІЛ 3. РЕВЕНЬОУ МЕНЕДЖМЕНТ.....	85
3.1. Організаційно-правовий статус та організаційна структура	85
3.2. Капітал.....	91
3.3. Обсяги діяльності. Завантаженість номерного фонду	92
3.4. Доходи. Витрати. Податки. Прибуток	93
3.5. Ефективність інвестицій.....	103
Висновки до розділу 3	105
Висновки та пропозиції	106
Список використаних джерел	110
Додатки.....	114

ВСТУП

Актуальність теми. Готельний та ресторанный бізнес — складова туристичної сфери, яка спрямована на задоволення туристичних потреб населення у вигляді житла, харчування, транспортного й екскурсійного обслуговування та іншого сервісу. Туризм являється сферою соціально-економічного комплексу, яка в більшості країн перетворилась в високо розвинуту індустрію. Готельний сервіс насамперед містить у собі повний спектр послуг для туристів і є головним чинником, які визначають перспективу розвитку туризму. Туристичні послуги, зокрема й у рамках готельного обслуговування, віднесені до соціально-культурних послуг і будуються на принципах нової сучасної гостинності та якісного надання послуг гостям.

Туристична сфера як одна з високорентабельних галузей світової економіки стає провідним напрямом економічного та соціального розвитку України. Міжнародний досвід показує, що необхідною передумовою активного та успішного просування цієї галузі на ринок держави, окремих туристичних центрів є сучасна туристична інфраструктура. Серед найперспективних напрямів найбільш привабливим є діловий туризм. На сьогоднішній день діловий туризм формує економіку більшості держав, регіонів, стає важливим чинником сталого розвитку світової індустрії гостинності.

Діловий туризм - новітнє явище в сегменті туристичного розвитку світової економіки, що виникло в 70-х роках XX ст. у Європі. Цей напрям туризму охоплює поїздки, зумовлені професійною діяльністю і пов'язані з діловими зустрічами, конференціями, стажуванням тощо. Європа сьогодні лідирує в світі за кількістю прибулих і витратами на діловий туризм; високі темпи зростання кількості ділових туристів характерні для Північної Америки та Східної Азії. Особливості формування індустрії гостинності та ринку готельних послуг на сучасному етапі, формування державної політики

регулювання виробничо-комерційної діяльності та розвитку конкуренції в готельному бізнесі аналізуються в працях В.І. Карсекіна, Т.І. Ткаченка [47], Х.Й. Роглева [49]. Комплексністю наукового аналізу соціально-економічних і геопросторових аспектів рекреаційно-туристичного комплексу України характеризуються праці О.О. Любіцевої [48], О.О. Бейдика [46], в яких наведено розгорнутий аналіз методологічних і методичних підходів до вивчення загальнонаціонального туристичного ринку.

Світовий досвід організації ділових поїздок накопичувався впродовж декількох десятиліть. В організації інфраструктури ділового туризму провідну роль відіграють готелі та бізнес-центри. Ці заклади повинні бути профільними, здатними забезпечити ефективну, з усіма зручностями діяльність ділових туристів. В Україні лише 18% готелів відповідають міжнародним стандартам якості за рівнем комфорту бізнес-класу. В той же час, згідно з моніторингом інфраструктури міжнародними спеціалізованими організаціями, багато зіркові готелі України суттєво поступаються за рівнем сервісу, готелям Східної Європи.

Метою роботи є проектування конгрес-готелю 4* на 132 місць у м. Дніпро, Дніпропетровська область. Для досягнення поставленої мети необхідно вирішити ряд науково-практичних завдань:

- дослідити ринок гостинності в даній місцевості;
- розробити та описати особливості концепції готелю;
- здійснити розробку архітектурних та дизайнерських рішень при проектуванні готелю;
- описати характеристики будівлі та інженерних систем, які передбачається використовувати при експлуатації будівлі готелю;
- визначити систему управління та розробити економічне обґрунтування;
- здійснити відповідні економічні розрахунки та зробити висновок щодо ефективності інвестиційного проекту.

Об'єктом дослідження є процес обґрунтування концепції, організація сервісу, архітектури, дизайну, управління та економічних показників

діяльності.

Предметом дослідження є теоретичні, методичні, прикладні засади проектування об'єкта готельного бізнесу.

Методи дослідження. В роботі використані різні способи і прийоми наукових досліджень: статистичні спостереження – для встановлення динаміки окремих показників, аналіз і синтез – для структуризації підходів до класифікації, порівнянь, групування, типізації – для порівняльного аналізу економічних показників, анкетування – з метою дослідження попиту на ті чи інші послуги в готельному господарстві, метод експертних оцінок.

Інформаційна база. Основними інформаційними джерелами, що були використані в процесі виконання дипломної магістерської роботи є матеріали наведені в вітчизняній та закордонній літературі, законодавчих та нормативних актах, наукових працях вітчизняних та зарубіжних вчених та мережі Інтернет, статистичні дані Державної служби статистики України, внутрішня звітність закладів готельного господарства.

Наукова новизна отриманих результатів дослідження полягає в обґрунтуванні теоретичних положень інноваційного розвитку готельних господарств, що є актуальними для впровадження у процесі проектування готелю.

Практичне значення одержаних результатів полягає у обґрунтуванні положень, висновків та рекомендацій, що можуть бути методичною основою для розроблення ефективного інструментарію при проектуванні закладу готельного господарства.

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

Структура роботи. Випускний кваліфікаційний проект складається зі вступу, трьох розділів, висновків, списку використаних джерел із 54 найменувань та додатків. Загальний обсяг роботи становить 113 стор., на яких представлено 41 таблиця та 14 рисунків.

РОЗДІЛ 1

КОНЦЕПЦІЯ. ОРГАНІЗАЦІЯ. СЕРВІС

1.1. Концепція

Готель являється візитною карткою будь-якого міста або країни. Він може бути як місцем для гостей які люблять відпочинок та подорожі, так і центром діловий і активних гостей. Головна мета діяльності підприємств готельного господарства – надання бездоганного обслуговування та сервісу, який буде перевершувати всі очікування споживачів. Готельні мережі України можна поділити на дві групи: - відомі світові бренди; - національні ланцюги.

За даними Державної служби статистики України у 2016 році порівняно з 2015 роком кількість готелів зросла на 13% (195 готелів). Найбільше готелів працюють цілорічно, це 96% від їх загальної кількості і тільки 4% готелів працюють сезонно як у 2015 та і в 2016 роках. Дніпро – розташоване у південно - східній частині України. Місто розділено на дві частини річкою Дніпро: на правобережну а лівобережну. Правобережна частина міста розташована на Придніпровській височині, а лівобережна на Придніпровській низовині. Площа міста складає – 405 кв. км, довжина міста з півночі на південь 22 км, з заходу на схід – 32 км. Відстань по прямій до Києва складає – 387 км, Лондона – 2 513 км, Берліна – 1 587 км, Брюсселя 2 210 км, Вашингтона – 8 230 км. Клімат у місті помірно континентальний, характеризується посушливістю.

Дніпро – індустріальний центр України. У місті розташовано понад тисяча великих та середніх підприємств, серед них 240 промислових. Серед яких підприємства металургії, будматеріалів, машинобудівні, енергетичні, хімічні, поліграфічні та харчові.

Місто Дніпро є знаним світовим центром ракетно-космічного машинобудування. Також Дніпро називають діловим центром. Саме тут розташовано головні офіси дванадцяти банків України, п'ять ділових центрів та Дніпропетровська торгово-промислова палата. Місто володіє

значним туристсько-рекреаційним потенціалом. У місті присутні більше десяти зон короткострокової рекреації, як міської, так і водної. Яскравим прикладом є Парк Т.Г. Шевченка, Парк Лазар Глоби, ботанічний сад ті інші. Також у Дніпрі проводяться численні заходи різноманітної тематики, що також є причиною приїзду до міста туристів з різних регіонів країни та світу. У місті дуже розвинений туристичний портал Trip Advisor на якому визначено найцікавіші міста для туристів:

- Монастирський острів
- Центр "Мінора"
- Парк Лазаря Глоби
- Преображенський собор
- Набережна
- Діорама "Битва за Дніпро"
- Оглядовий майданчик парку ім. Шевченко
- Музей ретро-автомобілів "Машини часу"
- Катеринославський бульвар

На сьогоднішній день Дніпро пропонує своїм гостям послуги 67 готелів різних категорій загальною місткістю 3467 місць. Більша частина з яких представлена малими готелями від 3 до 20 номерів, в 4-х готелях номерний фонд складає від 40 до 100 одиниць і тільки 3 готелі міста відносяться до формату великих готелів (понад 100 номерів). За даними Дніпропетровського державного центру стандартизації, метрології та сертифікації, на сьогоднішній день сертифікати відповідності отримали 16 готелів. У місті відсутні готелі відомих міжнародних мереж, «Inter Continental Hotels Group», «Hilton», «Marriott», «Redisson», тощо.

В Дніпропетровській області мало готелів високої категорії, поодинокі готелі мають свою родзинку, що стає їх візитівкою та приваблює споживачів. Сегмент середнього рівня обслуговування представлений великою кількістю закладів. Варто зазначити, що не дивлячись на офіційну статистику, яка налічує 67 готелів у місту, на інтернет-ресурсах, а саме Booking.com зареєстровано понад 197 готелів. Більшість з них – приватні апартаменти

тому її діяльність неможливо перевірити. Також на сайті Booking.com, спираючись на відгуки гостей, можна визначити три ключові причини для відвідування міста Дніпра: бізнес, атмосфера та чистота. Велику частку з тих, хто бронює готель через даний ресурс, а це 37% становлять бізнес-туристи.

Місто Дніпро посідає друге місце за регіональним індексом ділового середовища серед 24 міст України. Проаналізувавши індекс задоволеності міських жителів якістю 22 сфер та наданих послуг, розрахованим соціологічною групою Рейтинг у 2016 році, м. Дніпро має показник 2.9 з 5 балів, це свідчить про середній рівень задоволення якістю послуг.

На сьогодні м. Дніпро представлена на багатьох провідних сайтах та ресурсах бронювання, найвищий показник бронювання – на ресурсі Trip Advisor. На цьому сайті розміщено не тільки готелі, але й ресторани та атракції міста.

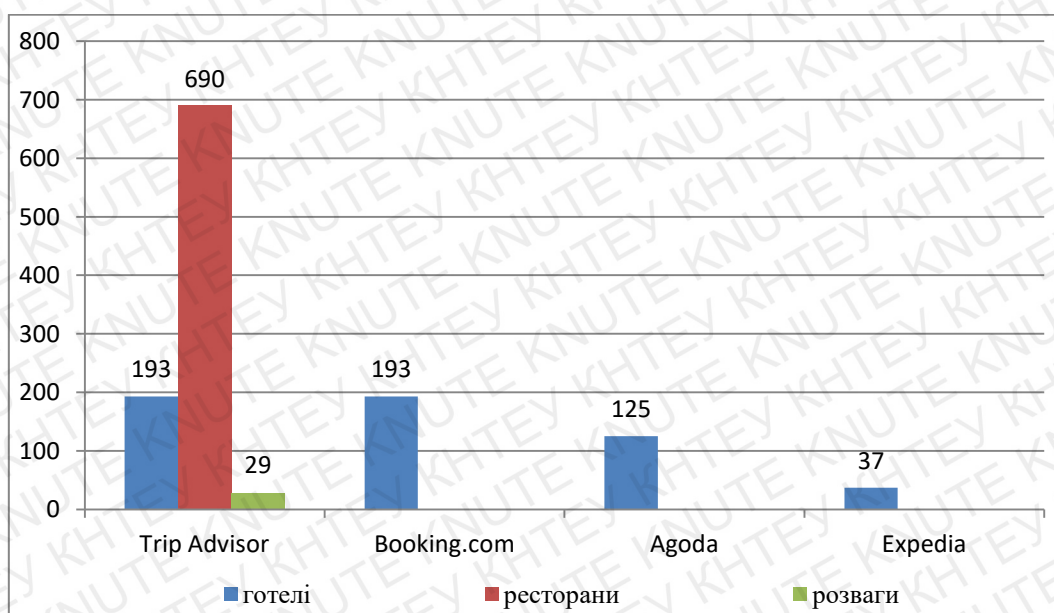


Рис.1.1. Представлення міста Дніпро на ресурсах он-лайн бронювання у 2017 році, шт.

Найбільший потік туристів спостерігається з Росії (до 23 %), США та Великобританія (понад 10 % кожна), Італія та Німеччина (близько 7 % кожна), Туреччина та Франція (по 5 %), Ізраїль (4%), Канада (3 %), Нідерланди, Польща, Іспанія, Білорусь (2 %).

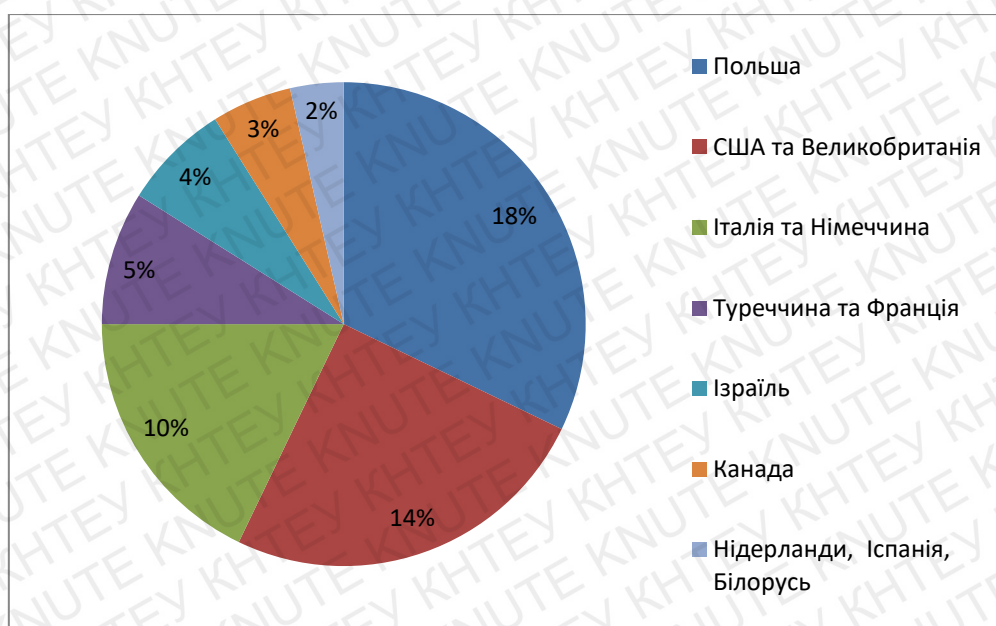


Рис. 1.2. Структура потоку внутрішніх туристів м. Дніпро за регіонами походження за 2017 рік

Прямим підтвердженням попиту на туристичний продукт є туристичні потоки. Загалом це виявлення динаміки туристичного потоку, їх структура та витрати які залишають туристи під час відпочинку чи ділової зустрічі.

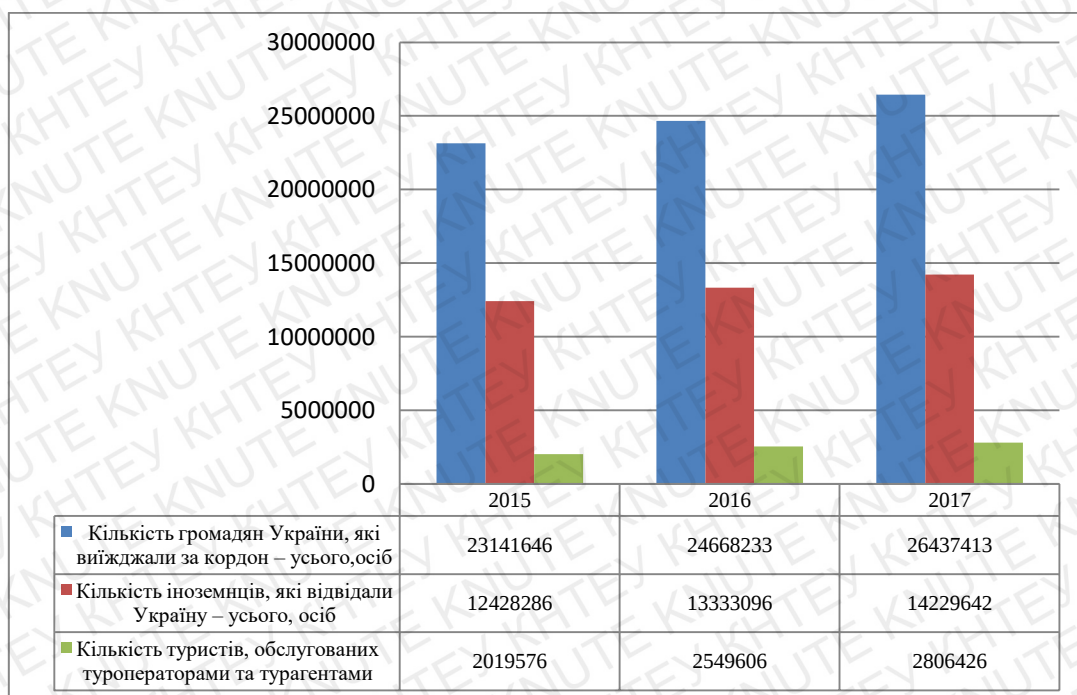


Рис. 1.3. Динаміка туристичного потоку м. Дніпро за 2015-2017 роки

За даними Головного управління статистики в Дніпропетровській області чисельність обслужених туристичними підприємствами внутрішніх туристів є низькою та нестабільною. За даними Держкомстату України, туристичний потік представлений у своїй більшості молоддю до 28 років. Конкурентне середовище міста Дніпро, є доволі суперечливим. Конкуренти локального рівня – притягують до себе туристів свого регіону. Конкуренти національного рівня – являються альтернативами для внутрішнього туриста. Конкуренти міжнародного рівня – це такий перелік країн, вибір з якого робить іноземний турист. Конкурентне середовище м. Дніпра на регіональних рівнях представлено в табл. 1.1.

Таблиця 1.1

Регіональні рівні конкуренції м. Дніпро

Міжнародний рівень	Центри ділового туризму Європи
Національний рівень	Київ Львів Одеса Харків Житомир Кам'янець-Подільський
Локальний рівень	Запоріжжя

Збільшення часу перебування гостей міста допоможе підвищити економічний прибуток міста. Саме туризм стає потенційним джерелом грошових надходжень до бюджету міста. Туризм сприяє поліпшенню міського середовища, екології та комфорту мешканців міста в цілому.

Дніпро посідає друге місце за регіональним індексом ділового середовища серед міст України. Так як у місті Дніпро надзвичайно добре розвинена ділова активність. За даними рейтингової агенції «Єврорейтинг» посідає 14 місце з 22 обласних центрів України за інвестиційною ефективністю. У таблиці 1.2 представлена експертна оцінка конкурентних переваг деяких з конкурентів м. Дніпра.

Таблиця 1.2

**Оцінка конкурентних переваг м. Дніпро з іншими містами України
виставлена в рейтинговій системі від 1 до 5 балів**

Характеристика	Дніпро	Львів	Київ	Одеса	Харків	Запоріжжя	Кам'янець-Подільський
Доступність	5	5	5	4	4	3	3
Історико-культурні пам'ятки	4	5	5	5	3	4	5
Природні атракції	5	2	4	5	2	4	5
Івенти	4	5	5	4	2	3	5
Туристичні маршрути	5	5	5	5	3	4	5
Історичний центр	4	5	4	5	3	2	5
Туристичні активності	5	5	5	5	3	2	4
Інфраструктура	5	5	5	5	4	3	4
Атмосферність	5	5	4	5	1	3	4

Дніпро має максимум можливостей для розвитку ділового туризму, який має принести доходи в бюджет міста та позитивно вплинути на імідж мегаполіса. Активізація туристичного потенціалу м. Дніпро потребує взаємодії бізнесу і місцевої влади, залучення центральної влади до процесу, системних маркетингових зусиль, промоцію міста на внутрішньому та міжнародному ринках, яка б забезпечила певний рівень обізнаності цільових сегментів та сформувала туристичну цінність міста і зацікавленість у відвідуванні.

У місті розробляються різні туристичні концепти щоб спрямувати на збільшення до міста потоку ділових туристів з різних регіонів і країн світу, основною метою яких є відвідання конференцій, виставково-ярмаркових заходів, бізнес-зустрічі тощо. Для збереження потоку прибутку міста потрібно додати різноманітні послуги та товари, для продажу гостям та задоволення клієнтів за різними цільовими сегментами. Дані наведено в табл.1.3.

Таблиця 1.3

Цільові сегменти м. Дніпро як туристичної дестинації

Категорія	Організація	Походження	Кількість ночівель, діб	Витрати на добу, грн	Активності
Школярі-екскурсанти	Організовані	З усіх областей України	0-1	600	Екскурсії, музеї, івенти
Дорослі екскурсанти, віком від 30 до 70	Організовані	Міста України (Київ, Харків, Запоріжжя)	0-2	1000	Екскурсії, музеї, івенти, театри, кіно, ресторани, клуби, річкові прогулянки, тематичні парки, велосипеди, спортивні заходи
		Білорусь, США, Польща, Німеччина, Ізраїль, Італія, Франція, Англія		2000	
Дорослі відвідувачі віком від 25 до 60	Неорганізовані	Всі регіони України	1-3	1500	
		США, Туреччина, Канада, Китай, ЄС, Ізраїль		2500	
Молодіжні компанії та пари віком 17-30 рр.	Неорганізовані	Міста України	0-2	1000	
		Білорусь, США, ЄС, Ізраїль, Англія		2000	
Представники військових навчальних закладів	Організовані	З усіх областей України	0-1	500	Екскурсії, музеї, івенти, тематичні парки

Проаналізувавши дані таблиці 1.3 чітко видно, що місто Дніпро набирає все більшої популярності серед бізнес туристів з різних міст України. Найбільші витрати виконують дорослі туристи, під час перебування у місту, які приїжджають з різних країн. Їх витрати становлять від 1500 грн до 2500 грн на добу. Відразу за ними не меншу долю займають організовані дорослі екскурсанти та неорганізовані молодіжні компанії, бюджет яких складає від 1000 грн до 2000 грн. На останньому місці представники військових навчальних закладів та школярі-екскурсанти.

Таблиця 1.4

Функціональні характеристики підприємств готельного господарства у

м. Дніпро

№ пор	Назва закладу розміщення, категорія (зірко вість), адреса	Кількість номерів	Характеристика
1	Готель «Україна» *****, вулиця Короленка, 2	80	Єдиний п'ятизірковий готель місті.
2	Готель «Асторія-люкс» *****, проспект Дмитра Яворницького, 66	45	Готель знаходиться в самому центрі міста поряд з найбільшими діловими центрами.
3	Готель «Катеринославський» *****, вулиця Володимира Вернадського, 37	8	Готель розташований у парковій зоні, живописному місті з фонтанами та алеями.
4	Готель «Академія» *****, Карла Маркса проспект, д. 20	19	Розміщена в унікальному місті – історична частині міста в оточенні музеїв та парків
5	Готель «Парк-Готель» *****, вул. Сергія Єфремова 21Д	20	Комфортабельний готель, який знаходиться на території історичного району міста.
6	Готель «Європейський» *****, вулиця Воскресенська, 22	18	Знаходиться в декількох хвилинах пішки від центрального проспекту та Оперного Театру.
7	Готель «Дніпропетровськ» ***, вулиця Січеславська Набережна, 33	314	Розташований на набережній Дніпра та в 10 хвилинах від найбільшого міського парку – ім. Т. Шевченко.
8	Готель «Надія» ***, вулиця Січеславська Набережна, 33	14	Готель розташований на набережній річки Дніпро, в самому центрі міста.
9	Готель «Схід» ***, вул. Героїв Сталінграда, 117	10	Готель розміщений в тихому районі місті.
10	Готель «Меридіан» ***, вул. Нарвська, 288	14	Меридіан – це центр сімейного відпочинку на живописному березі Дніпра.
11	Готель «Асторія» ***, проспект Дмитра Яворницького, 66	45	Готель знаходиться в самому центрі міста поряд з найбільшими діловими центрами.
12	Готель «Транзит» ***, Донецьке шосе, 180	30	Готель розміщений на лівому березі, на виїзді з міста.
13	Готель «Світанок» **, вулиця Івана Акінфієва, 30	132	Розміщений на березі річки Дніпро. В 5 хвилинах від Монастирського острова.
14	Готель «Патріот» **, вулиця Василя Макуха, 1	30	Розміщена в тихому спальному районі міста.
15	Готель «Південний» *, вулиця Робоча, 174	77	Готель знаходиться неподалік від центральної частини міста.
16	Готель «Свердловськ» *, вулиця Володимира Антоновича, 6	121	Найбільший готель економ-класу в самому центрі міста. Поряд стадіон Дніпро-Арена.

Отже, найближчими конкурентами у місті Дніпро є 16 готелів різної категорії. Найбільш сильні конкуренти готелю «Edeldorf Business Hotel» – це Готель «Академія», Готель «Україна», Готель «Асторія-люкс», Готель «Катеринославський» та Готель «Парк-Готель». Так, як на діяльність готелю безпосередньо впливає діяльність прямих конкурентів, у таблиці 1.5 представлено результати оцінки конкурентів.

Таблиця 1.5

**Результати експертної оцінки конкурентів проєктованого готелю
«Edeldorf Business Hotel»**

Показники	Назва готелю				
	Академія	Україна	Асторія-люкс	Катеринославський	Парк-Готель
Місце розташування	4	5	5	5	4
Транспортна доступність	4	5	3	4	4
Екстер'єр та інтер'єр	3	4	4	4	5
Якість обслуговування	4	5	4	3	5
Асортимент додаткових послуг	4	5	3	3	4
Рівень ресторанного обслуговування	4	4	3	4	3
Система бронювання	4	5	4	3	5
Вартість проживання	4	5	4	4	4
Рівень безпеки	3	4	4	5	4
Середній бал	3,7	4,6	3,8	3,9	4,2

Проаналізувавши отримані дані готелів, можна зробити висновок, що кожен готель має свої, як слабкі так і сильні сторони. Найбільш конкурентоспроможним є Готель «Україна», так як він Готель Україна розташований в діловому центрі Дніпропетровська в декількох хвилинах ходьби від адміністративних і урядових будівель, музеїв і театрів, торгових центрів і основних магазинів міста. До послуг гостей 80 комфортабельних номерів, що відповідають міжнародним стандартам і відповідають вимогам

мандрівників і бізнесменів. У готеля найвищі показники та добре налагоджена господарська діяльність готелю.

Для більшого розуміння групи потенційних споживачів готелю «Edeldorf Business Hotel», проведемо маркетинговий аналіз. Здійснюватимемо сегментацію потенційних споживачів готелю «Edeldorf Business Hotel» за такими ознаками:

- стать;
- вік;
- мета подорожі;
- рівень доходу;
- зайнятість;
- тривалість перебування.

Результати дослідження потенційних споживачів наведено нижче:

Сегментація споживачів за гендерною ознакою (рис. 1.4.).

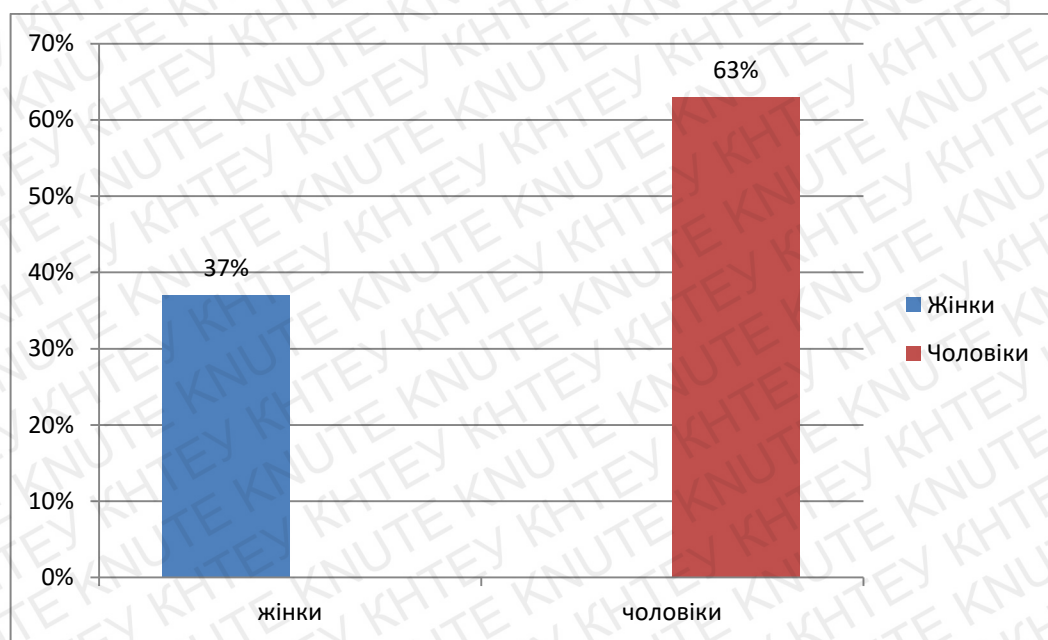


Рис. 1.4. Розподіл потенційних споживачів готелю «Edeldorf Business Hotel» за гендерною ознакою

Сегментація споживачів готелю Edeldorf Business Hotel» за віком (рис.1.5).

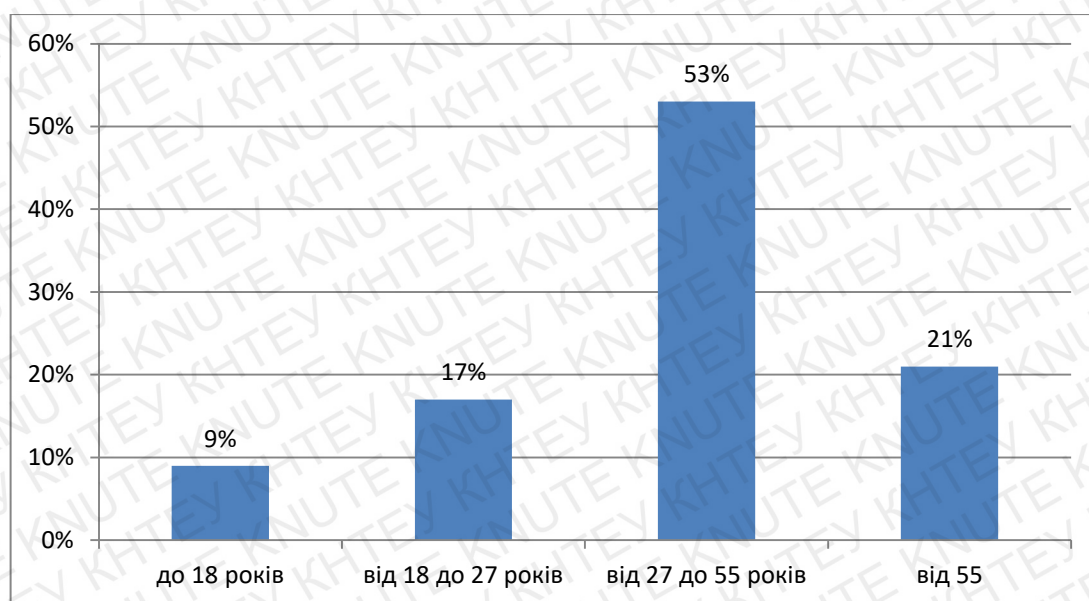


Рис. 1.5. Розподіл потенційних споживачів готелю «Edeldorf Business Hotel» за віком

Сегментація споживачів готелю «Edeldorf Business Hotel» за метою перебування (рис.1.6).

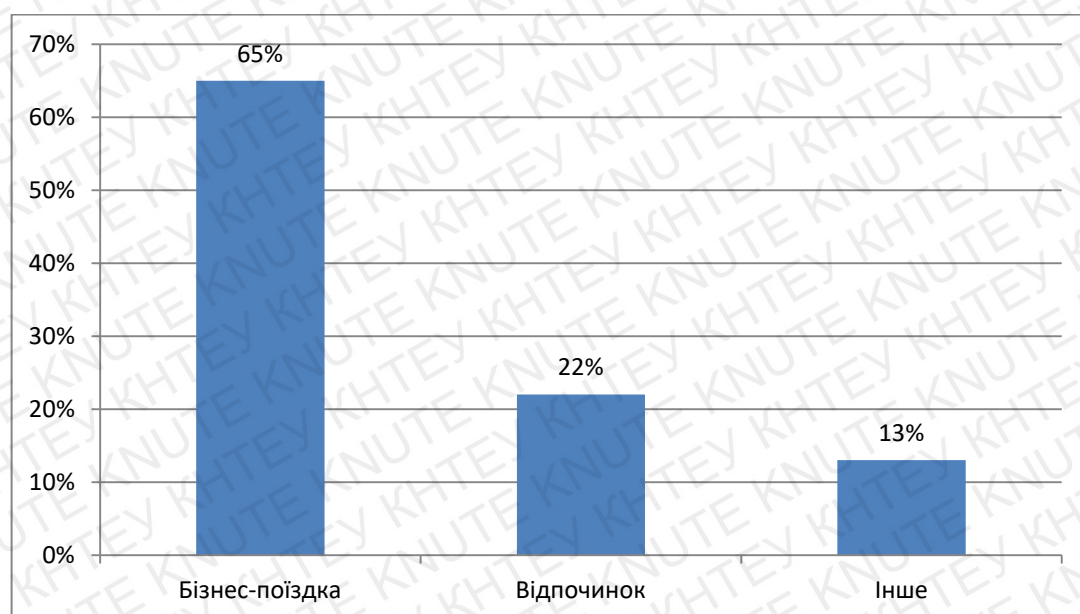


Рис. 1.6. Розподіл потенційних споживачів готелю «Edeldorf Business Hotel» за метою перебування

Сегментація споживачів готелю «Edeldorf Business Hotel» за рівнем доходу (рис.1.7).

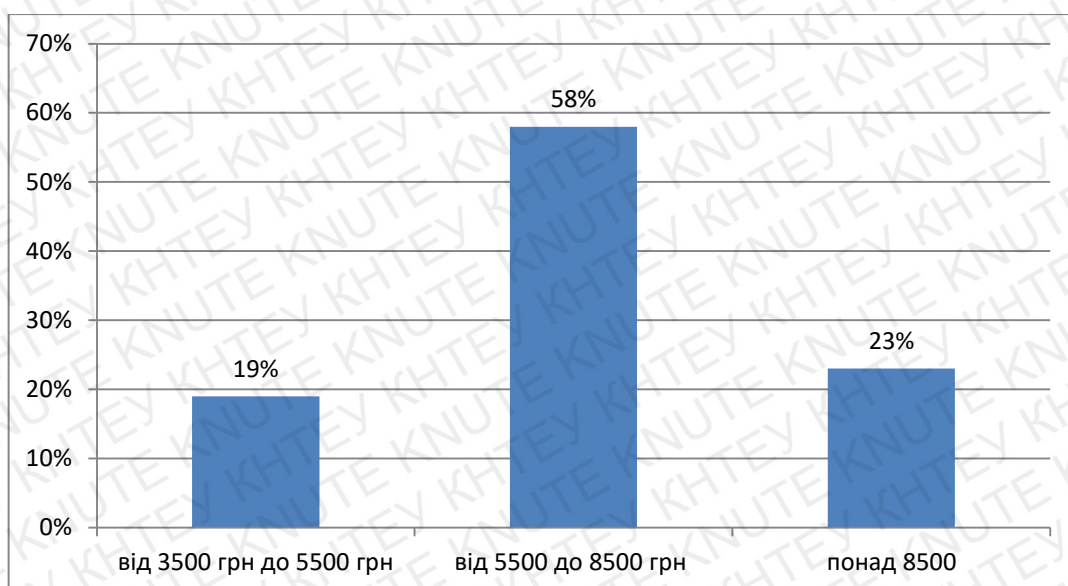


Рис. 1.7. Розподіл потенційних споживачів готелю «Edeldorf Business Hotel» за рівнем доходу

Сегментація споживачів готелю « Edeldorf Business Hotel » за видом зайнятості (рис.1.8).

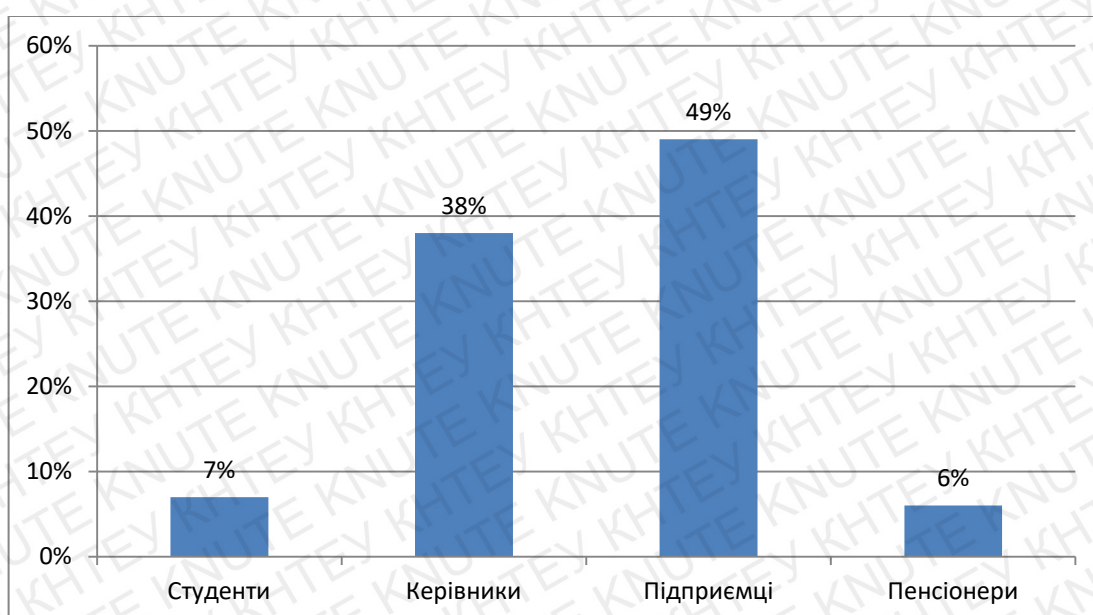


Рис. 1.8. Розподіл потенційних споживачів готелю «Edeldorf Business Hotel» за видом зайнятості

Сегментація споживачів готелю « Edeldorf Business Hotel » за тривалістю перебування (рис.1.9).

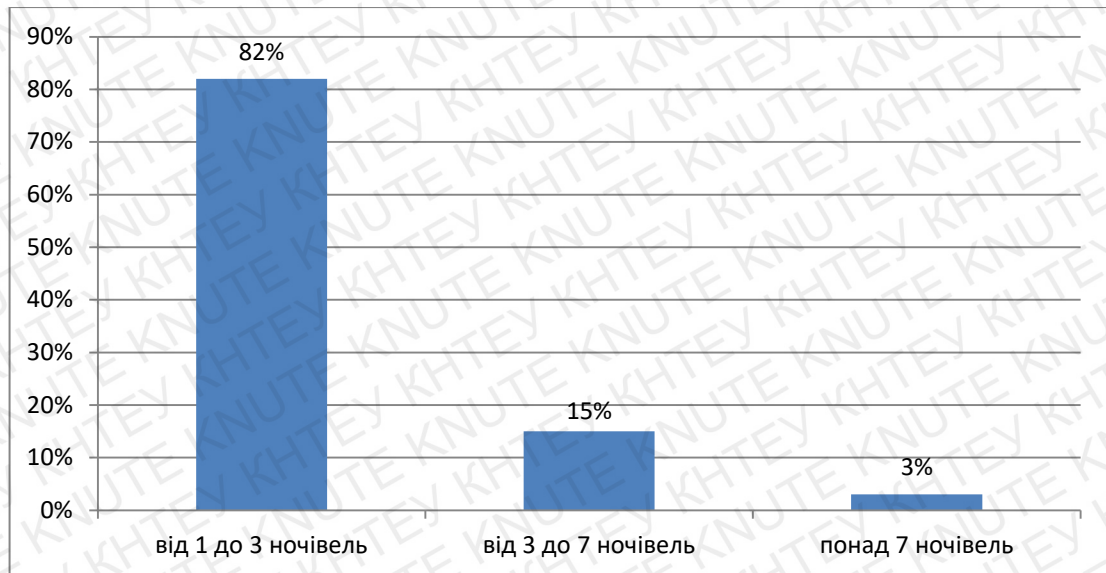


Рис. 1.9. Розподіл потенційних споживачів готелю «Edeldorf Business Hotel» за тривалістю перебування

Провівши аналіз сегментації потенційних споживачів «Edeldorf Business Hotel» можна констатувати, цільовим ринком готелю будуть підприємці та бізнес керівники, які мають середній рівень доходу, приїздити будуть з діловою метою на нетривалий період перебування.

Концептуальне рішення «Edeldorf Business Hotel»

Проектований конгрес-готель буде знаходитись в самому центрі міста на вулиці Січеславська Набережна 47А. Завдяки вдалому розташуванню він зможе приймати гостей різних вікових категорій та соціального статусу. Так як Соборний район налічує велику кількість офісних приміщень, це буде сприяти надходженню нових бізнес туристів.

Проживати в готелі «Edeldorf Business Hotel» будуть не тільки гості міста, а й звичайні жителі, так як у готелі буду розміщено великий конференц-зал, тренажерний зал та ресторан, що дасть змогу проводити різноманітні бізнес зустрічі, брифінги або наради. Готель буде надавати своїм гостям різноманітні послуги для задоволення їх власних потреб. Готель розташований в самому центрі міста рис. 1.10.



Рис.1.10. Місцезнаходження готелю «Edeldorf Business Hotel»

Також на рис. 1.11 зображено найближчих конкурентів за місце розташуванням готелю.

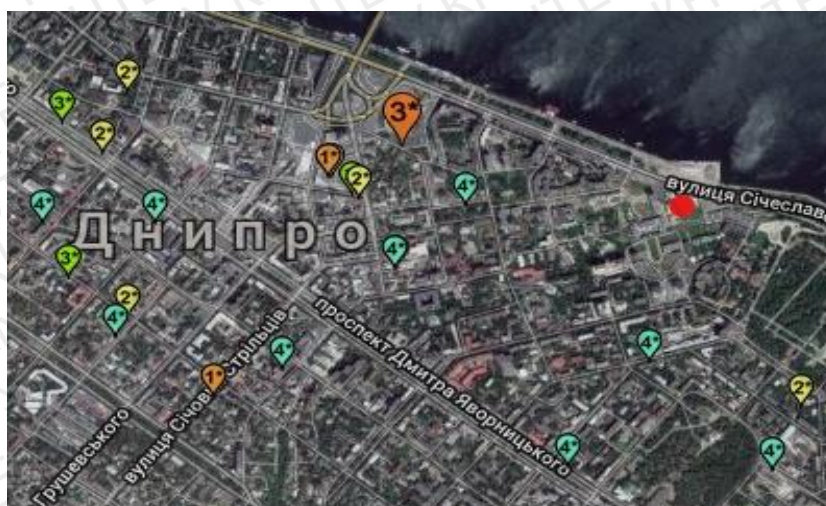


Рис.1.11. Конкурентне середовище «Edeldorf Business Hotel»

Готель Edeldorf Business Hotel належить до типу «готель ділового призначення». Відповідно до національних та міжнародних стандартів (ДСТУ 4268:2003, ДСТУ 42669:2003; Міжнародної системи оцінки готелів та ресторанів; стандарту HOTELcert International), рекомендацій Асоціації ділового туризму, крім послуг проживання, харчування, додаткових послуг, для споживачів повинні бути при визначенні кількості і площі необхідних приміщень. **У готелі Edeldorf Business Hotel планується:**

- ✓ Багатофункціональні зали для проведення конференцій, нарад, банкетів, фуршетів);
- ✓ Сучасне оснащення конференц-залів (першокласні аудіо-, відео- і світлові та мультимедійні можливості, веб-конференції, Wi-Fi);
- ✓ Послуги перекладача (англійська, німецька, китайська мова та інші);
- ✓ Офісні приміщення;
- ✓ Зали для проведення нарад.

Місія готелю Edeldorf Business Hotel - забезпечити ділову та культурну активність м. Дніпро шляхом надання максимально високого сервісу для гостей нашого міста: проживання та харчування високого рівня, бізнес-послуги та конгрес-заходу.

Мета господарської діяльності готелю - надання якісного продукту як іноземним туристам так і українським на найвищому рівні, що поєднує комплекс послуг: проживання, конференц-сервісів, і широкий спектр додаткових можливостей. Цілі Edeldorf Business Hotel представлені на рис.1.12.

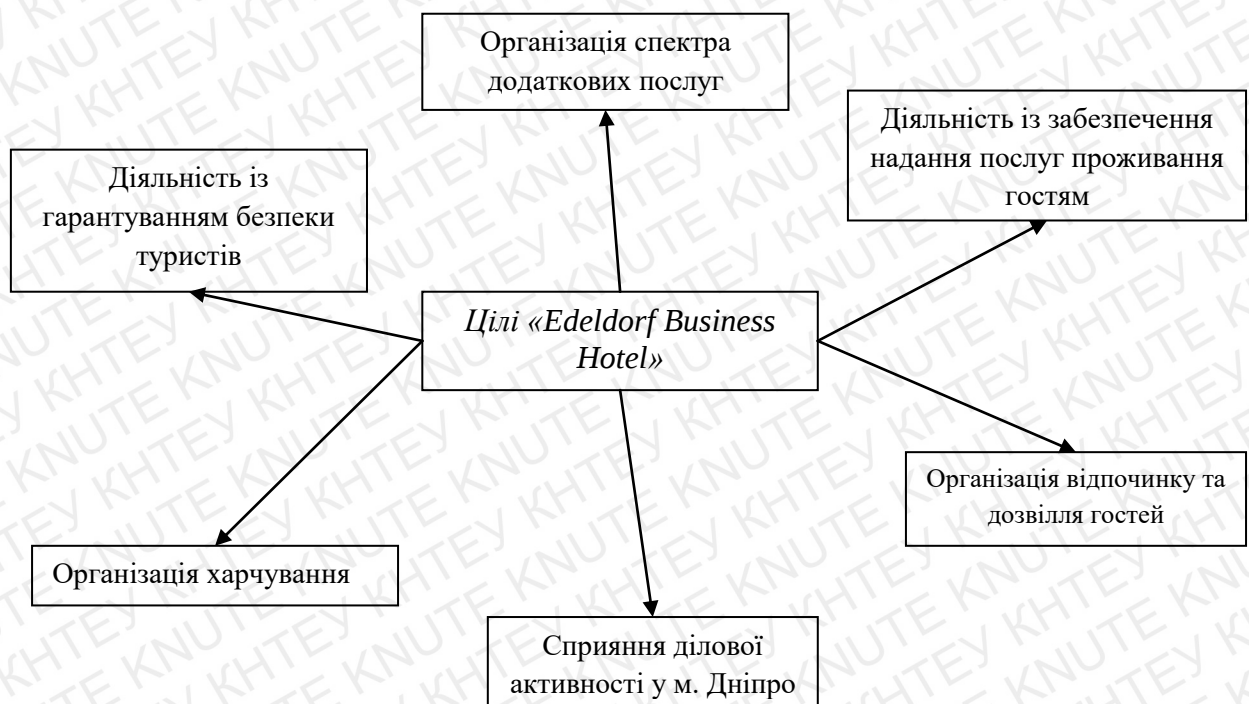


Рис. 1.12. Цілі господарської діяльності Edeldorf Business Hotel

Провівши теоретичне та практичне дослідження матеріалу, можна сформулювати концептуальне рішення готелю 4* (табл. 1.6).

Таблиця 1.6

Концептуальне рішення готелю «Edeldorf Business Hotel» 4* м.Дніпро

Ознаки концепції			Характеристика ознак		
Характеристика місця розташування					
Місце розташування			Україна		
Адміністративний вид території			місто Дніпро		
Адміністративний район населеного пункту			Соборний район		
Адрес розташування готелю			вул. Січеславська Набережна 47а		
Система проживання та харчування			Розміщення, харчування та користування додатковими послугами		
Тип підприємства			Готель для ділових туристів		
Категорія			4*		
Кадровий персонал			1. Керівник підприємства 2. Заступники 3. Керівники підрозділів 4. Спеціалісти 5. Обслуговуючий персонал 6. Технічний персонал		
Система управління			Лінійно-функціональна		
Стиль управління			Демократичний		
Цільовий сегмент споживачів			Ділові туристи		
Спосіб організації та взаємозв'язку всіх груп приміщень			Централізований		
Розміщення					
Вид			Готельне підприємство		
Рівень комфорту			Готель ****		
Місткість			84 номери (132 місця)		
Категорії номерів	Стандарт одномісний	Стандарт двомісний	Студіо	Люкс	Апартаменти
Кількість номерів	33	42	3	2	1
Дизайнерський стиль	Мінімалізм	Мінімалізм	Мінімалізм	Мінімалізм	Мінімалізм
Харчування					
Тип закладів		Ресторан		Лобі-бар	
Кількість місць		150		20	
Режим роботи		11:00-24:00		12:00-24:00	
Форма обслуговування		часткове обслуговування		часткове обслуговування	
Дизайнерський стиль		Мінімалізм		Мінімалізм	
Бізнес-послуги					
Тип		Конференц-зал		Зала для нарад	
Режим роботи		8.00-22.00		8.00-22.00	
Дизайнерський стиль		Мінімалізм		Мінімалізм	
Побутове обслуговування					
Тип		Пральня, хімчистка			
Режим роботи		7.00-18.00 (понеділок - п'ятниця)			
Дизайнерський стиль		мінімалізм			
Рекреаційні послуги					
Тип		Тренажерна зала		Спа-центр	
Режим роботи		7.00-21.00 (без вихідних)		9.00-21.00 (без вихідних)	

Під час розроблення концептуального рішення готелю Edeldorf Business Hotel у м. Дніпро було обрано централізований спосіб організації всіх груп приміщень. Централізована система забудови характеризується тим, що громадська та житлова частини знаходяться в обсязі однієї будівлі.

Централізована система дозволяє:

- чітко організувати вільну від забудови територію;
- збільшити зону зелених насаджень і відпочинку;
- збільшити спортивно-оздоровчу зону;
- зберегти природний ландшафт.

Земельну ділянку готелю можна охарактеризувати так :

- загальна площа ділянки – 1,8175 г
- відстань до Центрального залізничного вокзалу – 5 км.;
- відстань до Дніпровського міжнародного аеропорту - 15 км;
- відстань до центрального автовокзалу – 6 км.

Обґрунтування режим та форма роботи об'єкта

У готелі діє місцевий розрахунковий час – 12.00 год. Виїзд після 12.00 год. є додатковою послугою та надається за наявності вільних номерів. При виїзді після розрахункового часу з 12.00 год. до 22.00 год. здійснюється виплата у розмірі 50% вартості номера за добу. При виїзді після розрахункового часу після 22.00 год. до 12.00 год. наступного дня плата за цей день стягується у розмірі 100% вартості номера за добу. Час заїзду – 14.00, а за умови наявності вільних місць то – з 12.00 год. поточної доби. Заїзд до 14.00 годин надається лише за наявності вільних номерів у готелі. Також можливий ранній заїзд у готель з 7.00 до 12.00, але тоді потрібно сплатити суму у розмірі 50% вартості номера за одну добу згідно з тарифом. За ранній заїзд, наприклад з 00.00 до 7.00, стягується оплата у розмірі 100% вартості номера за добу згідно з тарифом.

Послуги проживання Edeldorf Business Hotel

До складу готелю буде входити житлова части приміщень, яка представлена готелем (4*) на 84 номерів із загальною місткістю 132 місця.

Дизайнерське рішення приміщень Edeldorf Business Hotel

Мінімалізм – це відносно нове поняття, не так давно вступило в світ дизайну інтер'єру. Якщо говорити про мінімалізм в цілому, то можна сказати, що головним для цього стилю в інтер'єрі є простота і функціональність.

Даний стиль вперше став проявлятися на початку 20го століття. Його батьківщина – це та сама Японія, адже саме Японія вважається однією з високотехнологічних країн, де часто не вистачає місця для декору що не функціонує.

Характерні риси мінімалізму в інтер'єрі

Основною характерною рисою даного стилю в інтер'єрі є простота і свобода в просторі. Сюди ж відноситься і простота форм меблів і предметів інтер'єру в цілому. Інтер'єр повинен виглядати просто, але в той же час надзвичайно, витончено і навіть футуристично.

Для цього стилю також характерна наявність геометричних фігур в різних проявах. Найчастіше це поєднання кола, квадрата і прямокутника, але й незвичайні фігури також вітаються.

Колірна гамма інтер'єру в стилі мінімалізм не повинна містити більше трьох кольорів. При цьому кольори повинні контрастувати відносно один одного. Наприклад, це може бути поєднання білого, чорного та зеленого.

Для мінімалізму також характерна неймовірна функціональність всього інтер'єру. Тобто, кожна річ в ньому повинна бути функціональною. Також відмінною рисою стилю є мала кількість або взагалі відсутність декору.

Ще одна відмінна риса – багато світла. Значне число джерел світла і самого світла надають простору додатковий обсяг і роблять інтер'єр більш незвичайним і захоплюючим.

1.2. Групи приміщень. Фронт офіс

Фронт офіс - це назви для служби прийому і розміщення, найважливішого підрозділ в структурі будь-якого готелю. Саме з нею в першу чергу стикається гість, який бажає зупинитися в готелі. Саме

працівники цього сегмента постійно знаходяться в безпосередньому контакті з клієнтом, формуючи його думка про готель.

Функції фронт-офісу є:

- бронювання послуг;
- реєстрація, розміщення та виселення споживачів;
- здійснення розрахунків за надання послуг;
- надання сервісу (гест-релейшн, рум-сервіс, хаускіпінг, велнес, СПА, фітнес, конференц-сервіс).

На підприємстві готельного господарства передбачають такі групи приміщень:

- приймально-вестибюльна та безпеки;
- житлова;
- побутова, спортивно-оздоровча.

1.2.1 Приймально-вестибюльна та безпеки

Вестибюль - приміщення перед входом у внутрішні частини будівлі, призначене для прийому і розподілу потоків відвідувачів. Вестибюль служить для прийому і короткочасного розміщення значного числа людей в період завантаження і розвантаження будівлі. До приміщень вестибюльної групи належить: вестибюль, приміщення для зберігання і транспортування багажу, туалетні кімнати, приміщення охорони та ін. Сучасний технологічний процес прийому та поселення гостей у вестибюлі повинен бути оптимальним для забезпечення комфорту гостей, тому рецепція розташована в проміжній частині, гості рухаються від головного входу до рецепції й далі — до сходової зони чи ліфта. Рецепція також забезпечує високу візуальну оглядовість входу й інших функціональних зон вестибюля.

У вестибюлі має дотримуватись чітке зонування, що зведе до мінімуму перетинання потоків проживаючий, від'їжджаючих и приїжджаючих гостей, персоналу, епізодичних відвідувачів та шляхів доставки багажу до номерів і до автобусів. Проектування приймально-вестибюльної групи приміщень та безпеки подано у табл. 1.7.

Таблиця 1.7

**Склад та площа приміщень приймально-вестибюльної групи готелю 4*
«Edeldorf Business Hotel» на 132 місця у м. Дніпро**

Найменування приміщення	Площа приміщення, м ²
Хол	145
Ресепшн	15
Міні-бар	56.25
Пункт оперативного та факсимільного зв'язку	31
Кімната чергового персоналу	31.5
Службовий санітарно-технічний блок	10
Кімната чергового адміністратора	12
Сейфова	9
Приміщення насильників	8
Камера схову	9
Приміщення охорони	7.5
Приміщення посильних	8
Гардероб	16
Приміщення багажних візків	23.7
Комора прибирального інвентарю	3
Санвузли роздільні для жінок та чоловіків	45
Площа приймально-вестибюльної групи	429.95

1.2.2 Житлова

До приміщень житлової групи належать намери, коридори, вітальні, загальні горизонтальні комунікації, ліфти або сходи. Основу приміщень житлової групи становляться номери, з якими безпосередньо пов'язані допоміжні й службові приміщення. Блок приміщень житлової групи є основним у готелях будь-яких типів. На ці приміщення припадає 54-70 %, на коридори – від 13 до 22 % площі житлової частини будівлі готельного господарства. Типи номерів готелів та їх співвідношення і площі, сантехнічне та електрообладнання номерів рекомендується проектувати згідно з ДБН В.2.2-20:2008. Проектування житлової групи приміщень подано у таблиці 1.8.

Таблиця 1.8

Склад і проща приміщень житлової групи готелю 4***«Edeldorf Business Hotel» на 132 місця у м. Дніпро**

№ по.	Категорія номера	Характеристика номера					Кількість номерів даної категорії, шт.	Кількість місць у готелі, шт.	Загальна площа, м ²
		Кількість кімнат	Кількість місць	Житлова площа, м ²	Площа санвузлів, м ²	Загальна площа номера, м ²			
1	Апартамент	3	2	60	10	70	1	2	70
2	Люкс	2	2	35	8	44	2	4	88
3	Студіо	1	1	20	4	24	3	3	72
4	Стандарт одномісний	1	1	13	3	16	33	33	528
5	Стандарт двомісний	1	2	15	3	18	42	84	756
	Номер для інвалідів	1	2	36	6	42	3	6	126
Усього							84	132	1640

Розташування допоміжних приміщень готелю вокруг його основної ланки - вестибюля повинною передбачати можливість швидкого орієнтування прибуваючих, зоровий контролю за відвідувачами и виключати можливі скупчення груп гостей. Склад службових та допоміжних приміщень показано в табл. 1.9.

Таблиця 1.9

Склад службових та допоміжних приміщень на поверсі у готелі 4***««Edeldorf Business Hotel»**

Тип приміщення	Площа, м ²	Кількість номерів	Загальна площа, м ²
Холи	234	1	234
Кімната чергового персоналу із вбудованими шафами для чистої білизни	12	1	12
Комора притирального інвентарю	4	1	4
Комора брудної білизни	9	1	9
Комора чистої білизни	7	1	7
Кімната побутового обслуговування на поверсі	7	1	7
Складське приміщення	6	1	6
Кімната персоналу	18	1	18
Санітарний вузол	8	1	8
Усього, м²			298

1.2.3 Побутова, спортивно-оздоровча

У готелі для надання побутових послуг передбачається група приміщень побутового обслуговування. У готелі будуть такі приміщення побутового обслуговування:

- послуги прокату речей;
- послуги з хімічної чистки виробів та прання білизни;
- продаж квитків на театральні та інші культурні й спортивні заходи.

Приміщення побутового обслуговування розміщують біля вестибюля, тому що вони мають з ним безпосередній зв'язок. Склад і площа приміщень побутової і торгівельної груп представлено в табл. 1.10.

Таблиця 1.10

Склад і площа приміщень побутової і торгівельної груп готелю 4*

«Edeldorf Business Hotel»

Найменування приміщення	Площа, м2
Хімчистка	10
Каса продажу квитків на транспорт	4
Пункт прокату	8
Торгове приміщення	46.5
Відділення банку з пунктом обміну валют	128.4
Конференц зал	4*150
Кімната для переговорів	3*20
Конференц зал	3*53,5
Зони для кава-брейків	505
Кімнати для заходів	2*37
Біл'ярдна	156
Усього м2:	1646

Готель «Edeldorf Business Hotel» можливість надавати платні оздоровчі послуги і послуги спортивно-оздоровчі гідної якості. Надання спортивних послуг як для груп, так і для індивідуалів проводиться досвідченими майстрами спорту, тренерами, інструкторами. У тренажерних залах готелю, що розташовані на 1-му поверсі встановлене професійне високотехнологічне кардіо-обладнання та силові тренажери. Склад і площа спортивно-оздоровчої групи приміщень подана у табл. 1.11.

Таблиця 1.11

Склад і площа спортивно-оздоровчої групи приміщень готелю 4***«Edeldorf Business Hotel»**

Приміщення	Площа, м2
Тренажерний зал і спа	297.4
Приміщення для зберігання і ремонту спортивного обладнання та оснащення	9
Кімната інструкторів	18
Чоловіча роздягальня з душовою	30.5
Жіноча роздягальня з душовою	31.5
Санітарний вузол	15
Медичний кабінет	21
Усього, м2	442.4

1.3. Групи приміщень. Бек-офіс.

Бек-офіс – служби готелю, які виконують адміністративні та забезпечуючі функції, які пов'язані із створенням умов для ефективної роботи фронт-офісу(маркетинг, фінанси, бухгалтерський облік, стратегічне та оперативне керівництво, управлінський облік, матеріально-технічне постачання, кадрове забезпечення). Працівники бек-офісу безпосередньо не займаються реалізацією сервісних процесів готелю, а до цієї зони вхід гостям заборонений.

1.3.1 Адміністративна

Блок групи приміщень адміністрації розміщується здебільшого на першому чи другому поверсі будівлі готелю. Приміщення адміністрації повинні мати зручний зв'язок із блоками приймально-допоміжних приміщень, житла, громадського харчування. До складу групи приміщень адміністрації входять кабінети директора та його заступників, головного інженера, управляючого; кімнати відділу кадрів, планового відділу, відділу постачання, бухгалтерії, архіву тощо. До приміщень адміністрації належать побутові приміщення персоналу готельного комплексу - гардероби для домашнього одягу і спецодягу, туалетні кімнати і душові. Побутові приміщення і службові проходи відокремлюються від приміщень для

обслуговування мешканців готелю. Склад і площа адміністративної групи приміщень наведено в табл.1.12.

Таблиця 1.12

Склад і площа адміністративної групи приміщень готелю 4*

«Edeldorf Business Hotel»

№ пор.	Приміщення	Площа, м2
1	Кабінет директора	22.5
2	Кімната відпочинку	10
3	Санвузол	6
4	Приймальня	22.5
5	Кабінет заступника директора	20.25
6	Серверна	13.5
7	Кімната завгоспа	12
8	Відділ кадрів	12
9	Бухгалтерія	24
10	Планово-фінансовий відділ	12
11	Відділ матеріально-технічного постачання	8
12	Зал засідань	40
13	Санвузли з умивальниками жіночі	6
14	Санвузли з умивальниками чоловічі	6
	Разом	214.75

1.3.2 Господарська та виробничо-побутова

До господарських та виробничо-побутових приміщень належать побутові приміщення персоналу: гардероби для верхнього одягу та спецодягу, туалетні кімнати та душові. Побутові та службові проходи відокремлюють від приміщень де знаходяться гості готелю.

Господарські та складські приміщення призначаються для матеріального забезпечення організації праці всіх функціональних підрозділів готелю. Склад і площа господарсько-виробничої та побутової груп наведена в табл. 1.13.

Таблиця 1.13

**Склад і площа господарсько-виробничої та побутової груп приміщень
готелю 4* «Edeldorf Business Hotel»**

Найменування приміщення	Площа, м2
Приміщення ремонтної бригади	18
Центральна білизняна, у тому числі:	
відділення чистої білизни	16
відділення брудної білизни	8
приміщення розбирання брудної білизни	8
Служба клінінгу території, у тому числі:	
побутові приміщення	3.5
склад садового інвентарю і техніки	4
Майстерні, у тому числі:	
електротехнічна	8
слюсарна	8
столярна	16
малярна	12
Складські приміщення, у тому числі:	
резервний склад білизни	8
матеріально-технічні склади	30
склад видаткових матеріалів	16
склад меблів	30
склад технічних служб	10
склад лакофарбових матеріалів	8
склад пиломатеріалів	20
Побутові приміщення виробничого персоналу	
санвузли (чоловічі та жіночі)	14
душові (чоловічі та жіночі)	20
Пральня	22
Господарські приміщення	24
Завантажувальна	49.5
Усього, м2	353

1.4 Сервіс

1.4.1 Бронювання. Дистрибуція.

Бронювання номерів у готелі та різноманітних додаткових послуг відбувається через систему централізованого бронювання, на сайті готелю, через туроператора або напряму подзвонити безпосередньо в службу бронювання. Централізоване бронювання готелю дає змогу:

- дізнаватись про наявність вільних номерів у готелі та отримувати запит

системи;

- підтверджувати бронювання та отримувати розрахунок вартості номера;
- вносити деякі зміни в бронювання номеру;
- дає змогу економії витрат на телефонних переговорах між клієнтом та готелем.

Готель «Edeldorf Business Hotel» підключено до таких систем бронювання як Booking.com, Agoda.com, Hotels.com та багато інших. Клієнти можуть бронювати номер безпосередньо зі своїх мобільних телефонів або планшетів за допомогою мобільних додатків.

Модуль адміністративної служби

У готелі Edeldorf Business Hotel застосовується система Fidelio. Дана система призначена для автоматизації готельного господарства і дозволяє проводити бронювання, заселення, нарахування за послуги, вести облік несплачених рахунків, складати фінансові та статистичні звіти. Завдяки програмі Fidelio готель має можливість вести історію кожного гостя.

Таким чином, якщо у постійного гостя готелю були якісь побажання в минулий раз, то приїхавши знову їх буде виправлено. Також система дозволяє контролювати особовий рахунок кожного гостя, де будуть відображатися усі його витрати, як у номері так і в ресторані готелю.

Модуль відділу резервування

Модуль відділу резервування дозволяє автоматизувати роботу відділу резервування номерів готелю. Відділ пов'язаний із системою Fidelio.

Основними функціями модуля є:

- присвоєння номерів різних тарифних статусів (стандарт, люкс, апартаменти);
- резервування готельних послуг, а також додаткових послуг;
- контролює ситуації перевищення попиту над кількістю вільних номерів;
- збереження інформації про кожного гостя, який раніше перебував у готелі (побажання, зауваження та номер кімнати).

Модуль роботи покоївок

Модуль роботи покоївок призначений для відстеження інформації про стан номерів готелю. У кожного номера є свій статус: «вільно» або «зайнято». Для покоївок є власні статуси: «чистку не проведено», «чисто» та «готово для продажу». Як тільки гість заселився до номеру, його статус змінюється у системі автоматично та йому присвоюється статус «зайнято».

Модуль маркетингу

Найголовнішим завданням модуля :

- забезпечити готель клієнтами;
- досліджувати ринок на виявлення нових конкурентів;
- проведення рекламних заходів для розширення круга споживачів;
- удосконалення маркетингової стратегії.

Проектування дистрибуції в готелі відбувається так, щоб кожен гість готелю, став потенційним клієнтом. Тому потрібно забезпечити клієнту можливість швидкого та зручного бронювання номеру.

1.4.2. Реєстрація. Розміщення. Виселення

Для більш комфортної організації розміщення клієнтів у готелі Edeldorf Business Hotel, передбачається служба приймання та розміщення. Службу прийому і розміщення очолює адміністратор служби прийому та розміщення. У його підпорядкуванні знаходяться адміністратори ресепшин, покоївки, служба охорони, кухар. Зона рецепції у вестибюлі виконана у формі стійки, за нею - робоче місце чергового адміністратора, який обліковує зайняті номери, попередні замовлення; касир - забезпечує розрахунок клієнтів за представлені їм послуги; порт'є - працівник служби прийому та розміщення, який виконує обов'язки за стійкою рецепції. Його основними функціями є - оформлення необхідної документації під час поселення та від'їзду клієнтів, надання інформації про готель, ведення картотеки зайнятості номерів, розрахунок гостей, бронювання номерів. Одночасно персонал прийому контролює рух гостей, відвідувачів та працівників готелю.

Процес реєстрації умовно можна розділити на кілька етапів:

передреєстраційний, оформлення реєстраційного запису, визначення номерів та тарифів, оплата готельних послуг, видача ключів від номера, супровід гостя у номер.

Розрахунок і виписка виїжджаючих гостей виробляються біля стійки готельної каси. У касі нараховують всі витрати гостя на його рахунок. У касу зі служби бронювання (або від reception) надходять відомості (у комп'ютер) про те, як буде проходити оплата (ваучер, готівка, кредитна картка; іноді частково або повну оплату виробляє фірма, приймаюча даного гостя).

Під час перебування гостя в готелі всі рахунки, що виставляються йому за користування різними послугами готелю, фіксуються на картці- рахунку гостя, в якій також відображені всі зроблені ним або ще кимось платежі. На основі цих даних при виписці гостю пред'являють до оплати рахунок, що зазвичай включає плату за проживання , харчування в ресторані (якщо не оплачено на місці), додаткові послуги (прання , room service і т. д.).

Виписка клієнта фіксується з негайним оповіщенням інших служб готелю. Після прибирання номера та підготовки його до заселення господарська служба інформує про це службу розміщення.

Таблиця 1.14

Асортимент безкоштовних та платних послуг готелю

«Edeldorf Business Hotel» 4*

Безкоштовні послуги	Платні послуги	
1	2	3
- виклик швидкої допомоги; - користування медичною аптечкою; - доставка кореспонденції в номер; - послуга «будильник» ; - надання різання, голок, ниток, одного комплекту посуду та столових приладів.	Транспортні послуги	- організація продажу квитків на всі види транспорту; - замовлення автотранспорту за замовленням гостей; - виклик таксі; - прокат автомобілів;
	Бізнес-послуги	- оренда конференц-залу, залів переговорів; - послуги бізнес-центру. - замовлення послуг гідів-перекладачів;

Продовження таблиці 1.14

1	2	3
	Побутове обслуговування	- ремонт взуття; - ремонт і прасування одягу; - прання і хімчистка одягу; - зберігання цінних речей гостя; - доставка багажу в номер;
	Ресторанні послуги	- лобі-бар (цілодобово); - ресторан (7.00 – 22.00); - бар (14.00 – 23.00).
	Спа-послуги	- користування тренажерним залом;
	Анімаційні послуги	- екскурсійне обслуговування; - купівля та доставка квітів.

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

У готелі Edeldorf Business Hotel передбачено послугу *Guest relation*. Це співробітник, який працює з усіма гостями в готелі. Він відповідає на їхні запитання та виконує різноманітні прохання і т.п. Обов'язкове володіння кількома мовами: російська, англійська, німецька та будь-яка інша мова. Обов'язки на посаді *Guest relation*:

- ✓ Комунікація з гостями.
- ✓ Робота зі спеціальними побажаннями і пропозиціями, а також скаргами гостей.
- ✓ Ведення бази даних по клієнтам і їхнім побажанням.
- ✓ Ведення бази даних по VIP клієнтам і їхнім побажанням.
- ✓ Зустріч гостей в лобі.
- ✓ Надання гостям повної інформації про готелі і послуги.
- ✓ Організація екскурсій по готелю.
- ✓ Контроль над дотриманням стандартів обслуговування гостей.
- ✓ Внесення інформації про гостей у систему управління готелем і постійне її оновлення.
- ✓ Складання гостьових листів.

- ✓ Комунікація з корпоративними компаніями і туристичними агентствами і отримання інформації про якість розміщення та обслуговування.
- ✓ Надання інформації про скарги і пропозиції гостей Frontoffice Manager.
- ✓ Координація роботи служб прийому і розміщення гостей.
- ✓ Перевірка гостьових номерів перед заїздом.

У готелі Edeldorf Business Hotel передбачено обслуговування *Room service*. У готелі Edeldorf Business Hotel робота Room Service надається цілодобово : персонал працює по 8 годин у 3 зміни. Служба рум-сервісу підпорядковується директору Food and Beverage або директору ресторану. Менеджер, який очолює службу, щоденно повинен проводити тренінги з офіціантами. Менеджеру підпорядковуються бригадири – супервайзери, які слідкують за роботою офіціантів. Room Service працює за таким принципом – ротація. Як правило, зміни не закріплені за певним супервайзером, тобто офіціанти переходять зі зміни у зміну залежно від графіку. Час очікування замовлень до номеру наступний:

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

1.4.4. Хаускіпінг (Houskeeping).Клінінг (Cleaning)

Служба з прибирання готелю або господарська служба відповідає за чистоту і порядок в готелі. Персонал господарської служби - це начальник господарської служби, покоївки, супервайзери та старші покоївки. У готелі передбачено такі посади: покоївки (24 особи), прибиральниці, двірник (2 особи). Господарська служба, також як і фронт-офіс, працює цілодобово в три зміни. Покоївка щодня виконує, як поточне так і проміжне прибирання. Генеральне прибирання виконується 1 раз на 10 днів. Покоївки працюють в одну в зміну: з 8.00 до 20.00. Норма на одну покоївку становить 5-9 номерів

за зміну (20-30 хв на прибирання номера) залежно від його розміру та оснащення. Господарська служба відповідає за закупівлю якісних миючих засобів та побутову хімію, яка використовуються при прибиранні готелю. Також господарська служба відповідальна за розробку правил з безпеки при поводженні з деякими засобами побутової хімії. При прибиранні номерів та готеля покоївки та прибиральниці використовують різноманітні прибиральні обладнання, миючі засоби та прибиральний інвентар.

Для прибирання підлоги будуть використовуватися професійні пилососи Viemmedue. Його особливості та переваги - максимальна потужність всмоктування при мінімальному споживанні енергії та двоступінчаті турбіни з байпасним охолодженням для збору пилу, вологи сміття та рідин. Передбачено використання професійних миючих засобів фірми SUTTER Professional. При виробництві миючих засобів застосовані дорогі парфумовані віддушки найкращих європейських виробників. Вони залишають легкий ненав'язливий запах, швидко вивітрюються, гіпоалергенні. Різноманітність запахів на всі смаки: морська свіжість, ненав'язливий яблучний аромат, альпійські луки, цитрусовий та фруктовий букети, вишуканий парфумований аромат. Обладнання, інвентар та мийні засоби, які використовуються у готелі представлені у таблиці 1.15.

Таблиця 1.15

Обладнання, інвентар та мийні засоби для клінінгу готелю

«Edeldorf Business Hotel» 4*

№ пор.	Марка та назва виробника	Призначення	Кількість
1	2	3	4
Клінінгове обладнання			
1.	Пилосос SP65-65TSM50-SM50B	Для сухого професійного прибирання.	12
2.	Машина WET 450-500-600	Вологе прибирання підлоги	4
3.	Alvi 3950/2 CR	Возик для покоївки	14
Інвентар			
1.	EASY ROOM	Проста система прибирання для покоївки	10

Продовження таблиці 1.15

1	2	3	4
2.	Мікрофібра Sitec (Польща)	Для очищення, полірування та сушки більшості поверхонь.	9
3.	Статья I. Merida, Италия	Швабра профессиональная для влажной уборки	6
4.	APE	Совок зі щіткою для прибирання приміщень.	7
Мийні засоби			
1.	SUTTER Professional (Італія), GLASSTEK	Миючий засіб високої концентрації для скляних поверхонь	16л.
2.	SUTTER Professional (Італія), PLURAL PLUS	Миючий засіб для видалення плям з різних видів поверхонь	15л.
3.	SUTTER Professional (Італія), ONDA	Миючий засіб з дезодоруючим і дезінфікуючим ефектом	18л.
4.	SUTTER Professional (Італія), FRESCO	Миючий засіб для догляду за полірованими і мармуровими підлогами	15л.
5.	SUTTER Professional (Італія), EDELWEISS IGIENIC	Універсальний дезінфікуючий засіб для миття ванної і туалету	18л.

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

Організація таких послуг як Велнес (Wellness), Спа (SPA), Фітнес (Fitness) у готелі Edeldorf Business Hotel буде розміщена у приміщеннях, які забезпечуватимуть зручність та комфортність для клієнтів. Спорт – невід’ємна частина здорового способу життя, допомагає залишатись у формі, а також робить нас більш організованими та дисциплінованими. Під час ділової поїздки чи подорожі наші гості зможуть безкоштовно скористатися послугами тренажерного залу. Займатись організацією надання різноманітних послуг буде кваліфікований персонал, який має спеціальну освіту та досвід роботи. У тренажерному залі представлено таке обладнання: бігові доріжки, велотренажери та еліптичні тренажери, а також килимки для вправ з розтягування та пресу. Необхідне обладнання, яке будуть використовувати для надання послуг подано у таблиці 1.16.

Таблиця 1.16

**Перелік обладнання для організації Спа (SPA) Фітнес (Fitness)
послуг «Edeldorf Business Hotel» 4***

Комплекс послуг	Обладнання	Кількість од.
Фітнес (Fitness)		
Кардіотренування	Бігова доріжка SportsArt T655	4
Кардіотренування	Вертикальний велотренажер Fitex RU500	3
Кардіотренування	Орбітрек SportsArt E845S	4
Кардіотренування	Степпер Pulse Fitness 220G	2
Силові тренування	Жим ногами FreeMotion F218	1
Силові тренування	Машина Сміта Freemotion F211	1
Силові тренування	Жим вгору FreeMotion F302	1
Силові тренування	Жим від грудей FreeMotion F300	1
Силові тренування	Функціональний тренажер блокова тросові тяга SportsArt S972	1
Силові тренування	Лава для жиму під кутом вгору NRG N204	2
Силові тренування	Лава регульована NRG N202	2
Силові тренування	Гіперекстензія кутова NRG N208	1
Фітнес	Балансувальні і степ-платформи	10
Фітнес	Бодибари	20
Фітнес	Обважнювачі	15
Фітнес	Килимки і мати	15
Фітнес	Еспандери	5
Спа (SPA)		
Послуги масажу	Масажний стіл Barbados.	1
Послуги інфрачервоної сауни	Комплект обладнання СПА комплексу Sweet Sauna Infrared, від компанії Starpool	1
Послуги фінської сауни	Комплект обладнання СПА комплексу Eclipse, від компанії Starpool	1

1.4.6. Конференц-сервіс (Conference)

«Edeldorf Business Hotel» має в своєму розпорядженні конференц зали для ділових заходів - для конференцій і лекцій, семінарів, тренінгів, майстер-класів, для презентацій і концертів, - місткістю від 10 до 130 осіб. Професійна, уважна і досвідчена команда фахівців допоможе вибрати конференц-зал, виконає всі технічні вимоги для організації заходу,

забезпечить кейтерингове супровід - від перерв на каву та фуршетів до повноцінних обідів, вечерів і банкетів, і, при необхідності, розмістить анонс на внутрішніх рекламних носіях і на інтернет ресурсах центру. Зняти зал в оренду, забезпечити обладнанням, замовити каву-брейк, фуршет або банкет будь-який з цих питань можна вирішити за особистим менеджером, фахівцем конференц-сервісу, який буде курирувати ваше заход.

НАШІ КОНФЕРЕНЦ-МОЖЛИВОСТІ ВКЛЮЧАЮТЬ:

- 4 конференц-зал (150 м²) розміщує до 130 чоловік театром;
- 3 кімната для переговорів (20 м²) для приватних зібрань, рад директорів на високому рівні;
- 3 конференц-залу (по 53,5 які ідеально підходять для прес-конференцій або презентацій);
- 3 зони для кава-брейків загальною площею 205 м²;
- 2 кімнати для заходів (37 м²), які підходять для проведення різних семінарів.

Оренда офісних приміщень

Готель «Edeldorf Business Hotel» має можливість надання офісних приміщень в оренду. Нове приміщення готелю, розташоване в самому центрі міста Дніпро, ідеально підійде для будь-якої організації.

Переваги пропозиції:

- Престижне розміщення в центрі міста
- Якісна обробка офісів і місць загального користування
- Зручна транспортна розв'язка
- Наявність власного паркінгу (не входить у вартість, є можливість погодинного розміщення авто)
- Щоденне прибирання
- Бізнес-ланчі в ресторані готелю (не входить у вартість)
- Басейн і тренажерний зал (не входить у вартість)

- Сучасне інженерне забезпечення (центральне кондиціонування, системи охорони та контролю доступу в будівлю, цілодобове відеоспостереження, автоматизована система контролю проїзду автомобілів на територію, якісний Wi-Fi)

1.5. Ресторани. Бари (Food and Beverage)

Edeldorf Restaurant - це саме те місце, де цінителі вишуканого смаку будуть приємно здивовані і майстерністю кухарів, і різноманітністю запропонованих страв. Середземноморська та європейська кулінарна традиції в цьому закладі мають свою унікальну інтерпретацію. Адже для кухарів Edeldorf Restaurant приготування їжі - це особливий ритуал і справжня філософія. Для створення унікальних страв необхідні тільки найкращі інгредієнти. Тому, ресторан особливо уважно ставитися до якості продуктів, з яких готуються кулінарні шедеври. Кухар, який ставиться до своєї справи як до мистецтва, не втомлюється винаходити. Тому, крім основних страв, ресторан пропонує своїм відвідувачам неодмінно покуштувати і фірмові десерти, які нікого не залишать байдужим.

Ресторан буде працювати, як відкритий, так і закритий заклад. Споживачі матимуть з 7:00 до 10:00 ранку шведську лінію, а з 11:00 до 24:00 заклад буде доступним для всіх. У ресторані запроваджується обслуговування офіціантами. За кожним офіціантом буде закріплена певна кількість столиків та всі інші елементи технічного обслуговування таких, як приймання замовлення, сервірування столу, подання страв та напоїв гостям, розрахунок зі споживачами та прибирання посуду зі столу.

У ресторані працюватимуть близько 8 офіціантів та 3 бармени. У барі застосовують методи обслуговування, як самообслуговування (коли гість сам робить замовлення та сплачує чек безпосередньо бармену). У ресторані буде використовуватися метод обслуговування офіціантами. Буде як повне так і часткове обслуговування. При повному обслуговуванні всі операції (отримання продукції, доставляння її у залу, подавання страв і напоїв в обніс, прибирання посуду, розрахунок) здійснюються офіціантами. Така форма

забезпечує більш високу культуру обслуговування й застосовується при проведенні банкетів і прийомів, а також при обслуговуванні споживачів у вечірній час. При частковому обслуговуванні офіціантами продукція доставляється з роздавальні у залу, страви подаються на стіл. За столом споживачі обслуговують себе самі. Часткове обслуговування офіціантами здійснюється також при обслуговуванні за типом "шведського столу" і за фуршетними столами-буфетами. При обслуговуванні за типом "шведського столу" на стіл заздалегідь виставляються холодні закуски, солодкі страви, кондитерські вироби. Для реалізації перших і других страв у залі ресторану встановлюються спеціальні марміти з купками тарілок і приборами для розкладання. Споживачами вибираються страви, офіціанти допомагають лише покласти закуску або гарячу страву на тарілку. При цьому розрахунок робиться попередньо.

Таблиця 1.17

**Концепція закладу готельно-ресторанного господарства
«Edeldorf restaurant»**

Ознаки концепції	Характеристика ознак
Вид закладу	Комплексний заклад готельного господарства, який включає до свого складу ресторан
Назва ЗГРГ	Edeldorf
Кулінарне спрямування	Європейська
Місце знаходження	вул. Січеславська Набережна 47а
Контингент споживачів	Розосереджений
Форма закладу	Повносервісний
Формат виробництва	Скорочений цикл виробництва
Тип структурного підрозділу	Ресторан
Спеціалізація	Європейська кухня
Категорія, клас	Вищий
Кількість місць	150
Режим роботи	11:00 – 24:00
Форма обслуговування	Обслуговування офіціантами
Дизайнерський стиль	Мінімалізм

Ресторан "Edeldorf" покликаний розповісти місту все про гастрономічні задоволення. Тут є місце кулінарним експериментам. Меню ресторану, не втративши самобутності, змогло об'єднати різні культури і підлаштуватися під смаки жителів і гостей Дніпра. Предметом особливої гордості "Edeldorf" є велика рибна вітрина, що включає в себе охолоджені рибу і морепродукти Середземного і Чорного морів. Салати, холодні і гарячі закуски супи і страви з риби, м'яса - все це в авторських варіаціях шеф-кухаря ресторану. Меню ресторану представлено в додатку Б.

Проектований ресторан європейської кухні при готелі працюватиме як відкритий так і закритий заклад. Тому для проживаючих в готелі споживачів з 7:00 до 10:00 буде шведська лінія, а з 11:00 до 24:00 ресторан буде працювати як відкритий заклад. Тому для визначення добової динаміки попиту споживачів, проводимо прогноз відвідування ресторану європейської кухні, що проектується. Оборотноість місць протягом години залежить від тривалості вживання їжі. Прогнозна динаміка завантаженості ресторану європейської кухні на 150 місць наведена у табл. 1.18.

Таблиця 1.18

Прогнозна динаміка завантаженості ресторану на 150 місць

«Edeldorf restaurant»

Години роботи	Тривалість відвідування	Оборотність місця за годину, рази	Коефіцієнт заповнення зали, частка одиниці	Кількість відвідувачів, осіб
1	2	3	4	5
7:00-10:00	Шведська лінія			132
11:00-12:00	40	0,9	0,2	36
12:00-13:00	40	0,8	0,3	32
13:00-14:00	60	0,8	0,4	48
14:00-15:00	60	0,7	0,6	42
15:00-16:00	60	0,7	0,6	42
16:00-17:00	90	0,8	0,5	72
17:00-18:00	90	0,7	0,5	63

Продовження таблиці 1.18

1	2	3	4	5
18:00-19:00	90	0,5	0,7	45
19:00-20:00	120	0,5	0,8	60
20:00-21:00	120	0,4	0,9	48
21:00-22:00	120	0,4	0,9	48
22:00-23:00	120	0,3	0,4	36
23:00-24:00	60	0,3	0,1	18
Загальна кількість відвідувачів за день				546
Денна оборотність місця, рази				3,64

В результаті проведення розрахунків визначено, що загальна кількість споживачів ресторану протягом дня становить 546 осіб, а оборотність місця в залі за день 3,64. Розрахунок загальної кількості страв для ресторану при готелі категорії 4* на 150 посадочних місць. Вихідними даними для визначення кількості страв є кількість споживачів і коефіцієнт споживання страв. Загальна кількість страв визначається за формулою. Значення коефіцієнта споживання страв: для «шведського столу» = 7, а для меню «а-la-card» = 4. Розраховуємо загальну кількість страв за сніданок по типу «шведського столу» і за обід і вечерю по меню «а-la-card». «Шведський стіл»: кількість страв, реалізованих підприємством протягом дня: $132 * 7 = 924$. Меню «а-la-card»: кількість страв, реалізованих підприємством протягом дня: $546 * 4 = 2\,184$. На наступному етапі визначаємо загальну кількість страв у кожній групі ресторанної продукції. Дані наведено у табл.1.19.

Таблиця 1.19

Кількість страв за групами ресторанної продукції

Група страв	Коефіцієнт споживання	Кількість страв
Холодні страви та закуски	1,6	718
Супи	0,23	103
Основні страви	1,4	628
Десерти	0,4	179
Гарячі напої	0,5	224
Холодні напої	0,5	135

Складання меню розрахункового дня

Розрахункове меню являє собою перелік найменувань страв із зазначенням виходу готової страви та кількості страви. Виробничої програми гарячого цеху є асортимент приготованих страв і кулінарних виробів і їх кількість, що реалізовується за день. Успішне здійснення виробничого процесу залежить від оперативного планування і правильної організації роботи у закладах ресторанного господарства. Сутність оперативного планування полягає в складанні виробничої програми закладу. Питаннями планування виробничої програми займаються завідувач виробництвом, начальники виробничих цехів, бригадири, працівники бухгалтерії. Виробнича програма ресторану на 150 місць показана в додатку В. Складання меню сніданку за типом «шведського столу» подано в табл. 1.20.

Таблиця 1.20

Меню сніданку по типу «шведського столу»

«Edeldorf restaurant»

Номер рецептури	Назва страви	Вихід,г	Кількість страв	Загальна кількість,кг
1	2	3	4	5
Салати				
Т.т.к	Грецький салат	150	20	3
Т.т.к	Салат Цезарь	230	50	11,5
Т.т.к	Різноманітні овочі	215	45	9,7
Т.т.к	Оливки	120	20	2
Холодні закуски				
Т.т.к	Шийка варено-копчена	50	45	2,25
Т.т.к	Лосось холодного кочення	50	55	2,75
Т.т.к	Сир Гуада	50	60	3
Т.т.к	Сир Каммамбер	50	70	3,5
Т.т.к	Сир Брі	50	40	2
Т.т.к	Сир копчений	50	35	1,75
Т.т.к	Саламі	50	45	2,25
Горячі страви				
Т.т.к	Сирники	200	70	14
Т.т.к	Італійські тости	250	30	7,5
Т.т.к	Печені помідори	180	45	8,1
Т.т.к	Варені сосиски	210	55	11,6
Т.т.к	Мисливські ковбаски	250	32	8
Т.т.к	Млинці	180	60	10,8
Гарніри				
Т.т.к	Вівсяна каша	200	15	3
Т.т.к	Мюслі на вибір	190	20	3,8

Продовження таблиці 1.20

1	2	3	4	5
Т.т.к	Грецький йогурт	125	30	3,75
Страви з яєць				
Т.т.к	Омлет	125	60	7,5
Т.т.к	Глазун'я	120	15	1,8
Т.т.к	Яйця бенедікт	90	15	1,35
Т.т.к	Яйця пашот	90	15	1,35
Борошняні кондитерські вироби				
Т.т.к	Булочки в асортименті	80	60	4,8
Т.т.к	Круасан	50	60	3
Горячі напої				
Т.т.к	Кофе еспресо	25	50	1,25
Т.т.к	Капучіно	50	60	3
Т.т.к	Горячий шоколад	60	30	1,8
Т.т.к	Листовий чай	60	50	3
Т.т.к	Еспресо подвійний	60	50	3
Холодні напої				
	Сік в асортименті	60	40	2,4
	Вода газована	60	20	1,2
	Вода негазована	60	25	1,5

Визначення реалізації страв по годинах роботи підприємства

Для наступних технологічних розрахунків складають таблицю реалізації готових страв по годинах роботи залу, ґрунтуючись на графіку завантаження залу даного типу підприємства громадського харчування і розрахунковому меню. Кількість страв, що реалізовується споживачам за кожну годину роботи залу, розраховується за формулою (1.1):

(1.1)

$$пч = пд * К,$$

де пч- кількість страв, реалізованих за 1 годину роботи залу, шт. ;

пд - кількість страв, реалізованих за весь день за певним меню, шт.;

К - коефіцієнт перерахунку для даного години.

Коефіцієнт перерахунку визначається за формулою (1.2):

(1.2)

$$K = N_{ч} / N_{д}$$

де $N_{ч}$ - кількість споживачів, що обслуговуються за 1 годину, чол.;

$N_{д}$ - кількість споживачів, що обслуговуються за день за певним меню, чол.

Сума коефіцієнтів перерахунку за день роботи залу повинна бути дорівнює 1, а сума страв, що реалізуються по годинах роботи залу, повинна дорівнювати загальній кількості страв. Коефіцієнти перерахунку реалізації страв подано в табл. 1.21.

Таблиця 1.21

Коефіцієнти перерахунку реалізації страв

«Edeldorf restaurant»

Кількість споживачів за годину, $N_{ч}$	Кількість споживачів за день, $N_{д}$	Коефіцієнти перерахунку
36	546	0,06
32	546	0,05
48	546	0,08
42	546	0,07
42	546	0,07
72	546	0,13
63	546	0,11
45	546	0,08
60	546	0,10
48	546	0,08
48	546	0,08
36	546	0,06
18	546	0,03
Усього:		1

Розрахунок корисної площі гарячого цеху

Для визначення площі виробничих приміщень (гарячого, холодного і ін. Цехів) приймають метод розрахунку площ, займаних устаткуванням за формулою (1.3):

(1.3)

$$F = F_{\text{пол}} / \eta_{\text{сл}},$$

де F - загальна площа приміщення, м²;

$F_{\text{пол}}$ - корисна площа цеху, м²;

η_{умов} - умовний коефіцієнт використання площі.

Для холодного цеху - 0,45; для гарячого - 0,35.

Корисна площа, зайнята усіма видами обладнання, визначається на підставі його габаритів по каталогах обладнання або довідників визначається за формулою (1.4):

(1.4)

$$F_{\text{пол}} = f * n,$$

де f - площа, зайнята кожною одиницею обладнання, визначається на підставі його габаритів, м²;

n - кількість одиниць обладнання даної марки, шт.

Таблиця 1.22

Розрахунок корисної площі гарячого цеху «Edeldorf restaurant»

Найменування устаткування	Тип, марка устаткування	Кількість	Розміри, мм		Площа, м ²	
			довжина	ширина	Зайнята одиницею обладнання	Зайнята всім обладнанням
1	2	3	4	5	6	7
Плита електрична	761CAE	2	850	700	0,6	1,19
Пароконвектомат	Zanussi FCS 102EP	1	890	913	0,81	0,81
Шафа холодильна	PPOLAIR ШХК-1,4 (0,7-0,7)	1	1402	884	1,24	1,24
Раковина	РП-1	1	300	400	0,12	0,12
Кипятильник зі стендом	КЭНД - 100-02	1	430	350	0,15	0,15
Универсальная кухонна машина	5KFPM770EAC	1	800	700	0,56	0,56
Гриль електричний контактний	BORK GR CNN 9822 ВК	1	700	300	0,15	0,15
Стол виробничий	СПРО-7-7	3	1800	700	1,26	3,78
Стол виробничий з моечною ванною	СМО-7-7	1	1500	600	1,26	1,26
Ванна моечна	ВМ-2/700	1	1390	700	1,26	1,26
Стійка раздаткова	СР-1500	1	1500	800	1,2	1,2

Продовження таблиці 1.22

1	2	3	4	5	6	7
Стійка раздаткова теплова	СР-1500	1	1500	800	1,2	1,2
Вставка	В-300	1	300	700	0,24	1,2
Стелаж	МСЛ-3	2	1110	500	0,55	1,11
Ванна миечна	ВМ1	1	630	630	0,4	0,4
Острівний вентиляційний зонт						
Разом площа обладнання						16,8
Загальна площа гарячого цеху	$F = F_{\text{оборуд}} / \eta_{\text{усл}} = 16,8/0,35 = 48$					

Гарячий цех призначений для приготування гарячих страв, гарнірів, холодних закусок, солодких страв та ін. Гарячий цех повинен бути оснащений сучасним обладнанням - тепловим, холодильним, механічним і немеханічним: плитами, жарочними шафами, пищеварочними котлами, електросковородами, електрофритюрницями, холодильними шафами, а також виробничими столами і стелажми. Для задовільного протікання технологічного процесу цех матиме зручні зв'язки із холодним цехом та залом кафе. Режим роботи гарячого цеху – з 6:00 до 24:00. В цеху працюватиме чотири кухаря один з яких п'ятого розряду а троє четвертого розряду по 9 годин через день.

Організація робочих місць, їх оснащення необхідним інвентарем і посудом, транспортними засобами, ритмічне постачання сировиною, електроенергією протягом зміни відповідають вимогам наукової організації праці і технологічних схем виробництва. Гарячий цех буде забезпечений всім необхідним сучасним тепловим, холодильним обладнанням, виробничими столами, стелажми, мийними ваннами, полицями та ін.

Розрахунок корисної площі холодного цеху

Розраховуємо корисну площу цеху. Результати розрахунків зводимо в табл. 1.23.

Таблиця 1.23

Розрахунок корисної площі холодного цеху

№ п/п	Найменування обладнання	Марка	Габаритні розміри тари, мм			Кількість одиниць обладнання, шт.	Корисна площа, м ²
			a	b	h		
1	2	3	4	5	6	7	8
1	Картоплечистка	SaturnST-FP8508	260	260	260	1	на столі
2	Овочерізка	HLC-300	280	200	310	1	на столі
3	Холодильна шафа	ШХС-0,5	750	750	1800	3	1,68
4	Стіл виробничий	СП-1200	1500	750	900	4	6,02
5	Підтоварник	ПТ-2А	1000	600	280	2	1,2
6	Ванни мийні	ВМСМ-1	630	630	860	2	0,79
7	М'ясорубка	FIMAR8/D	300	260	360	1	на столі
8	Стелаж	СТР-124	600	500	1800	4	1,2
9	Раковина	Р-4	400	500	900	2	0,8
10	Полиця настінна	ПН-32/1200	1200	200	200	2	на стіні
11	Ваги	ВНЦ-02	300	200	110	1	На столі
	Разом						10,8

$$S_{\text{заг}} = 10,8 / 0,45 = 24 \text{ м}^2.$$

Для обробки м'ясопродуктів, птиці та овочів на підприємстві проектується холодний цех. Холодний цех працюватиме з 6:00 до 24:00 години. Згідно з умовами протікання технологічного процесу на підприємстві відділ розташовується поруч із групою складських приміщень та має зручні зв'язки із іншими відділами. На технологічній лінії оброблення овочів робочі місця обладнані: картоплечисткою, овочерізкою, виробничими столами, підтоварником, мийною ванною. Лінія де буде оброблятися м'ясо обладнана: м'ясорубкою, холодильником, виробничими столами, мийною

ванною. Для відходів передбачається окремий пластиковий контейнер. Обов'язково на видному місці будуть розміщені правила техніки безпеки, обов'язки працівників та технологічні схеми оброблення продукції. Напівфабрикати готуватимуться по мірі необхідності, але з невеликим запасом. В холодному цеху працюватимуть дві бригади. В кожній бригаді буде працювати кухар 3 розряду.

Для зберігання інвентарю і тари приймаємо комору інвентарю і тари. Розрахунок корисної площі комори зводимо до табл. 1.24.

Таблиця 1.24

Розрахунок корисної площі комори інвентарю і тари

Найменування устаткування	Марка	Габаритні розміри тари, мм			Кількість одиниць обладнання, шт.	Корисна площа, м ²
		a	b	h		
Підтоварник	СВС-2	1050	840	280	1	0,88
Стелаж	СПС-2	1150	840	2000	1	0,96
Ванна мийна	ВИ-1А	910	910	900	1	0,83
Разом						2,7

Загальна площа приміщення складає: $S_{\text{заг}} = 2,7 / 0,45 = 6 \text{ м}^2$.

Схема технологічного процесу підприємства

Для визначення структури підприємства складаємо схему технологічного процесу підприємства із вказанням видів устаткування, що використовуються та режимів роботи окремих ділянок підприємства в табл. 1.25. Будь-який технологічний процес можна розглядати як систему, що має входи (склад сировини, її кількість тощо) і виходи (готова продукція, сировина, кількість, якість та інші параметри). Процес проектування технологічних процесів є одним із найважливіших етапів будь-якого виробництва. Саме на етапі проектування вибирається найбільш ефективний технологічний процес.

Таблиця 1.25

Схема технологічного процесу підприємства

Операції та режими	Вид приміщень	Обладнання
Прийом сировини 8:30.00 – 14.00	Рампа, завантажувальний майданчик	Ваги товарні, візок вантажний
Зберігання сировини (відповідно до санітарних вимог)	Охолоджувальні шафи, не охолоджувальні комори	Стелажі, підтоварники, полицки
Механічне кулінарне оброблення сировини 9.00 – 15.00	Заготівельний цех	М'ясорубка, столи, ванни мийні, холодильник, виробничі столи картоплечистка, овочерізка, стелаж, настільні ваги
Приготування продукції 10.00 – 18.00	Доготівельний цех	Плити, сковорода, фритюрниця, шафа холодильна, кухонний комбайн, виробничі столи, ванни мийні, стелаж, настільні ваги
Організація споживання продукції 11.00 – 24.00	Зала кафе, банкетна зала	Барна стійка, підсобний стіл, столи, стілці, касовий апарат

Об'ємо-планувальні рішення ресторану повинні передбачати послідовність і поточність технологічного процесу, а також повинні бути максимально скорочені шляхів руху вантажопотоків, зону виробництва розташовують максимально наближено до зон складських приміщень та обслуговування.

Визначення складу та площі приміщень ресторану «Edeldorf» наведено у табл. 1.26.

Таблиця 1.26

Склад і площа приміщень закладу «Edeldorf restaurant»

№ пор.	Назва приміщення	Площа приміщень, м2
1	2	3
Приміщення для відвідувачів		
1	Вестибюль	36
2	Торговельна зала	234
3	Гардероб для відвідувачів	12
4	Санвузли для відвідувачів	36
Складські приміщення		
5	Завантажувальна	36

Продовження таблиці 1.26

1	2	3
6	Комора сухих продуктів	36
7	Комора винно-горілчаних напоїв	18
8	Охолоджувальна камера м'ясо-рибних напівфабрикатів	18
9	Охолоджувальна камера овочевих напівфабрикатів, фруктів, зелені, напоїв	18
10	Охолоджувальна молочно-жирова камера	10
11	Комора інвентарю та мийна тари	6
12	Приміщенні комірника	6
Виробничі приміщення		
13	Гарячий цех	48
14	Холодний цех	24
15	Доготівельний цех	18
16	Мийна столового посуду	12
17	Мийна кухонного посуду	8
18	Роздаткова	24
Адміністративно-побутові приміщення		
29	Кабінет директора	8
20	Приміщення персоналу	24
21	Офісне приміщення	12
22	Білизняна	6
23	Санвузол для персоналу	6
24	Гардероб персоналу з душем	24
25	Приміщення для офіціантів та адміністраторів	12
26	Гардероб офіціантів	10
27	Їдальня для персоналу	30
Технічне приміщення		
28	Електрощитова	8
29	Теплопункт	10
30	Вентиляція	12
	Разом	764

За результатами визначення складу та площі приміщень ресторану «Edeldorf» визначено, що загальна площа закладу включає: приміщення для відвідувачів, складські приміщення, виробничі приміщення, адміністративно-побутові приміщення та технічне приміщення. Загальна площа яких склала 764 м².

Висновки до розділу 1

1. В розділі 1 було розроблено концепцію готелю та проаналізовано місцевість забудови. Виходячи з цього місто Дніпро де планується побудова готелю є дуже перспективним місцем. На даний час м. Дніпро є – індустріальним центром України. У місті розташовано понад тисяча великих та середніх підприємств, серед них 240 промислових. Серед яких підприємства металургії, будматеріалів, машинобудівні, енергетичні, хімічні, поліграфічні та харчові. Також Дніпро називають діловим центром. Саме тут розташовано головні офіси дванадцяти банків України, п'ять ділових центрів та Дніпропетровська торгово-промислова палата. Місто володіє значним туристсько-рекреаційним потенціалом. Проаналізувавши ринок міста ми виділили найближчих конкурентів готелю «Edeldorf Business Hotel». Ними виявились Готель «Академія», Готель «Україна», Готель «Асторія-люкс», Готель «Катеринославський» та Готель «Парк-Готель».

2. Провели сегментацію потенційних споживачів готелю «Edeldorf Business Hotel», та виявили, що цільовим ринком готелю будуть підприємці та бізнес керівники, які мають середній рівень доходу, приїздити будуть з діловою метою на нетривалий період перебування. Готель розраховано на 132 місця, у готелі планується 84 номери. Дизайнерський стиль – це мінімалізм. Готель пропонує своїм гостям: багатофункціональні зали для проведення конференцій, нарад, банкетів, фуршетів), сучасне оснащення конференц-залів, офісні приміщення та зали для проведення нарад. Також в даному розділі було розглянуто ресторан на 150 місць при готелі 4 зірки. Була розроблена виробнича програма даного підприємства громадського харчування: розрахунок кількості споживачів, загальної кількості страв, кількості страв за видами і асортименту, складання меню розрахункового дня, розробка меню сніданку за типом «шведського столу». Підібрано теплове обладнання для гарячого та холодного цеху, і обчислена його площа. Також розроблена схема технологічного процесу підприємства.

РОЗДІЛ 2

АРХІТЕКТУРА. ДИЗАЙН

2.1. Об'ємно-планувальні рішення готелю

Готель «Edeldorf Business Hotel» планується будувати за централізованою системою забудови, а це значить що громадська та житлова частини готелю будуть знаходитися в одній будівлі.

Група житлових приміщень готельного підприємства буде функціонально відокремлена. Її планується розмістити на 2-3 поверхах споруди. Громадська частина займатиме 1-4 поверх.

До приміщень громадської частини готелю відносяться приймально-вестибюльна, культурно-дозвільна, фізкультурно-оздоровча групи, підприємства побутового обслуговування і торгівлі, ресторанного господарства, службові, адміністративні та технічні приміщення.

Приймально-вестибюльна група займає найбільш відповідальне місце серед громадської частини готелю, тому що є місцем прибуття та від'їзду гостей і основним розподільним вузлом між групами приміщень. Саме приймально-вестибюльна група створює перше враження щодо готелю. У планувальній структурі готелю приміщення цієї групи будуть розташовані на першому поверсі й прилягатимуть безпосередньо до головного входу.

Функціональні групи приміщень, які є основними з'єднуються між собою коридорами. Завдяки такій раціональній планувальній структурі, основні функціональні потоки готеля не перетинаються. Розміри та площі основних планувальних елементів у запроектованому підприємстві прийнято згідно з діючими нормами, що забезпечує ефективність проходження основних технологічних процесів.

Конструктивна схема будівлі – каркасна, перекриття монолітне. Основні несучі елементи конструктивної схеми - залізобетонні колони. Зовнішні стіни запроектовані газобетон з утеплювачем товщиною 400 мм, внутрішні – 200 мм. Фундаменти будівлі запроектовані стрічкові монолітні

залізобетонні під колони: монолітні залізобетонні стаканного типу. Внутрішні перегородки в будівлі товщиною 120 мм з гіпсокартону плюс шумоізоляція. Покрівля – скатна з збитумної черепиці.

Підлоги в залі ресторану передбачаються з паркету, у виробничих приміщеннях – з керамічної плитки, в адміністративних приміщеннях – з лінолеуму, у складських приміщеннях – мозаїчні, у технічних – з асфальтобетону.

В розділі 1 ми розрахували площу всіх приміщень готелю. Вона складає 5698 м². Виходячи з цього корисна площа становить:

$$S_k = 5698 + 764 = 6462 \text{ м}^2.$$

Із врахуванням площі коридорів та технічних приміщень визначемо робочу площу за формулою (2.1):

(2.1)

$$S_p = S_k * K_1,$$

де S_k – корисна площа закладу;

K_1 – коефіцієнт збільшення площі, 1,25;

$$S_p = 6462 * 1,25 = 8\,077,5 \text{ м}^2$$

Із врахуванням площі конструктивних елементів будівлі (стін, сходів, вентиляційних шахт, ліфтів) визначаємо загальну площу закладу за формулою (2.2):

$$S_{\text{заг}} = S_p * k_2,$$

де S_p – робоча площа закладу;

k_2 – коефіцієнт збільшення площі, 1,15;

$$S_{\text{заг}} = 8\,077,5 * 1,15 = 9\,289 \text{ м}^2$$

Площу поверхів будівлі визначаємо:

$$S_{\text{пов } 1} = 2390 \text{ м}^2;$$

$$S_{\text{пов } 2} = 2299 \text{ м}^2;$$

$$S_{\text{пов } 3} = 2299 \text{ м}^2;$$

$$S_{\text{пов } 4} = 2299 \text{ м}^2.$$

2.2. Архітектурні рішення. Характеристика готелю «Edeldorf»

Готель «Edeldorf Business Hotel» - 4-зірковий готель запроектований в центрі, по вулиці Січеславська Набережна 47а з панорамним видом на Дніпро, формат якого поєднує сучасні технології та чудову якість. Готель розташований в безпосередній близькості до акваторії Дніпра і найпопулярнішим розважальним об'єктив міста - осередді культурного та ділового життя міста і України, в самому центрі міста Дніпро і в безпосередній близькості від Нового моста - головної транспортної артерії міста, що з'єднує правий та лівий береги річки Дніпро. Також поблизу знаходиться парк імені Т.Г. Шевченко і Монастирський острів.

Розвинена інфраструктура, близькість кращих торгових та ділових центрів міста ("Міст-Сіті", "Менора", "Пасаж" ін.) роблять готель "Edeldorf" одним з найкращих місць для ділової поїздки. Вдале розташування та зручна транспортна розв'язка забезпечують максимальні умови як для роботи, так і для відпочинку гостям готелю.

Будівля готелю запроектовано в єдиному стилі – мінімалізм. Будівля має 4 повери. Перший поверх, призначено для виконання громадських функцій, на решті 3 – житлові приміщення.

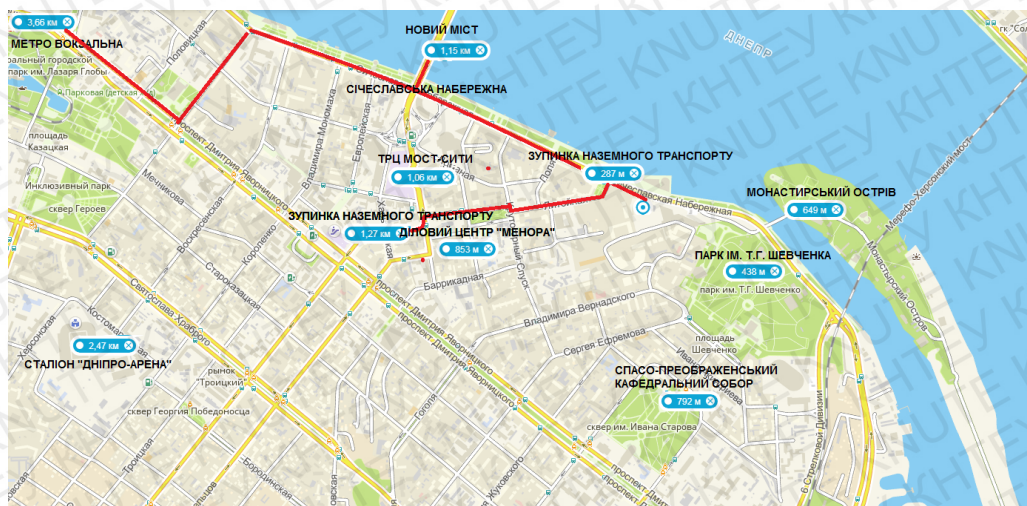


Рис. 2.1. Схема розміщення та під'їзду до готелю

Загальна характеристика ділянки будівництва

Ділянка під будівництво розташована у місті Дніпро, Жовтневого району по вулиці Січеславська Набережна 47. Архітектурний стиль забудов

поряд з готелем – сучасний. Район забудови переважно від 5 до 10 поверхів.
Архітектурний стиль забудови мікрорайону – сучасний.

Площа ділянки під будівництво готелю визначається за формулою (2.4):

(2.4)

$$S_d = p_z * N,$$

де S_d – площа ділянки під будівництво, м²;

p_z – норматив площі земельної ділянки, 20,2 м²/місце;

N – кількість місць у готелі.

$$S_d = 20,2 * 132 = 2\,666 \text{ м}^2$$

Особливі архітектурні умови:

- Ділянка прямокутної форми.
- Рельєф ділянки: плоский, без ухилу.
- Дерев на ділянці немає.
- Чагарнику немає.
- Панує напрям вітрів: південне.
- Сейсмічність - 4 бали.
- Під'їзні шляхи до ділянки хороші.
- Екологічна обстановка задовільна.
- Поруч знаходиться жвава дорога.

Зони озеленення визначається за формулою (2.5):

(2.5)

$$S_{oz} = S_d * 0,55, \text{ м}^2$$

$$S_{oz} = 2\,666 * 0,55 = 1466 \text{ м}^2$$

Захисна смуга шириною 6м.

Майданчик для стоянки легкових автомобілів на 25 місць визначається за формулою (2.6).

(2.6)

$$S_{ac} = N * p_{ac} * P / 100,$$

де p_{ac} – норматив площі території автостоянки на 1 машинно-місце 25м²;

N - кількість місць у готелі;

P- норматив кількості машинно-місць на стонці для типу та категорії готелю, 25%

$$S_{ac} = 132 * 25 * 33 / 100 = 1089 \text{ м}^2$$

Майданчик для тимчасового паркування та висадки і посадки пасажирів складає – 70 м².

Особливості готелю:

- Ділянка знаходиться в розвиненому діловому кварталі, в безпосередній близькості від численних галерей, ресторанів і парків.
- Проектом враховано розташування об'єкта в місті - в межах пішохідної доступності від зупинок міського громадського транспорту.
- Під'їзд до території - з боку фестивального причалу і вулиці Січеславська Набережна.

Транспортна доступність:

- Поблизу розташований головна вулиця міста, Карла Маркса та Набережна, яка є найдовшою в Європі. Смуг зелених насаджень шириною, майже 40-метрової стрічкою в'ється вздовж набережної. На ділянці між центральним і парковим мостом, біля самої води, розташовується тераса шириною 8 м, яка оберігає від міського шуму і спеки в жаркі літні дні. Тут можна відпочити під тіньовими парасолями літнього кафе, порибалити і просто прогулятися.
- Розташування в самому центрі міста.
- За 25 хвилин можна доїхати від Edeldorf до аеропорту "Дніпропетровськ".
- До станції метро «Вокзальна» - 3,64 км. Близько 10 хвилин на машині або 20 хвилин міським транспортом.
- Проектом передбачається організація проїзду вздовж вулиці Січеславська Набережна для тимчасової зупинки транспорту, таксі, туристичних автобусів.

2.3. Характеристика будівлі

Готель, що проектується, є будівлею, яка відповідає таким вимогам:

- за призначенням – громадська;
- за містобудівними вимогами – міського значення;
- за довговічність - 3 ступеню;
- за вогнестійкістю – 3 ступеню;
- за поверховістю – багатоповерховий;
- за конструктивною схемою – повний каркас.

Характеристику окремих конструктивних елементів будівлі згідно з отриманим завданням на проектування наведено у таблиці ДОДАДОК Г.

У вирішення внутрішнього простору будівлі враховано такі вимоги:

- Група житлових приміщень ізольована від приміщень інших груп.
- Основні входи мають зручні підходи та розміри, що враховують можливості всіх розрахункових категорій відвідувачів.
- У будівлі забезпечено умови доступу інвалідів, що пересуваються на візках. Передбачені пристрої для безперешкодного пересування інвалідів горизонтальними та вертикальними комунікаціями.
- Система відчинення, фіксації і зачинення дверей центрального входу також забезпечує інвалідам на візках безперешкодний вхід до будівель.
- Ганки основних сходів обладнані пандусами з ухилом не більше як 1:12. Ганки і пандуси з висотою верхньої позначки від землі понад 0,45 м огорожені.
- При кожному зовнішньому вході до вестибюлю та сходових кліток, передбачені тамбури для теплового і вітрового захисту. Позначка рівня підлоги приміщень біля входу до готелю повинна бути вищою від позначки тротуару перед входом не менш ніж на 0,15 м.
- В готелі для інвалідів на візках передбачені ліфти розміри яких складають: ширина – 1.1 м; глибина – 1.5 м; ширина дверного прорізу – 0,85 м.
- Кількість пасажирських ліфтів 3.

- Розміри приміщень вестибюльної групи прийняті з урахуванням максимальної пропускної спроможності, коефіцієнта змінності, необхідності забезпечення вхідного контролю охорони, інших особливостей експлуатації будівлі.

2.4. Інженерні системи

Мережі енергозабезпечення у районі – трансформаторна підстанція ТП № 6, по вулиці Поля.

Мережа водопостачання – міський водогін проходить між вул. Літейна, будинком № 11 та по вулиці Поля на відстані 126 м. від межі території забудови.

Мережі каналізації – районний колектор проходить між вул. Барнаульська та будинком № 2а на відстані 142 м. від межі території забудови. Дощова каналізація – прийомник дощових вод на вул. Січеславська Набережна на відстані 38 м. від ділянки забудови.

Мережі теплофікації – міський теплопровід від ТЕЦ № 47 проходить між вул. Колодезна буд. №10 та Поля на відстані 204 м. від території забудови.

Мережа газопостачання – ГРП №61 по вул. Крутогорний Спуск.

У будівлі передбачається наступне інженерне обладнання:

- опалення - централізоване;
- пропонується використання вертикальних теплових насосів;
- в якості додаткової (резервної) системи опалення пропонується використання гнучких плівкових обігрівачів;
- гаряче водопостачання - централізоване чи індивідуальне;
- пропонується використання сонячних водонагрівачів;
- холодне водопостачання - централізоване;
- каналізація - центральна, підключення до міської або місцевої мережі.
- електропостачання - централізоване від міської або місцевої мережі 380 / 220В і за рахунок панелей сонячних батарей, встановлених на даху будівлі.
- газопостачання - централізоване;

Примітка: підключення каналізації, лінії електропостачання виконати за технічними умовами відповідних служб і організацій.

- Інтернет в суспільних місцях - передбачений;
- телефони колективного користування в громадських приміщеннях (міський, міжміський) - передбачені;
- телефонний зв'язок з номера;
- колективна телевізійна антена - запроектована;
- кондиціонер - індивідуальний, за бажанням замовника;
- радіоточка - за бажанням замовника;
- система пожежної сигналізації: передбачена;
- система контролю і управління будівлею - передбачена;
- система електрочасофікації - передбачена;
- система пожежогасіння: запроектована водяна спринклерна система;
- охоронна сигналізація, відеоспостереження в громадських місцях і коридорах житлових поверхів - запроектовано;
- електронні замки / відеокамери в коридорах;

Опалення

У готельно-ресторанних комплексах застосовуються як центральні, так і місцеві системи опалення. Для готелю на 132 місця категорії 4* у м. Дніпро джерелом постачання - міська мережа теплофікації районної котельні. Для запроектованого готелю обрана однотрубна система опалення[24].

Вентиляція

У готелі використовується одна з найпопулярніших схем вентиляції готелів центральна система дилер-фанкойл. Завдяки тому, що дана система є центральною, немає необхідності у великій кількості місцевих кондиціонерів, розвішаних по всьому фасаду будівлі. Фанкойли забезпечують індивідуальне кондиціонування повітря в кожному номері, все робиться акуратно і не на шкоду дизайну[25].

Кондиціювання

У сучасних закладах ресторанного господарства для створення в приміщенні та комфортних умов для людини і оптимальних параметрів повітряного середовища для виробничих процесів широко застосовуються системи кондиціювання. Основними перевагами цих систем порівняно з вентиляційними є:

- висока ефективність;
- низький рівень шуму;
- вільний вибір місця розміщення і типа кондиціонера [25].

Водопостачання

У підприємствах масового харчування для забезпечення господарських, виробничих та протипожежних потреб передбачається, як правило, єдина водопровідна мережа. Для обліку води, що витрачається споживачем, застосовуються крильчасті лічильники з діаметром поєднувального трубопроводу від 15 до 40 мм або лічильники турбінного типу, у яких крильчатку замінено на турбінку зі спіральними лопатками [24].

Каналізація

Підприємства ресторанного господарства обладнуються внутрішньою виробничою та господарсько-фекальною каналізацією. До першої надходять стічні води від мийних ванн, раковин, трапів виробничих приміщень. До другої надходять води від унітазів, умивальників, душових та інших санітарних устроїв. Обидві системи поєднуються із зовнішньою мережею господарсько-фекальної каналізації за допомогою самостійних випусків. Об'єднання каналізаційної мережі підприємства, розміщеного у будівлі іншого призначення, з іншими каналізаційними системами будівлі не допускається [24].

Витрати тепла на опалення:

Розрахунок витрат тепла на опалення, $G_{\text{кал}}$, представлено за формулою (2.7).

(2.7)

$$Q_0 = q_6 * V_6 * T_0 * \Delta t * R_1,$$

де q_6 – питомі витрати на нагріванні одиниці об'єму будівлі на 1°C ;

V_6 – будівельний об'єм будівлі, м^3 , який визначається за формулою;

T_0 – тривалість опалювального періоду за рік, год;

Δt – середня різниця температур внутрішнього та зовнішнього середовища;

R_1 – поправковий коефіцієнт на мінімум температури зовнішнього середовища.

$$Q_0 = 3,5254 * 10^{-7} * 10\,915 * 18,5 * 1,08 * 4680 = 359,8 \text{ Гкал.}$$

Витрати тепла на вентиляцію, Гкал, розраховуємо за формулою (2,8):

(2,8)

$$Q_v = q_v * V * T_0 * \Delta t,$$

де q_v – питомі теплові витрати на нагрівання 1м^3 повітря для вентиляції на 1°C , Гкал;

V – об'єм повітря для забезпечення припливної вентиляції м^3 ;

T_0 – тривалість опалювального періоду за рік, год;

Δt – середня різниця температур зовнішнього та внутрішнього середовища, $^\circ\text{C}$.

$$Q_v = 6,9819 * 10^{-7} * 29478 * 18,5 * 4680 = 1782 \text{ Гкал}$$

Забезпечення приміщень готелю припливною та витяжною вентиляційними системами наведено в табл. 2.1.

Таблиця 2.1

Розрахунок вентиляційної системи ресторану Edeldorf

Приміщення	Площа, $S_{\text{пр}}, \text{м}^2$	Висота, $h_{\text{пр}}, \text{м}$	Об'єм, $V, \text{м}^3$	Витрати повітря на вентиляцію, м^3	
1	2	3	4	5	6
				Припливну	Витяжну
Приміщення для відвідувачів ресторану	764	3	2292	6876	4584
Житлові приміщення (50 $\text{м}^3/\text{місце}$)				6600	3300
Адміністративно-побутові приміщення	214	3	642	1926	1284
Технічні приміщення	353	3	1059	3177	2118

Продовження 2.1

1	2	3	4	5	6
Господарсько-виробничі приміщення	298	3	894	2682	1788
Фізкультурно-оздоровчі приміщення	442	3	1326	3978	2652
Культурно-дозвілеві приміщення	471	3	1413	4239	2826
Разом	-	-	-	29478	18552

Розрахунок витрат води розраховуються за формулою (2.9):

(2.9)

$$B_{\text{заг}} = \sum \frac{q_u^{\text{tot}} * N}{1000} * T + B_n$$

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

q_u^{tot} – норма витрат води на потреби окремих функціональних груп приміщень готелю за добу, 300л;

N – кількість місць у готелі;

T – кількість робочих днів готелю за рік, діб;

B_n – витрати води на полив території.

$$B_{\text{заг}} = \frac{(300 + 352 + 10 + 50 + 290) * 132}{1000} * 365 + 834 = 49\,110 \text{ м}^3.$$

Витрати гарячої води житлова група розраховані за формулою (2.10):

(2.10)

$$B_{\text{гар}} = \sum \frac{q_u^h * N}{1000} * T,$$

де q_u^h – норма витрат гарячої води за добу житловою групою готелю, 300 л.

$$B_{\text{гар}} = \frac{180 * 132}{1000} * 365 = 8\,772,4 \text{ м}^3.$$

Витрати гарячої води в адміністративних приміщеннях розраховані за формулою (2.11):

(2.11)

$$B_{\text{гар}} = \sum \frac{q_u^h * N}{1000} * T,$$

де q_u^h – норма витрат гарячої води за добу адміністративними приміщеннями, 161 л.

$$B_{\text{зар}} = \frac{161 * 132}{1000} * 365 = 7\,756,98 \text{ м}^3.$$

Витрати гарячої води фізкультурно оздоровчі приміщення розраховані за формулою (2.12):

(2.12)

$$B_{\text{зар}} = \sum \frac{q_u^h * N}{1000} * T,$$

де q_u^h – норма витрат гарячої води за добу фізкультурно оздоровчі приміщення, 30 л.

$$B_{\text{зар}} = \frac{30 * 132}{1000} * 365 = 1\,445 \text{ м}^3$$

Витрати гарячої води СПА розраховані за формулою (2.13):

(2.13)

$$B_{\text{зар}} = \sum \frac{q_u^h * N}{1000} * T,$$

де q_u^h – норма витрат гарячої води за добу СПА, 190 л.

$$B_{\text{зар}} = \frac{190 * 132}{1000} * 365 = 9\,154,2 \text{ м}^3$$

Витрати гарячої води в видовищних приміщеннях розраховані за формулою (2.14):

(2.14)

$$B_{\text{зар}} = \sum \frac{q_u^h * N}{1000} * T,$$

де q_u^h – норма витрат гарячої води за добу в видовищних приміщеннях, 3л.

$$B_{\text{зар}} = \frac{3 * 132}{1000} * 365 = 144,54 \text{ м}^3$$

Витрати води на полі території розраховується за формулою (2.15):

(2.15)

$$B_n = \frac{B_k \cdot S_d \cdot r \cdot T_n}{710}$$

де B_k – норма витрат води одним поливним краном, за годину, 1,08 м³;

S_d – площа ділянки яку поливають;

r – час роботи поливного крана за добу, 2 години ;

T_n – період поливу території протягом року, 187 діб;

710 – площа, яку обслуговує один кран, м².

$$B_n = 1,08 \cdot 1466 \cdot 2 \cdot 187 / 710 = 834 \text{ м}^3$$

Об'єм стічних вод розраховуємо за формулою (2.16):

(2.16)

$$V_{\text{стічн}} = p \cdot B_{\text{заг}},$$

Де p – коефіцієнт перерахунку на стік = 0,9;

$$V_{\text{стічн}} = 0,9 \cdot 15\,288 = 13\,759 \text{ м}^3.$$

2.5. Дизайн готелю

Зовнішня архітектурна композиція.

Основним стильовим напрямом у дизайнерських рішеннях проєктованого конгрес-готелю Edeldorf Business Hotel за прийнятою концепцією є мінімалізм. Зовні виконаний з вентильованого фасаду облицювання фіброзкладними плитами «Equitone» (Германія-Бельгія), дана технологія дозволяє отримати «ефект термоса», тобто економити на опалення та кондиціонуванні.

Планування рекламної кампанії готелю Edeldorf.

Мета рекламної кампанії готелю Edeldorf Business Hotel - привернути увагу потенційного споживача і зробити даного споживача постійним клієнтом готелю Дніпро .

Місце проведення - м Дніпро.

Термін проведення рекламної кампанії – 1,5 років.

Рекламні засоби: щити, реклама в журналах та газетах, на телебаченні, радіо. Потенційними клієнтами готелю є ділові партнери великих

підприємств м Дніпро та інших міст України, тому насамперед рекламна кампанія готелю повинна враховувати ділову активність міста та країни в цілому . А також підвищити популярність готелю та його привабливість щодо інших готельних підприємств.

Першим етапом просування популярності готелю «Edeldorf Business Hotel» є просування інформації про готель в пресі, на телебаченні та по радіо. Для того щоб визначити на яких радіо, телеканалах і в яких газетах буде розміщена реклама, необхідно виявити рейтинг даних ЗМІ. Після того, як буде проаналізовано рейтинг найбільш популярний ЗМІ, можна вибрати найбільш підходящі для нашої компанії телеканали, радіостанції, журнали та газети:

Телеканал: Новий канал.

Радіостанції: Люкс ФМ, Європа Плюс.

Газети: Дніпро вечірній.

Журнал: Viva.

Реклама в пресі буде міститися у формі різних оголошень, так як саме оголошення дають докладні описи послуг, місцезнаходження готелю, ціни та інше.

На телебаченні рекламні оголошення будуть розміщуватися за допомогою рухомого рядка і відеороликів.

Реклама по радіо - економічна і проста, до того ж тарифи на радіорекламу значно нижче, ніж на інші види реклами.

Зовнішня і зовнішня реклама буде представлена у вигляді світлової вивіски або щитової конструкції. Дальній рекламний засіб – білборд розташований на вулиці Набережна Перемоги 72, його форма – прямокутна, його інформаційний зміст – «Edeldorf Business Hotel», розташований за адресою Січеславська Набережна 47а, комфортабельні номери, ресторан та конференц-зал. Кольорові та технічні рішення - фотографія готелю та

текстова реклама.

Заходи з благоустрою реалізовано у таких елементах:

Перед головним входом запроектовано площадку для відпочинку відвідувачів. Територія ділянки підприємства, яка не має твердого покриття, зайнята трав'ними газонами. Перед боковим фасадом підприємства передбачається насадження листяних та хвойних дерев

Проектом благоустрою також передбачено штучне освітлення території з допомогою застосування паркових світильників, а також фасадне підсвічування.

Зовнішній благоустрій обумовлений влаштуванням тротуарів, двох пішохідних переходів, встановлення металевих огороження (турнікет) між тротуарами та проїжджою частина існуючих вулиць та озеленення.

Інтер'єр приміщень для обслуговування відвідувачів.

Інтер'єр готелю «Edeldorf Business Hotel» створено єдиною композицією як у громадських приміщеннях так і у житлових.

Вхідна зона, яка представлена вестибюлем буде виконана у стриманих кольорах: білий колір в поєднанні з графічним сірим. Основний принцип побудови інтер'єру в стилі мінімалізм - це дизайн, якому характерні стриманість і строгість в оформленні. Головним чином вона досягається за допомогою використання функціональних предметів інтер'єру, геометричності форм і поєднанням двох базових квітів. Вкрай важливо при оформленні приміщення грамотно розділяти простір. Для створення інтер'єру широко використовуються матеріали технічного призначення. Вони, як правило, компактні, чорного або сірого кольорів і мають строгу геометричну форму. Стіни в номерах - облицюванні фактурною штукатуркою, широкою глянцевою плиткою або обклеюванні шпалерами. В номерах категорії апартаменти та студіо - стіни бутить з натурального каменю з рельєфом. Стеля пофарбована в світлий колір. В номерах категорії апартаменти та студіо - будуть багаторівневі стелі. Підлога в номерах – це паркет. У громадських приміщеннях це - керамогранітна плитка. У різних кімнатах

допускається різне покриття. Також в коридорах це - однотонний ковровлін.

Стиль мінімалізм в дизайні інтер'єру спальні створюється за рахунок невеликої кількості меблів. Речі зручно буде зберігати у вбудованих шафах і тумбочках простої форми. Дзеркало і світильники вмонтувані в стіну. Штори підібрані найпростіші та використовуються жалюзі. Ліжко в стилі мінімалізм має лаконічну форму. Ліжко з дерев'яним узголів'ям. Поруч з нею функціональні тумбочки, на яких можна розташувати лампи. У спальні також присутні будуть масивні вазони з рослинами.

2.6 Кошторис

Витрати на виконання загально будівельних робіт для створення готелю розраховано за укрупненими показниками вартості загально будівельних робіт (формула 2.17).

(2.17)

$$V_{ЗБР} = S_{заг} * Y * K_T * I_K$$

де, $V_{ЗБР}$ – вартість загально будівельних робіт, грн.;

$S_{заг}$ – загальна площа будівлі готелю,

Y – норматив питомої вартості загально будівельних робіт на м², 3000 у.е.

K_T – територіальний поправочний коефіцієнт, для Дніпропетровської обл.
0,95

I_K – офіційний валютний курс гривні (до USD), 28 грн.

$$V_{ЗБР} = 8317,2 * 2000 * 0,95 * 28 = 442\,475 \text{ тис. грн.}$$

Таблиця 2.2

Кошторис проектного готелю «Edeldorf Business Hotel» 4*, м. Дніпро

№ глави	Стаття витрат	Рекомендовані співвідношення вартості	Обсяг витрат, тис грн
Розділ А. Базисна вартість будівництва			
1	Підготування території будівництва	1%	4 425
2	Основні об'єкти будівництва:		
2.1	загальнобудівельні роботи	56-60%	442 475
2.2	електротехнічні	6%	26 548
2.3	сантехнічні	5%	22 124
2.4	зв'язок і сигналізація	2%	8 849

Продовження табл. 2.2

2.5	устаткування, меблі та інвентар	27%	119 468
Разом за підрозділом 2		100%	619 464
3	Об'єкти підсобного та обслуговуючого призначення	3%	18 584
4	Об'єкти енергетичного господарства	1%	6 194
5	Об'єкти транспортного господарства та зв'язку	0,2%	1 239
6	Зовнішні мережі та споруди водопостачання, каналізації, теплопостачання та газопостачання	6%	37 168
7	Благоустрій та озеленення території	1,5%	9 292
8	Тимчасові будівлі та споруди	0,5%	3 459
9	Інші роботи та витрати	4,5%	31 136
10	Утримання дирекції об'єкта, що будується та авторський нагляд	2%	13 838
11	Підготовка експлуатаційних кадрів	0,2%	1 453
12	Проектні та вишукувальні роботи	2,5%	17 298
Усього базисна вартість будівництва			759 089
Розділ Б. Кошти на компенсацію витрат, пов'язаних з ринковими умовами проведення будівництва			
1	Обов'язкові платежі	38%	276 070
2	Резервний компенсаційний фонд замовника	2%	15 181
Усього за розділом Б:			291 251
Капітальні витрати за проектом			1 050 340

Отже вартість побудови готелю складає 1 050 340 тис.грн.

2.7 Охорона навколишнього середовища

Охорона навколишнього природного середовища, раціональне використання природних ресурсів, забезпечення екологічної безпеки життєдіяльності людини - невід'ємна умова сталого економічного та соціального розвитку України. Відносини у галузі охорони навколишнього природного середовища в Україні регулюються законом України "Про охорону навколишнього природного середовища", а також розроблюваними

відповідно до нього земельним, водним, лісовим законодавством, законодавством про надра, про охорону атмосферного повітря, про охорону і використання рослинного і тваринного світу та іншим спеціальним законодавством (стаття 2 Закону).

Одним з варіантів застосування енергоощадних технологій є використання – сонячних батарей встановлених на даху готелю. Перехід на альтернативні джерела енергії має особливе значення для готельного господарства України, зважаючи на те, що свої потреби в енергоресурсах держава забезпечує лише на 25 %, імпортуючи 75 % природного газу та 85 % нафти і нафтопродуктів. Натомість країна розташована в помірному кліматичному поясі і щодоби отримує від Сонця 200 Вт/м² енергії, яка може бути використана для створення готельної послуги. Перехід на сонячну енергетику забезпечить не лише значну економію на енергоносіях, а й створення нового «екологічного» іміджу та «екологічного» продукту підприємства гостинності.

Існує два способи перетворення сонячної енергії: фототермічний та фотоелектричний, залежно від цього геліоустановки поділяють на сонячні колектори та сонячні батареї[11].

При фотоелектричному (батареї) відбувається пряме перетворення сонячного випромінювання в електричний струм. Переваги сонячних колекторів: суттєве зменшення коштів на опалення і гарячу воду та експлуатаційних витрат, збільшення терміну служби допоміжної опалювальної системи, можливість інтегрування в існуючу систему теплопостачання, часткове або повне опалення, автономне гаряче водопостачання, підігрів води в басейнах. Використання сонячних колекторів дає можливість зменшення витрат на нагрів гарячої води у готелі на 60 %, на опалення - на 30 % в рік. Установка сонячної системи може бути запланована при будівництві закладу гостинності або ж включена у вже існуючу систему теплопостачання. Продуктивність системи сонячних колекторів залежить від параметрів сонячного випромінювання в конкретному регіоні України.

Техніко-економічні розрахунки для Дніпра за діючими геліоустановками показують, що при існуючих цінах на органічне паливо, які збільшуються останні п'ять років, термін окупності геліоустановок, з урахуванням експлуатаційних витрат, становить від 2,5 до 5 років. На фотоелектричні модулі виробники дають 10-12 років гарантії на забезпечувану потужність більш ніж 90 %, і 25-30 років на забезпечувану потужність більш ніж 80 %, але, по суті, фотоелектричні модулі працюють 50 і більше років. Монтаж сонячної енергосистеми обійдеться у 10-20% від вартості установки. Геліоустановки є екологічно чистим джерелом енергії, до якого можна, на відміну від традиційних котелень, застосувати термін окупності витрат. Подальше зростання цін на енергоносії в Україні буде сприяти використанню нових альтернативних джерел енергії.

Сучасна екологічна ситуація, теперішній стан українського ринку енергоносіїв та величезний потенціал відновлюваних джерел енергії, які поки що в Україні використовуються недостатньо, вимагають трансформації традиційних підходів до використання готельними підприємствами паливно-енергетичних ресурсів.

Тому вважаємо, що застосування закладами готельно-ресторанного господарства високоякісних новітніх геліоустановок сьогодні є доцільним та економічно вигідним. Враховуючи витрати готелю на опалення, нагрів води, а також на електричне забезпечення усіх приладів та установок підприємства, доцільно використовувати сонячні колектори та батареї одночасно[11].

2.8 Порядок введення в експлуатацію будівель і споруд

Готелі приймають в експлуатацію за умови виконання робіт, передбачених проектно-кошторисною документацією, і можливості їх нормального функціонування. Після закінчення будівництва їх приймають робоча, державна і відомча комісії. Генеральна підрядна організація в письмовому вигляді повідомляє про закінчення робіт. Замовник в п'ятиденний термін створює робочу комісію. До її складу входять:

- представники замовника,

- генерального підрядника,
- субпідрядних організацій,
- проектної організації,
- органів санітарного нагляду,
- інспекції пожежного нагляду та інших організацій.

Завдання робочої комісії - визначити готовність до експлуатації будівель або комплексу.

Комісія перевіряє готові об'єкти з усіма необхідними мережами та обладнанням, зіставляє їх з проектом, порівнює фактичні витрати по документам. Генеральний підрядник повинен представити всі необхідні документи:

- комплект креслень і кошторисів,
- акти проміжного приймання відповідальних
- конструкцій,
- акти випробувань мереж водопроводу, каналізації, гарячого водопостачання, опалення та іншого обладнання.

Робоча комісія визначає терміни усунення недоробок, передає всю документацію замовнику. До складу державної комісії входять:

- представники архітектурного комітету;
- інспекції Державного санітарного і пожежного нагляду;
- можуть бути включені представники дорожніх організацій, банку, що фінансує будівництво[38].

Державна комісія розглядає подані заказника акти і документи, встановлює відповідність об'єкта та проектної документації, перевіряє якість робіт і готовність об'єкта до введення в дію згідно правилам і нормам технічної експлуатації та техніки безпеки. Будівля готелю може бути введена в експлуатацію тільки за умови діючих санітарно-технічних, електротехнічних, енергетичних і інших пристроїв, передбачених проектом (ліфти, газопостачання). Державна комісія складає акт приймання об'єкта в

експлуатацію. При підписанні акта головою державної комісії об'єкт вважається введеним в експлуатацію і приймається на баланс у складі його основних фондів. Після державного приймання фінансування об'єктів закінчується і не повинно залишатися ніяких недоробок, за винятком робіт з озеленення, які можуть бути перенесені на найближчий посадковий період (весна або осінь). При цьому прийнятий в експлуатацію об'єкт не готовий для прийому туристів до тих пір, поки не підбраний штат обслуговуючого персоналу і не завезені продукти, паливо, необхідні м'який і жорсткий інвентар, меблі. Це відбувається в передпусковий період.

Відкриття побудованих комплексів або окремих об'єктів допускається тільки після перевірки спеціальної приймальної відомчої комісією технічної та господарської готовності до обслуговування туристів. Протягом передпускового періоду відомча комісія здійснює контроль за своєчасністю проведення робіт[38].

2.9. Охорона праці

Готель «Edeldorf Business Hotel» на 132 місць категорії 4*, який проектується у м. Дніпро оснащений великою кількістю різного обладнання і майна. У готелі працює велика кількість обслуговуючого персоналу та постійна зміна проживаючих.

У готелі «Edeldorf Business Hotel» проводяться різноманітні заходи створення нормальних санітарно-гігієнічних умов, навчання персоналу, електробезпеки та профілактики травматизму.

Директор здійснює безпосереднє керівництво роботою з охорони й безпеки праці в готелі. Саме він контролює виконання вимог всіх законів про працю, правил і норм з охорони праці, державних стандартів, а також виконання зобов'язань, передбачених колективним договором (контрактом). Директор готелю наказом призначає відповідального за безпеку праці, формує склад служби охорони праці, призначає відповідальних за стан охорони праці в кожному підрозділі і відповідальних за навчання персоналу готелю і перевірку знань з охорони праці[39].

На основі положень, правил і типових інструкцій у кожному готелі розробляється своє положення про організацію роботи з охорони праці і виробничої санітарії. Крім того, для кожної категорії працівників розробляються інструкції. У готелі «Edeldorf» розроблені наступні положення про охорону праці:

- працівник готелю зобов'язаний дотримуватися норм, правил, інструкцій з охорони праці, вміти правильно застосовувати колективні й індивідуальні засоби захисту, негайно повідомляти своєму безпосередньому керівникові про будь-який нещасний випадок, а також про ситуації, що створюють загрозу життю і здоров'ю людей;
- працівники готелю допускаються до роботи лише після проходження інструктажу з техніки безпеки. Видами інструктажу є вступний, первинний, повторний, позаплановий, поточний;
- умови праці на робочому місці, безпека технологічних процесів, машин, механізмів, устаткування та інших засобів виробництва, стан засобів колективного та індивідуального захисту, що використовуються працівником, а також санітарно-побутові умови відповідають вимогам законодавства.

Приміщення готелю «Edeldorf Business Hotel», де працює персонал, досить просторі та мають високі стелі, оснащені природною або примусовою вентиляцією. Температура повітря в приміщеннях не нижче 18 °С, вологість повітря в теплий період року 30...60%, у холодний - не більш 70%, швидкість руху повітря в холодний період - до 0,3 м/с, у теплий - до 0,5 м/с.

У готелі дотримуються протишумні правила, до яких належить:

- підлоги в коридорах, холах і вітальнях покриваються звукопоглинаючими килимами;
- телевізори встановлюються лише в номерах та спеціальних приміщеннях, а телефон загального користування - подалі від житлових кімнат у спеціальних кабінах;

- для зменшення шуму в житлових і громадських приміщеннях використовуються спеціальні звукоізолюючі вікна і двері та звукоізолююча обробка стін.

Щоб запобігти утворенню і насиченню повітря виробничих приміщень шкідливими речовинами, у готелі використовується сучасна технологія та обладнання.

У гарячих цехах ресторану теплонапруженість не перевищує 200-210 Вт на 1 м² виробничої площі. Біля печей, плит, жарочних шаф та іншого обладнання, яке працює з підігрівом, застосовується повітряне душення.

Для того щоб запобігти виділенню конвективного і променевого тепла:

- застосовується секційно-модульоване обладнання;
- максимально заповнюється посудом робоча поверхня плит, своєчасно регулюється потужність електроплит.

Заклад ресторанного господарства при готелі, що проектується забезпечений сертифікованим обладнанням відповідно з нормами оснащення підприємств громадського харчування.

2.10 Санітарно-гігієнічні заходи

У готелі на 132 місця категорії 4* дотримуються санітарно-гігієнічні норми і правила, встановлені органами епідеміологічного нагляду, зокрема з чистоти приміщень, стану сантехнічного обладнання, видалення відходів, ефективного захисту від комах і гризунів, обробки білизни. Усе газове, водопровідне і каналізаційне обладнання встановлене й експлуатується відповідно до норм.

Кожного дня у готелі робиться вологе прибирання, прибирається пил і павутина, чистяться килими і килимові покриття, протираються вікна, двері. Періодично прибирають приміщення з використанням мильно-лужного розчину, проводяться генеральні прибирання, дезінфекції й дезінсекції (заходи боротьби з комахами). Найбільша увага приділяється роботі покоївок. Транспортування білизни, прибиральних матеріалів й інвентарю здійснюється покоївками на візках.

Постільна білизна проживаючих змінюється 2 рази в неділю. У білизняній чисто. Чиста і брудна білизна зберігається в різних приміщеннях. Після прийому брудної білизни вимиваються руки і змінюється халат. Прання білизни здійснюється покоївками у пральні.

Територія готелю прибрана, озеленена, облагороджена. Для збору побутових відходів на території двору встановлені сміттезбиральники. Збирається і складається окремо вторинна сировина і макулатура.

Усі працівники готелю не рідше одного разу в рік проходять медичний профогляд у поліклініках і подають на роботі довідки про стан свого здоров'я. Співробітники, що не пройшли медогляд, до роботи не допускаються.

Якщо занедужає гість готелю, адміністрація викликає лікаря. У тому випадку коли у проживаючого виявили інфекційне захворювання працівники СЕС проводять у номері дезінфекцію. Прибирання номерів, відбувається з використанням розчину хлорного вапна[30].

2.11. Електробезпека. Пожежна безпека

Електроустановки, які використовуються у готелі «Edeldorf Business Hotel» відповідають вимогам Правил будови електроустановок, Правил технічної експлуатації електроустановок споживачів і Правил техніки безпеки під час експлуатації електроустановок споживачами. У готелі «Edeldorf Business Hotel f» заходами для попередження електротравматизму у готелі є:

- забезпечення недоступності струмопровідних частин обладнання для випадкового доторкання;
- підведення електроенергії до технологічного обладнання кабелем у трубі необхідного діаметру під поверхнею підлоги;
- устаткування силових ліній рубильниками розриву для термінового відключення обладнання. Вони розміщуються у легкодоступних місцях;

- відповідність виконання пускорегулюючої апаратури, яка встановлюється у вологих, запилених приміщеннях з середовищем, шкідливо діючим на контакти до умов навколишнього середовища;
- занулення (заземлення) електрообладнання;
- живлення ручних світильників у приміщеннях з підвищеною небезпекою, напругою яка не перевищує 36 В.

До роботи з електроустановками допускаються особи старше 18 років, які пройшли інструктаж і навчання безпечним прийомам праці, які підтвердили знання правил безпеки стосовно виконуваної роботи й пройшли інструктаж щодо займаної посади. Також у готелі є особа, відповідальна за загальний стан електрогосподарства готелю [39].

Протипожежні засоби та заходи

Системи пожежної безпеки забезпечують виконання таких завдань:

- автоматичне оповіщення служби безпеки, усіх співробітників і гостей готелю про загоряння;
- ефективне і своєчасне виявлення загоряння з точною вказівкою місця;
- вжиття заходів щодо гасіння пожежі, запобігання поширенню вогню, диму;
- організація евакуації людей з будинку, що горить, включаючи розблокування всіх дверей і ліфтів, включення світлозвукових показників, блокування ліфтів.

Система пожежної сигналізації призначена для ефективного і своєчасного виявлення загоряння з точним визначенням місця, оповіщення співробітників служби безпеки, міської служби пожежної охорони, ініціювання подачі сигналу на включення\відключення інших систем, документування інформації.

Для виявлення факту загоряння використовуються димові пожежні датчики. Усі датчики адресні (точне визначення місця загоряння). Інформація від датчиків збирається центральною станцією пожежної сигналізації, що виконує функції контролю стану і нездатності датчиків, виконавчих

пристроїв, пристроїв оповіщення, передачі інформації, ініціювання і документування інформації.

Пожежна безпека готелю включає розвинуті системи сповіщення, що формують звукові і візуальні повідомлення залежно від конкретної ситуації (конкретного місця загоряння, і на території, охопленої вогнем, часу, що пройшов з моменту загоряння тощо), що забезпечує найбільшу ефективність системи безпеки і системи пожежогасіння[39].

Системи управління вентиляцією і димовидалення призначені для запобігання поширенню диму і вогню по ліфтових і вентиляційних шахтах і трубах, видалення диму з приміщень кухні та допоміжних приміщень.

При виявленні системою пожежної сигналізації загоряння здійснюється автоматичне розблокування всіх дверей, в тому числі готельних номерів, пожежних і інших виходів для забезпечення безперешкодної евакуації з готелю. Також необхідним відбувається автоматичний спуск ліфтів донизу і повне їхнє блокування при виникненні пожежі.

Центральна станція пожежної сигналізації формує сигнали, що передаються головному контролеру (локальним контролерам) системи управління доступом, що забезпечує розблокування дверей. При цьому система розблокування є інтелектуальною, тобто, наприклад, при локальному загорянні окремої комори госпінвентарю на останньому поверсі немає потреби розблоковувати всі двері будинку, і, навпаки, при загорянні подібної комори, прилягаючої до центральної пультової, реальною є загроза виходу з ладу всієї системи її цілому, оскільки подальший розвиток пожежі найчастіше непередбачуваний, але розраховувати треба на найгірше, може бути необхідне моментальне розблокування дверей.

Улаштування приміщень і будівлі в цілому відповідає вимогам Правил пожежної безпеки в Україні. Конструкції стін, перегородок, підлоги, перекриття, стелі, даху відповідають нормам протипожежної безпеки [21].

Висновки до розділу 2

1. Готель «Edeldorf Business Hotel» планується будувати за централізованою системою забудови, а це значить що громадська та житлова частини готелю будуть знаходитися в одній будівлі. Група житлових приміщень готельного підприємства буде функціонально відокремлена. Її планується розмістити на 2-3 поверхах споруди. Громадська частина займатиме 1-4 поверх. Конструктивна схема будівлі – каркасна, перекриття монолітне. Основні несучі елементи конструктивної схеми - залізобетонні колони. Зовнішні стіни запроектовані газобетон з утеплювачем товщиною 400 мм, внутрішні – 200 мм.

2. Готель «Edeldorf Business Hotel» - 4-зірковий готель запроектований в центрі, по вулиці Січеславська Набережна 47а з панорамним видом на Дніпро, формат якого поєднує сучасні технології та чудову якість. Готель розташований в безпосередній близькості до акваторії Дніпра і найпопулярнішим розважальним об'єктів міста - осередді культурного та ділового життя міста і України, в самому центрі міста Дніпро і в безпосередній близькості від Нового моста - головної транспортної артерії міста, що з'єднує правий та лівий береги річки Дніпро.

3. Основним стильовим напрямом у дизайнерських рішеннях проєктованого конгрес-готелю «Edeldorf Business Hotel» за прийнятою концепцією є мінімалізм. Зовні виконаний з вентильованого фасаду облицювання фіброзкладними плитами «Equitone» (Германія-Бельгія), дана технологія дозволяє отримати «ефект термоса», тобто економити на опалення та кондиціонуванні. Вартість побудови готелю «Edeldorf Business Hotel» складає 1 050 340 тис.грн. Рекламні засоби «Edeldorf Business Hotel» є преса газети «Дніпро вечірній», журнал «Viva», телебачення «Новий канал» та радіо «Люкс ФМ, Європа Плюс».

РОЗДІЛ 3

РЕВЕНЬО МЕНЕДЖМЕНТ

3.1. Організаційно-правовий статус та організаційна структура

Товариство з обмеженою відповідальністю «Edeldorf Business Hotel» (надалі - Товариство) діє на підставі та у повній відповідності до Цивільного та Господарського Кодексів України, інших чинних законодавчих та нормативних актів України, а також цього Статуту (при цьому в регулюванні діяльності Товариства перевага надається чинному законодавству України).

Товариство є самостійним господарюючим суб'єктом, має права юридичної особи, володіє відокремленим майном, від свого імені набуває майнові та особисті немайнові права і несе визначені обов'язки, виступає в суді, господарському та третейському суді від свого імені, здійснює виробничу, комерційну, посередницьку та іншу господарську діяльність, що не суперечить чинному законодавству і цьому Статуту з метою одержання прибутку.

Товариство має самостійний баланс, поточний та інші (в тому числі валютні) рахунки в установах банків, а також власні печатки та штампи з логотипом, бланки зі своєю назвою, товарні знаки.

Діяльність Товариства будується на комерційних засадах при повному дотриманні принципу законності.

Товариство самостійно відповідає по своїх зобов'язаннях всім своїм майном, на яке у відповідності з чинним законодавством може бути звернене стягнення.

Учасники Товариства з обмеженою відповідальністю не відповідають за його зобов'язаннями та несуть ризик збитків, пов'язаних з діяльністю товариства, у межах вартості своїх вкладів.

Товариство може бути учасником інших господарських товариств, створювати спільні, малі підприємства, засновувати дочірні підприємства з правом юридичної особи, а також відкривати філії, представництва,

відділення та інші відокремлені підрозділи без права юридичних осіб, як на території України, так і за її межами, затверджувати статuti дочірніх підприємств, а також положення про філії, представництва та інші відокремлені підрозділи[30].

Товариство на добровільних засадах вправі входити до складу різних союзів, асоціацій, корпорацій, консорціумів, концернів та інших об'єднань підприємств з метою підвищення ефективності виробничої, посередницької та іншої господарської діяльності.

Найменування Товариства:

Повне найменування Товариства:

українською мовою - ТОВАРИСТВО З ОБМЕЖЕНОЮ ВІДПОВІДАЛЬНІСТЮ «Edeldorf Business Hotel»;

англійською мовою – COMPANY LIMITED LIABILITY «EDELDFORF».

Скорочене найменування Товариства:

українською мовою – ТОВ «Edeldorf Business Hotel»;

англійською мовою – CLL «Edeldorf Business Hotel».

Порядок реєстрації ТОВ в Україні:

Відносини, що виникають при реєстрації Товариства з обмеженою відповідальністю, регулюються Законом «Про державну реєстрацію юридичних осіб та фізичних осіб - підприємців».

Перед безпосередньо процесом реєстрації ТОВ, потрібно визначити для себе такі важливі моменти :

1.Найменування майбутнього ТОВ Перевірити, чи не використовується вже дана назва легко за допомогою відомостей єдиного державного реєстру (ЄДР), відкритих для кожного.

2.Підбір видів діяльності підприємства (КВЕДів). Вам достатньо назвати майбутні сфери діяльності , коди юристи підберуть самостійно.

3.Статутний капітал ТОВ, який має бути сплачено не пізніше року з моменту реєстрації . Якщо засновник один, він володітиме 100 % капіталу, якщо декілька - кожен матиме свою частку, пропорційну до особистого

внеску.

4. Система оподаткування. При реєстрації ТОВ підприємство автоматично реєструється платником на загальній системі оподаткування. У разі, якщо ТОВ планує бути платником єдиного податку чи ПДВ, додатково потрібно подати державному реєстратору заяву про обрання спрощеної системи оподаткування чи реєстрацію платником ПДВ[32].

Реєстрація ТОВ, перелік документів:

Для реєстрації ТОВ державному реєстратору слід подати особисто або рекомендованим листом із описом вкладення необхідний пакет документів . Якщо документи подаватимуться представником (нашими юристами), потрібно підготувати довіреність від засновників .

Реєстратору необхідно подати:

- заповнену реєстраційну картку Форми N81 на проведення державної реєстрації юридичної особи ;
- оригінал або нотаріально завірону копію рішення засновників про створення ТОВ.
- два оригінали статуту. Проведення державної реєстрації ТОВ є безоплатним, а тому не вимагає подання реєстратору будь - яких квитанцій про сплату збору[30].

Процедура реєстрації ТОВ:

Державний реєстратор, прийнявши пакет документів, видає заявнику опис з документів і датою прийняття. Державний реєстратор вправі залишити документи без розгляду випадках, передбачених ст.24 Закону, однак при зверненні в нашу юридичну компанію Ви мінімізуєте ризики такого повернення.

Державний реєстратор вносить відомості про ТОВ у день надходження відповідного пакету від заявника. ТОВ присвоюється ідентифікаційний код код ЄДРПОУ). Протягом 24 годин з моменту отримання реєстратором відомостей з податкового та Пенсійного фонду про взяття на облік ТОВ державний реєстратор видає заявнику виписку про створення ТОВ та один

примірник статуту з відміткою державного реєстратора.

В пакет юридичних послуг компанії при створенні ТОВ входить також виготовлення печатки ТОВ. Слід зазначити, що виготовити печатку можна ще до отримання виписки, як тільки в ЄДР буде внесено відомості про новостворене підприємство з присвоєним кодом ЄДРПОУ.

Після отримання виписки про реєстрацію ТОВ та статуту, потрібно звернутись в банківську установу для відкриття банківського рахунку.

Складання внутрішньоорганізаційних документів, які регламентують працю персоналу готелю та закладу ресторанного господарства проводиться у відповідності до діючої нормативно-правової бази. В таблиці 3.1 наведено систему регламентуючих документів, які регулюють працю персоналу готелю та закладу ресторанного господарства. Таким переліком при організації праці повинно керуватися кожне підприємство[30][32].

Нормативно-методичні матеріали групуються за їхнім змістом:

- нормативно-довідкові документи;
- документи організаційного, організаційно-розпорядницького та організаційно-методичного характеру;
- документи технічного, техніко-економічного та економічного характеру.

Перша включає норми і нормативи, необхідні при вирішенні задач підприємств готельного та ресторанного господарства та планування праці в сфері надання послуг та управління.

Документи другої групи регламентують задачі, функції, права, обов'язки підрозділів і окремих працівників системи управління персоналом; містять методи і правила виконання робіт з управління персоналом. Наприклад, Цивільний кодекс, КЗпП, регулюючі документи (положення, інструкції, правила) державних органів, накази, положення, інструкції, що видаються керівником організації або відповідним підрозділом з питань праці, чисельності та оплати праці тощо.

Документи технічного, техніко-економічного та економічного

характеру містять правила, стандарти, норми, вимоги, що регламентують планування приміщень і робочих місць, надання послуг, тарифні ставки, коефіцієнти доплати, типові норми часу, заходи з техніки безпеки та інше.

Таблиця 3.1

Документи, які регламентують працю персоналу готелю 4* «Edeldorf Business Hotel», м. Дніпро

Зовнішні	Внутрішні
Законодавчі акти України	Статут
Нормативні документи у сфері готельного господарства, ресторанного господарства	Організаційна структура
Національний класифікатор професій	Штатний розпис
Довідник кваліфікаційних характеристик професій працівників	Колективний договір
ДСТУ 4269-2003. Послуги туристичні. Класифікація готелів.	Положення про оплату праці
ДСТУ 4281-2004. Заклади ресторанного господарства. Класифікація.	Положення про підрозділ
Інструкції, правила, рекомендації, методичні вказівки Міністерства економічного розвитку і торгівлі України, Міністерства соціальної політики України, Управління туризму Київської міської державної адміністрації та інших органів місцевого самоврядування.	Правила внутрішнього розпорядку
	Посадові інструкції
	Накази
	Службові записки
	Розпорядження
	Рішення та вказівки директора

Перша включає норми і нормативи, необхідні при вирішенні задач підприємств готельного та ресторанного господарства та планування праці в сфері надання послуг та управління.

Документи другої групи регламентують задачі, функції, права, обов'язки підрозділів і окремих працівників системи управління персоналом; містять методи і правила виконання робіт з управління персоналом.

Документи технічного, техніко-економічного та економічного характеру містять правила, стандарти, норми, вимоги, що регламентують планування приміщень і робочих місць, надання послуг, тарифні ставки, коефіцієнти доплати, типові норми часу, заходи з техніки безпеки та інше.

Основним документом у кадровій службі є посадова інструкція –

документ, що регламентує діяльність у рамках кожної управлінської посади, який містить вимоги до працівника, що займає цю посаду.

В організаційній структурі сучасних готелів виділяється основний операційний підрозділ – служба розміщення. Це пов'язане з тим, що готелі пропонують своїм гостям головну послугу – безпечне і комфортне проживання. Організаційна структура управління підприємством – це сукупність взаємопов'язаних елементів, які розвиваються та функціонують як єдине ціле. В готелі «EDELDFORD» саме організаційна структура відображає зв'язок ланок управління підприємством. Досліджуючи дану структуру можна зробити висновок, що вона – лінійна, керівником даного підприємства є Федоренко А. Сутність лінійного управління полягає в тому, що очолює кожен виробничий підрозділ керівник, який здійснює всі функції управління. Кожен працівник підрозділу безпосередньо підпорядковується тільки цьому керівнику. В свою чергу, останній є підзвітним вищому органу. Підлеглі виконують розпорядження тільки свого безпосереднього керівника.

Окремі спеціалісти допомагають лінійному керівнику збирати та обробляти інформацію, аналізувати господарську діяльність, готувати управлінські рішення, але самі вказівок та інструкцій керованому об'єкту не надають. Лінійна організаційна структура подана на рисунку 3.1.

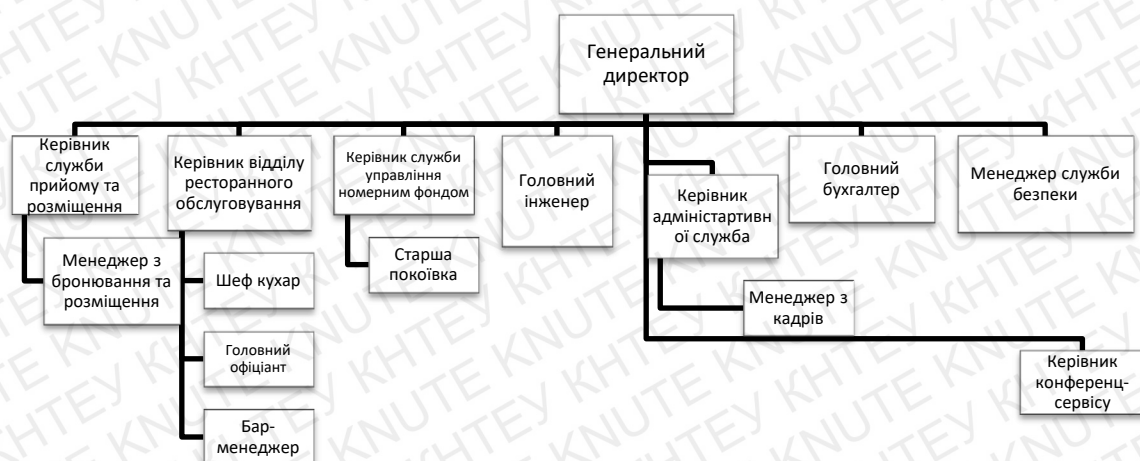


Рис.3.1. Лінійна організаційна структура управління готелем

«Edeldorf Business Hotel» на 132 місця

Як видно з малюнка 3.1, при лінійному управлінні кожна ланка і кожен підлеглий мають одного керівника, через якого по одному каналу проходять всі команди управління. У цьому випадку управлінські ланки несуть відповідальність за результати всієї діяльності керованих ними об'єктів. Йдеться про пооб'єктний виділення керівників, кожен з яких виконує всі види робіт і приймає рішення, пов'язані з управлінням даним об'єктом. Оскільки в лінійній структурі управління рішення передаються по ланцюжку "зверху вниз", а сам керівник нижньої ланки управління підпорядкований керівнику більш високого рівня, формується свого роду ієрархія керівників конкретної організації. В даному випадку діє принцип єдиноначальності, суть якого полягає в тому, що підлеглі виконують розпорядження тільки одного керівника. Вищий орган управління не має права віддавати розпорядження будь-яким виконавцям, минаючи їх яке начальника.

Лінійна структура управління є логічно більш стрункою і формально визначеною, але разом з тим і менш гнучкою. Кожен з керівників має всю повноту влади, але відносно невеликими можливостями рішення проблем, що вимагають вузьких, спеціальних знань. Лінійна організаційна структура управління має свої переваги і недоліки.

3.2. Капітал

Основною метою формування капіталу готелю є забезпечення фінансування необхідного для здійснення господарської діяльності та подальшого використання активів. Статутний капітал – зафіксована в установчих документах загальна вартість активів, які є внеском власників (учасників) до капіталу підприємства. Розмір частки учасника товариства у статутному капіталі товариства визначається у відсотках і повинен відповідати співвідношенню вартості його частки і статутного капіталу товариства. Пайовий капітал – сукупність коштів фізичних і юридичних осіб, добровільно розміщених у товаристві для здійснення його господарської діяльності, а саме: суми пайових внесків членів споживчого товариства, колективного сільськогосподарського підприємства, житлово-будівельного

кооперативу, кредитної спілки та інших підприємств, що передбачені установчими документами.

Законом України “Про господарські товариства” встановлено мінімальний розмір статутного капіталу різних видів товариств: для товариства з обмеженою відповідальністю і товариства з додатковою відповідальністю – сума, еквівалентна 100 мінімальним заробітним платам, виходячи із ставки мінімальної заробітної плати, що діє на момент створення товариства. Кожен учасник товариства повинен повністю внести свій вклад до статутного капіталу впродовж шести місяців з дати державної реєстрації товариства[31].

Збільшення статутного капіталу товариства допускається тільки після внесення всіма учасниками своїх вкладів до статутного капіталу в повному обсязі. Збільшення статутного капіталу товариства може здійснюватися за рахунок додаткових вкладів учасників товариства та, якщо це не заборонено статутом товариства. Учасники товариства мають право вносити додаткові вклади пропорційно до розміру своїх часток у статутному капіталі товариства, якщо інше не встановлено установчими документами товариства або законом. Рішення про збільшення статутного капіталу товариства приймається на загальних зборах товариства[30].

3.3. Обсяги діяльності. Завантаженість номерного фонду

Для визначення обсягів діяльності готелю насамперед необхідно обґрунтувати планові обсяги реалізації послуг з тимчасового розміщення. Доходи від реалізації номерів з тимчасового розміщення залежать насамперед від двох факторів: обсяг реалізації послуг та цін на дані послуги.

Планування обсягу реалізації послуг з тимчасового розміщення передбачає обґрунтування кількості місць для гостей та місце-днів реалізації у плановому періоді. Заплановані обсяги діяльності засобу розміщення визначають у виробничо-експлуатаційній програмі.

Експлуатаційна програма — це кількість місць, що надається для проживання у плановому періоді, тобто обсяг основних послуг у

натуральному вираженні. За одиницю виміру основних послуг готелю прийнято число місце-днів. Від запланованого обсягу послуг залежить їх собівартість, розмір прибутку, сума валових доходів, потреба в матеріальних ресурсах, обігових коштах та інші показники плану. Розрахунок планового обсягу реалізації послуг з тимчасового розміщення з урахуванням сезонних коливань платоспроможного попиту подано в табл. 3.3.

Таблиця 3.3

Розрахунок планового обсягу реалізації послуг з тимчасового розміщення готелю 4* «Edeldorf Business Hotel»

Категорії і місткість номерів	Кількість номерів	Кількість місць	Кількість днів експлуатації номерів			Коефіцієнт завантаженості			Обсяг реалізації послуг, людино-днів			
			Міжсезоння	Високий сезон	сезон	Міжсезоння	Високий сезон	сезон	Міжсезоння	Високий сезон	сезон	разом
А	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12
Стандарт одномісний	33	33	120	125	120	0,7	0,9	0,8	2772	3713	3168	9653
Стандарт двомісний	42	84	120	125	120	0,7	0,9	0,8	7056	9450	8064	24570
Студіо	3	3	120	125	120	0,7	0,9	0,8	252	337,5	288	878
Люкс	2	4	120	125	120	0,7	0,9	0,8	336	450	384	1170
Апартаменти	1	2	120	125	120	0,7	0,9	0,8	168	225	192	585
Номери для інвалідів	3	6	120	125	120	0,7	0,9	0,8	504	675	576	1755
Усього	84	132	120	125	125	0,7	0,9	0,8	11088	14850	12672	38610

Провівши розрахунки планового обсягу реалізації послуг з тимчасовим розміщенням готелю 4* «Edeldorf Business Hotel» можна зробити такі висновки, що найбільша кількість днів експлуатації номерів спостерігається у високий сезон 125 днів, коефіцієнт завантаженості склав 0,9%. Найнижчі показники коефіцієнту завантаженості виявились в міжсезоння, та склали всього 0,7% та 120 днів експлуатації номерів. Загальний обсяг реалізації послуг склад 38610 людино-днів.

3.4. Доходи. Витрати. Податки. Прибуток

Основним джерелом грошових надходжень на підприємство є виручка від звичайної діяльності, яка залежить від галузі функціонування підприємства, обсягів його діяльності, впровадження науково-технічних розробок, а отже, підвищення продуктивності праці, зниження собівартості,

покращення якості продукції. Головним складовим елементом виручки є виручка від реалізації, а саме та її частина, яка залишається після вирахування матеріальних, трудових і грошових витрат на виробництво і реалізацію продукції. Тому найважливішим завданням кожного господарюючого суб'єкта є одержання максимального прибутку при найменших витратах шляхом дотримання суворого режиму економії при витрачанні коштів і найбільш ефективного їх використання.

Дохід є надходженням економічних вигід, які виникають у результаті діяльності підприємства у вигляді виручки від реалізації продукції (товарів, послуг), гонорарів, відсотків, дивідендів тощо. В обліку дохід відображається у вигляді надходження активів або зменшення зобов'язань, яке приводить до зростання власного капіталу. Дохід є спонукальним мотивом і джерелом діяльності підприємства. Результат діяльності готелю — це підготовка, створення відповідних умов для тимчасового проживання та надання проживаючим комплексу платних і безплатних додаткових послуг.

Доходи підприємства готельного господарства — це економічний показник, що характеризує загальну суму виручки, яку підприємство отримує в результаті різних господарських операцій. Основну частину доходів підприємств готельного господарства забезпечують доходи від основної (операційної) діяльності. Фактором, що визначають основні операційні доходи готелю, є його цінова політика.

Цінова політика готельного підприємства — це обґрунтоване передбачення ймовірної зміни вихідної ринкової ціни пропонованого продукту, що оптимально відповідає основній меті підприємства на ринку. Визначення цінової стратегії залежить від того, на яку послугу встановлюють ціну: на нову чи вже запропоновану. Цінова політика готелю встановлювалась аналоговим методом. Цінову політику готелю «EDELDFORD Business Hotel» подано в таблиці 3.2.

Таблиця 3.2

Ціни номерного фонду засобу розміщення на плановий рік**«Edeldorf Business Hotel» 4***

Категорії і місткість номерів	Ціна за місце у номері (за добу), грн		
	міжсезоння	високий сезон	сезон
Вища категорія, у тому числі:			
Апартамент	6500	6800	6400
Люкс	4500	4800	4650
Студіо	3050	3599	3200
Перша категорія(стандарт), у тому числі:			
одномісні	1650	1700	1650
двомісні	2700	2950	2800
Номера для інвалідів	1400	1650	1500

Ціни на страви та послуги ресторанного господарства визначають із застосуванням витратного методу. Націнка ЗРГ визначається як результат маркетингових досліджень. Розрахунок середньої роздрібної ціни реалізації продукції та послуг сніданку в закладі ресторанного господарства готелю подано в таблиці 3.3.

Таблиця 3.3

Розрахунок середньої роздрібної ціни реалізації продукції та послуг сніданку в закладі ресторанного господарства готелю «Edeldorf Business Hotel» 4*

№ пор.	Показники	Плановий рік
1	Собівартість річного продуктового набору на сніданок, тис. грн.	7215
2	Річна кількість послуг харчування(страв на сніданок)	48180
3	Середньоденна собівартість продуктового набору на сніданок,грн.	150
4	Рівень націнки ЗРГ передній, %	130
5	Націнка середня, грн.	195
6	Середня ціна продукції та послуг ЗРГ (сніданок)	345

Основним джерелом отримання доходів готелю є доходи від реалізації послуг з тимчасового розміщення. Розмір отриманих доходів визначає економічну стратегію підприємства з питань управління матеріальними

ресурсами та витратами, податковою, інвестиційною діяльністю підприємства. Плановий дохід від реалізації послуг з тимчасового розміщення гостей розраховано з урахуванням сезонних змін попиту та цін на послуги готелю. Планування доходів від реалізації послуг з тимчасового розміщення готелю представлено в таблиці 3.4.

Таблиця 3.4

**Планування доходів від реалізації послуг з тимчасового розміщення
«Edeldorf Business Hotel» 4***

Категорії і місткість номерів	Обсяг реалізації послуг, людино- днів				Ціна за місце за добу, грн			Дохід від реалізації послуг, тис. грн			
	Міжсезоння	Високий сезон	сезон	разом	Міжсезоння	Високий сезон	сезон	Міжсезоння	Високий сезон	сезон	разом
А	1	2	3	4	6	7	8	9	10	11	12
Стандарт одномісний	2772	3712,5	3168	9653	1400	1700	1650	3881	6311	5227	15419
Стандарт двомісний	7056	9450	8064	24570	2700	2950	2800	19051	27878	22579	69508
Студіо	252	338	288	878	3050	3500	3200	769	1181	922	2871
Люкс	336	450	384	1170	4500	4800	4650	1512	2160	1786	5458
Апартаменти	168	225	192	585	6500	6800	6460	1092	1530	1240	3862
Номери для інвалідів	504	675	576	38610	1400	1650	1500	706	1114	864	2683,4
Усього	9504	13200	11088	33792	-	-	-	27010	40174	32618	99802

Виходячи з результатів планування доходів від реалізації послуг з тимчасового обслуговування, дохід від реалізації послуг складе 99 802 тис. грн. Наступним етапом розрахунку операційних доходів від реалізації послуг готелю є визначення доходу від реалізації продукції, закупнних товарів та послуг ресторанного господарства. Планові доходи від реалізації послуг ЗРГ у розрахунку на рік здійснюють, виходячи з планової кількості послуг харчування та планової ціни за послуги сніданку та за вільним вибором залежно від рівня завантаженості номерного фонду в різні сезони року. Розрахунки обсягу доходів від реалізації продукції та послуг ЗРГ готелю на плановий рік подано в таблиці 3.5.

Таблиця 3.5

**Розрахунки обсягу доходів від реалізації продукції та послуг ЗРГ готелю
на плановий рік**

№ пор.	Показники	Міжсезоння	Високий сезон	Сезон	Разом за рік
1	Планова кількість послуг харчування ЗРГ, страв				
1.1	Сніданки	17800	22800	18250	58850
1.2	За вільним вибором	9820	12420	11600	33840
2	Планова ціна послуг харчування ЗРГ, грн:				
2.1	Сніданок	545	545	545	1635
2.2	За вільним вибором	530	535	510	1575
3	Доходи від реалізації продукції та послуг харчування ЗРГ, тис,грн.				
3.1	Сніданок	9701	12426	9946	32073
3.2	За вільним вибором	5204	6644	5916	17765
	Разом доходи реалізації продукції та послуг харчування ЗРГ, тис. грн	14905	19070	15862	49838
	Разом доходи від				

Завершальним етапом обґрунтування операційних доходів готелю є узагальнення отриманих результатів розрахунку всіх видів операційних доходів за всіма напрямками діяльності. Обсяги операційних доходів готелю на 2019 рік представлено в таблиці 3.6.

Таблиця 3.6

**Обсяги операційних доходів готелю «Edeldorf Business Hotel» 4*
на 2019 рік**

Види доходів	Міжсезоння	Високий сезон	Сезон	Разом за рік
Дохід від реалізації послуг з тимчасового розміщення, тис. грн	27010	40174	32618	99802
Дохід від реалізації послуг харчування ЗРГ, тис. грн.	14905	19070	15862	49838
Разом: основні операційні доходи, тис. грн	41915	59244	48480	149640
Операційні доходи від інших господарських підрозділів, тис.грн	5750	6590	5400	17740
Разом: операційні доходи, тис.грн	47665	65834	53880	167380

Основні засоби — матеріальні активи, які підприємство утримує з метою використання їх у процесі виробництва чи поставки товарів, надання послуг, здачі в оренду іншим особам чи для виконання адміністративних і соціально-культурних функцій, очікуваний термін корисного використання (експлуатації) яких більше одного року, або одного оборотного періоду. Визначення складу і первісної вартості основних засобів та інших необоротних активів надано у таблиці 3.7.

Таблиця 3.7

Склад і первісна вартість основних засобів та інших необоротних матеріальних активів готелю 4* на 2019 рік

Види основних засобів та інших необоротних матеріальних активів	Первісна вартість основних засобів та необоротних матеріальних активів, тис. грн
1.Будівлі	577 687
2.Споруди	472 653
3.Передавальні пристрої	52 900
4.Машини та обладнання	46 097
5.Транспортні засоби	23 115
6.Інструменти прилади інвентар	46 300
7.Меблі	52 490
8.Інші	52 517
Разом:	1 323 759

На основі планових показників обсягу, складу, структури та первісної вартості основних засобів та інших необоротних активів потрібно розрахувати суму їх амортизації. Амортизаційні відрахування — процес поступового перенесення вартості основних засобів на продукт, що виготовляється з їх допомогою.

Для заміщення зношеної частини основних засобів виробництва підприємства роблять амортизаційні відрахування, тобто відрахування певних грошових сум відповідно до розмірів фізичного і морального зносу засобів виробництва. Результати розрахунків суми амортизації за кожним видом основних засобів та інших необоротних активів і загалом п готелю представлено в таблиці 3.8.

Таблиця 3.8

Результати розрахунків суми амортизації за кожним видом основних засобів та інших необоротних активів і загалом по готелю

Вид основних засобів та інших необоротних активів	Первісна вартість основних засобів та інших необоротних активів, тис грн	Термін корисного використання, роки	Річна сума амортизації, тис. грн.
Будівлі	577 687	30	19 256
Машини, обладнання, транспортні засоби, меблі	121 702	5	24 340
Інші	52 517	3	17 505
Разом	1 323 759	-	61 101

Наступним важливим кроком створення готелю є планування чисельності працівників та витрат на стимулювання їх праці. Для забезпечення якісного рівня обслуговування потрібно забезпечити якісний склад працівників та культуру обслуговування. Важливою складовою в управлінні підприємством є формування штатного розпису. Розробляє штатний розпис бухгалтерія.

Наявність штатного розпису є запорукою уникнення непорозумінь з представниками органів контролю за виконанням законодавства про працю, податкових органів та можливих трудових спорів з працівниками.

Організація заробітної праці персоналу в готельному господарстві включає в себе два елементи: тарифну систему та форми оплати праці. Тарифна система оплати праці являє собою сукупність нормативів, за допомогою яких диференціюється та регулюється рівень заробітної плати різних груп і категорій працюючих у залежності від кваліфікаційного рівня, складності, інтенсивності та відповідальності робіт, що виконуються, умов праці. Тарифна система включає в себе тарифну сітку, тарифні ставки, посадові оклади, перелік різних професій з віднесенням їх до розрядів єдиної тарифної сітки оплати праці. Фонд заробітної плати працівників готелю «Edeldorf Business Hotel» на плановий рік становить 16 954 тис. грн. та кожного року готелю буде сплачувати преміальні у розмірі 30% від окладу – 5 086 тис грн.

Поточні витрати – найважливіший якісний показник, що відображає результати господарської діяльності підприємства, а також інструмент оцінки техніко-економічного рівня виробництва та праці, якості управління виробництвом. Поточні витрати готелю розраховуються окремо для готелю і закладів ресторанного господарства. Розрахунок витрат проводимо на підставі даних, що слалися у середньому у галузь у відсотках до доходів. Розрахунок витрат зводимо у табл. 3.9.

Таблиця 3.9

Розрахунок поточних витрат «Edeldorf Business Hotel» 4*

Номер статті	Калькуляційні статті витрат	Поточні витрати, тис. грн.	Група витрат
1	Собівартість продукції власного виробництва та закупних товарів	9 387	ЗВ
2	Витрати на оплату праці	16 954	ЗВ
3	Відрахування на соціальні заходи та медичне страхування	286	ЗВ
4	Амортизаційні відрахування	61101	ПВ
5	Витрати на утримання основних засобів, інших необоротних активів, малоцінних необоротних матеріальних активів	9500	ЗВ
6	Вартість витрачених малоцінних, швидкозношуваних предметів	160	ПВ
7	Витрати на оренду основних засобів, інших необоротних активів	-	ПВ
8	Податки, збори, інші передбачені законодавством обов'язкові платежі	20,6	ПВ
9	Витрати на зберігання, підсортування пакування та передпродажну підготовку продукції та товарів	-	ЗВ
10	Витрати на транспортування	-	ЗВ
11	Витрати на охорону	53,3	ПВ
12	Витрати матеріалів оздоровчого призначення	26	ЗВ
13	Інші поточні витрати діяльності	3700	ПВ
	Разом поточні витрати, у т.ч.	101 188	
	Умовно-постійні витрати	65034	
	Умовно-змінні витрати	36153	

Таким чином ми визначили, що умовно-постійні витрати склали 65034 тис. грн, а умовно-змінні – 36153 тис. грн.

Прибуток – це основна мета створення та діяльності закладу ресторанного господарства. Прибуток – це виражений у грошовій формі чистий дохід підприємства на капітал, що вкладений, та є основною умовою розширеного відтворення. Прибуток підприємства – це різниця між сукупними (валовими) доходами та сукупними (валовими) витратами підприємства за певний період.

Прибуток і рентабельність — основні якісні показники, що відображають економічну ефективність підприємства, його фінансовий стан, успіхи та можливості у виконанні розробленої програми економічного та соціального розвитку. В умовах ринкової економіки, з переходом готелів на самофінансування, будь-яке підприємство може існувати тільки за умови прибуткової, рентабельної діяльності. Готельне підприємство своїми грошовими ресурсами має забезпечити всю свою експлуатаційну діяльність, розвиток і технічні вдосконалення матеріально-технічної бази, соціальне та матеріальне заохочення працівників. Для готелю, що створюється, єдиним джерелом отримання прибутку є операційна діяльність. Проектуючи готель, необхідно визначити валовий прибуток, прибуток до оподаткування та чистий прибуток у цілому на плановий рік. Розраховані у попередніх розділах доходи підприємства визначені без урахування податку на додану вартість. Планування маржинального прибутку готелю «Edeldorf Business Hotel» 4* на 2019 рік наданий у табл. 3.10.

Таблиця 3.10

**Планування маржинального прибутку готелю «Edeldorf Business Hotel»
4* на 2019 рік**

№ з/п	Показник	Значення, тис. грн.
1	2	3
1	Доходи від операційної діяльності	167380
	У т.ч.	
1.1	Від продажу номерів	99802
1.2	Закладу ресторанного господарства	49838
1.3	Інших господарських підрозділів	17740
2	ПДВ	20%

Продовження таблиці 3.10

1	2	3
3	Чистий дохід	133904
4.	Собівартість продукції ЗРГ	9 387
5.	Умовно змінні витрати	36153
6	Маржинальний прибуток	88364
7	Постійні витрати	65034
8	Прибуток (збиток)	23330

Виходячи з розрахунків показники готелю є хорошими та не потребують оптимізації. Для подальшого розуміння ефективності проектування готелю визначимо чистий прибуток готелю.

Таблиця 3.11

Планування основних результатів діяльності готелю «Edeldorf Business Hotel» 4* на 2019 рік

№ з/п	Показник	Алгоритм розрахунку	Значення, тис. грн.
1	Доходи від операційної діяльності	Табл. 3.9	167380
2	Умовно-змінні витрати	Табл. 3.9	36153
3	Умовно-постійні витрати	Табл. 3.9	65034
4	Прибуток від операційної діяльності до оподаткування	п.1. – п.2. – п.3.	66193
5	Фінансові витрати		0
6	Фінансові результати (прибуток) від звичайної діяльності до оподаткування	п. 4 – п.5	66193
7	Податок на прибуток	п. 6*18%	11 915
8	Чистий прибуток можливий	п.6 – п.7	54278
9	Рентабельність операційної діяльності, %	(п. 8/п.1)*100	32
10	Чистий прибуток цільовий	Табл. 3.10	33476
11	Чистий прибуток плановий		33476

Для визначення ефективності діяльності потрібно розрахувати відносні показники рентабельності реалізації готельних послуг і продукції ресторанного господарства на рік. Розрахунок основних показників рентабельності готелю:

Рентабельність поточних витрат = 33%;

Рентабельність операційних витрат = 31%.

3.5. Ефективність інвестицій

Під інвестиційним проектом слід розуміти сферу діяльності по створенню або зміні технічної, економічної або соціальної систем, а також розробку нової структури управління або програми науково-дослідних робіт. Оцінка ефективності інвестиційних проектів є одним з найбільш важливих етапів в процесі управління інвестиціями.

Ефективність інвестованого капіталу, оцінюється шляхом порівняння грошового потоку (cash flow), який формується в процесі експлуатації інвестиційного проекту і початкової інвестиції. Проект визнають прибутковим, якщо забезпечується повернення всіх інвестицій при прийнятній для всіх інвесторів нормі прибутковості[49]. Розрахунок чистого приведенного доходу за реальним інвестиційним проектом надано в табл. 3.12.

Таблиця 3.12

Розрахунок чистого приведенного доходу готелю «Edeldorf Business Hotel» 4* за реальним інвестиційним проектом, тис. грн.

Рік	Капітальні витрати за проектом за роками	Чистий прибуток за проектом	Кумулятивний грошовий потік	Дисконтований грошовий потік	Чистий проведений дохід
1	2	3	4	5	6
1	1 050 340	22478	22478	23602	-
2	-	26897	49375	40346	-
3	-	39865	89240	41858	-
4	-	47690	136930	50075	-
5	-	54550	191480	57278	-
6	-	59280	250760	62244	-
7	-	88533	339293	92960	-
8	-	156560	495853	149105	-
9	-	163800	659653	156000	-
10	-	187327	846980	178407	-
11	-	242360	1089340	230819	-
Разом	1 050 340	1 089 340	-	1 082 692	32 352

Висновок: кумулятивний грошовий потік упродовж десяти років експлуатації проекту становить 846 980 тис. грн. Він складається з прибутку

та суми амортизації, що накопичені за одинадцять років експлуатації готелю. Капітальні витрати на будівництво та оснащення готелю становлять 1 050 340 тис. грн. що більше за кумулятивний грошовий потік. Кумулятивний грошовий потік, за одинадцять років експлуатації проекту становив 1 089 340 тис. грн, грошовий потік, приведений до нинішньої вартості шляхом дисконтування – 1 082 692 тис. грн, чистий приведений дохід – 32 352 тис. грн. Індекс доходності також дає змогу зіставити обсяги інвестиційних витрат з майбутнім грошовим потоком за проектом. Якщо показник «індекс доходності» менше або дорівнює одиниці, то проект не варто реалізувати тому, що він не буде приносити додаткових інвестиційних доходів. У нашому готелі індекс доходності складає:

$$ID = 1\,082\,682 / 1\,050\,340 = 1,03$$

Виходячи з цього можна сказати, що інвестиційний проект готелю можна реалізувати, адже він відповідає встановленим економічним критеріям ефективності.

Розрахунок індексу рентабельності інвестиційного проекту у процесі оцінки ефективності інвестиційного проекту відіграє допоміжну роль, і визначається за формулою:

$$IP = ЧП / IB \quad (3.1)$$

$$IP = 359\,642 / 11 = 32\,695 \text{ тис. грн.}$$

Рівень рентабельності інвестиційного проекту:

$$IP = 34\,474 / 1\,050\,340 * 100 = 3,28 \%$$

Отже рівень рентабельності інвестиційного проекту складає 3,36, це значить, що проект прибутковий і його варто прийняти.

Період окупності – один із найбільш розповсюджених показників оцінки ефективності інвестиційного проекту.

$$ПО = 1\,050\,340 / 98\,427 = 10,6 \text{ років}$$

У нашому проекті період окупності інвестиційного проекту становить 10,6 р.

Висновки до розділу 3

1. В третьому розділі було обрано організаційну правову форму запроєктованого готелю «Edeldorf Business Hotel» 4* – це ТОВ (Товариство з обмеженою відповідальністю). Товариство з обмеженою відповідальністю має свій статутний фонд, поділений на частини, розмір котрих визначається засновницькими документами; учасники цього товариства несуть відповідальність в межах їх вкладів. В готелі «EDELDFORF Business Hotel» організаційною структурою обрано – лінійну. Керівником даного підприємства є Федоренко А. Визначено цінову політику готелю на номери за допомогою аналогового методу та розраховано обсяг реалізації послуг з тимчасового розміщення, який склав 38610 людино-днів.

2. Рівень рентабельності інвестиційного проекту склад 3,28%. Період окупності проекту, тобто час, необхідний для отримання такої суми дисконтованого чистого грошового потоку, який дасть змогу окупити всі капітальні витрати становить 10 років і 6 місяців. Отже проаналізувавши економічні показники готелю можна обґрунтувати ефективність інвестиційного проекту. Індекс доходності готелю становить 1,03 це значить, що інвестиційний проект у запланований термін дасть змогу отримати додатковий дохід та його потрібно приймати до реалізації.

3. У розробленому проекті готелю закладено зважені обсяги доходів та обсяги капітальних та поточних витрат. Ціна послуги відповідає рівню якості, що дає змогу успішно розвиватись на ринку готельних послуг. Рівень рентабельності діяльності та термін окупності проекту відповідає середньоєвропейським показникам по Україні та Європи. Розроблений проект дає змогу створити конкурентоспроможний заклад та може бути прийнятий до впровадження.

ВИСНОВКИ ТА ПРОПОЗИЦІЇ

1. У дипломній роботі був розроблений проект готелю «Edeldorf Business Hotel» в місті Дніпро, концепція готеля та послуги які надаються клієнтам готелю. Були розглянуті такі регіональні показники: економічні, географічні та інвестиційні, функціонування та організація роботи служб готелю і найближчих конкурентів. Відповідно до цілей роботи були розглянуті основні принципи розміщення і створення готелю. Розглядалися принципи функціонування санітарно-гігієнічних пристроїв готелі: водопроводу, систем пожежогасіння, опалення, вентиляції, системи кондиціонування, сміттєвидалення, електропостачання.

2. На сьогоднішній день в Україні інвестиції в області розвитку готельної індустрії приділяється особлива увага. Саме готельна індустрія має сприятливий вплив на розвиток економіки та інфраструктури міст країни, і місту Дніпро в цілому. Будівництво запроектованого готелю буде рентабельним і вигідним не лише для інвесторів, але і для жителів міста. Завдяки будівництву нового готелю з'являться нові робочі місця, значно покращиться архітектурно-ландшафтний сектор міста і з'явиться нове місце відпочинку і розваги не тільки для туристів, але для місцевих жителів.

3. Готель «Edeldorf Business Hotel» орієнтований на ділових людей. У готелі 84 сучасних і комфортабельних номери від класу стандарт до апартамент, з інтер'єром витриманому в стилі мінімалізм.

Об'ємно-планувальні рішення будинку готелю «EDELDFORF BUSINESS HOTEL» категорії 4* є зручними як для відвідувачів так і для обслуговуючого персоналу. Готель буде розташовуватися на головній вулиці міста Дніпро, в п'яти хвилині від центра міста де розміщено найбільші ділові центри. Також з вікон готелю буде відкриватись прекрасна панорама на найбільшу набережну в Європі.

4. Приймально-вестибюльна зона розміщена поряд з адміністративними приміщеннями, таке рішення найбільш ефективне для

вирішення питань відвідувачів. Конференц-зал має зручний зв'язок з залом ресторану, де можна організувати фуршет, банкет, кафе-брейк, тобто споживачі можуть повноцінно отримати як ділову вигоду, так і розслабитися. Також гості готелю завжди можуть відвідати тренажерний зал та сауну, які розташовані поруч з житловою зоною. Непомітне розміщення кімнат обслуговування номерів даватиме змогу якісного та швидкого здійснення своїх функцій. Житловий сектор запроектований за коридорною системою і з деяких номерів можна побачити витвір ландшафтних дизайнерів на внутрішньому дворіку. Достатня кількість номерів дає змогу розміститися майже сотні проживаючих. Тому об'ємно-планувальне рішення готелю є функціонально-раціональним.

5. На основі проведених досліджень під час проектуванні готелю можна сформулювати рекомендації щодо покращення роботи готелю. Впровадження інноваційних технологій в готельній індустрії включає три етапи:

1. Автоматизація бізнес - процесів всередині готелю.

Інформація про роботу готелю накопичується і зберігається в (базі даних) на одному із потужних комп'ютерів, що мають назву сервер. Клієнт-серверна технологія побудови інформаційних систем забезпечує доступ до баз даних з будь-якого робочого місця у відповідності з правом доступу.

2. Створення внутрішньої інформаційної системи.

Дозволяє автоматизувати бізнес-процеси через мережу Інтернет, яка пов'язує внутрішню інформаційну систему готелю із її зовнішніми партнерами (тур операторами, клієнтами).

3. Об'єднання Інтернет- і екстернат-систем в одне бізнес-середовище.

Інтегрує всі внутрішні служби готелю і забезпечує відгук на будь-які запити із зовні завдяки методам електронного обміну даними, електронній комерції. Електронна замикаюча система змінює механічні замки. Централізована електронна замикаюча система управляється через головну контролюючу консоль в адміністраторській, котра з'єднана з дверима

кожного номеру. Ключ-картка, що видається гостю, є єдиним ключем від номера. Електронні замикаючі системи управляються як окремі одиниці. Кожні двері мають свій мікропроцесор, що містить заздалегідь установлену послідовність кодів. Головна консоль містить запис усіх кодів, що відповідають кожному дверям. При реєстрації черговий адміністратор кодує ключ-картку кодом відповідно до призначеного гостю номеру. Консоль і кожен мікропроцесор повинні відповідати кожному кодові в тій послідовності, що використовуються. Більшість електронних замикаючих систем забезпечують кілька чітких рівнів безпеки, паралельно з рівнями ключів у традиційних системах. Системи можуть включати різні інші безпечні та зручні для гостей якості, як, наприклад, такий сигнал «Прошу не турбувати». Одна з форм електронних замикаючих систем не вимагає ключів або карток зовсім; гості встановлюють на замикаючому механізмі шляхом програмування свій власний чотиризначний код. Централізовані електронні замикаючі системи надають додаткову можливість забезпечити безпеку. Ці системи стежать за ключами або картками, що відкривають кожен двері по датах або за часом.

6. Шляхи покращення діяльності служб готелю «Edeldorf Business Hotel» та удосконалення якості управління функціональними службами. Так як стандарти обслуговування визначають політику готельного комплексу на довгий час, то витрати на виправлення недоліків включають втрати робочого часу, якщо здійснити перехід до міжнародних стандартів, то це покращить організацію роботи готелю та підніме його до нового рівня.

Також важливе значення повинне приділятися контролю за якістю обслуговування. У готелі повинні проводитися періодичні перевірки. Повинні бути чергові на поверхах, які будуть проводити контроль за прибиранням номерів перед кожным новим заселенням, в ресторані готельного комплексу має бути брокеражний журнал, який має контролювати якість страв. Комісія, до складу якої обов'язково входить інженер з техніки безпеки, на чолі із завідувачем відділу кадрів і проводить

перевірку рівня обслуговування клієнтів, стан матеріально-технічної бази готельного комплексу, виправлення недоліків. Всі недоліки відмічаються і виправляються.

7. Контроль за персоналом готелю має бути постійним. Для цього потрібно наймати одного або двох незалежних людей, які знаходяться в безпосередньому підпорядкуванні у генерального директора. Вони здійснюють спостереження за якістю обслуговування клієнтів у всіх службах готельного комплексу, записують всі порушення. Надають інформацію генеральному директору.

Для якості обслуговування як об'єкту управління властиві всі складові частини управління: планування, аналіз, мотивація, контроль. В організаційній структурі готельного комплексу можуть бути передбачені спеціальні підрозділи, що займаються координацією робіт по управлінню якістю.

СПИСОК ВИКОРИСТАНИХ ДЖЕРЕЛ

1. Ногеса Том 1, Готелі за редакцією академіка НАПН України А.А. Мазаракі.
2. Господарський кодекс України , 16 січні 2003 рік, редакція від 02 жовтня 2018 року. [Електронний ресурс] – Режим доступу: <http://zakon.rada.gov.ua/laws/show/436-15>.
3. ДБН В.2.2-20 :2008. Будинки і споруди. Готелі.
4. ДСТУ 4269:2003. Послуги туристичні. Класифікація готелів.
5. Закон України «Про оплату праці» , 1995, № 17, ст.121, редакція від 6 грудня 2016 року. [Електронний ресурс] – Режим доступу: <http://zakon.rada.gov.ua/laws/show/>.
6. Закон України «Про охорону праці» , ВВР, 1992, № 49, ст.669, редакція від 19 грудня 2017року. [Електронний ресурс] – Режим доступу: <http://zakon.rada.gov.ua/laws/show/2694-12>.
7. Кодекс законів про працю, 1971, додаток до № 50, ст. 375, редакція від 18 вересня 2018. [Електронний ресурс] – Режим доступу: <http://zakon.rada.gov.ua/laws/show/322-08>.
8. ДБН А.3.1.-3-94. Прийняття в експлуатацію закінчених будівництвом об'єктів. Основні положення ДБН В.2.2-20-2008 Готелі. Будинки і споруди.
9. ДБН А.2.2-3-2003. Проектування. Склад, порядок розроблення, погодження та затвердження проектної документації для будівництва.
10. ДБН В.2.2-25:2009 Підприємства харчування (Заклади ресторанного господарства).
11. ДБН В.2.2-3-97. Будинки та споруди навчальних закладів.
12. ДБН В.2.2-9-99. Громадські будинки і споруди. Основні положення.
13. ДБН В.2.5-23-2003. Проектування електрообладнання об'єктів цивільного призначення.
14. ДБН В.2.2-15-2005. Житлові будинки. Основні положення.

15. ДБН В.2.2-16-2005. Культурно-видовищні та дозвілєві заклади.
16. ДБН А.2.3-1-99. Територіальна діяльність в будівництві. Основні положення.
17. ДБН В.1.1-7-2002. Захист від пожежі. Пожежна безпека об'єктів будівництва.
18. ДСТУ 4269:2003 Послуги туристичні. Класифікація готелів.
19. ДСТУ 4268:2003 Послуги туристичні. Засоби розміщення. Загальні вимоги.
20. ДСТУ 4527:2006 Послуги туристичні. Засоби розміщення. Терміни та визначення.
21. ДСТУ Б А.2.4-2-95. Система проектної документації для будівництва. Умовні графічні позначення і зображення елементів генеральних планів та споруд транспорту.
22. ДСТУ Б А.2.4-4-99. Система проектної документації для будівництва. Правила виконання архітектурно-будівельних робочих креслень.
23. ДСТУ Б А. 2.4-8-95 (ГОСТ 21-205-93) Умовні позначення елементів санітарно-технічних систем.-К.: Державний комітет України у справах містобудування і архітектури, 1996.
24. СНиП 2.04.01-85. Внутренний водопровод и канализация зданий.
25. СНиП 2.04.05-91 Отопление, вентиляция и кондиционирование.
26. СанПіН 42-123-577-91. Санітарні правила для підприємств громадського харчування, включаючи кондитерські цехи і підприємства, що виробляють м'яке морозиво (СанПіН).
27. СНИП 2.04.05-86 Отопление, вентиляция и конди-ционирование.- М.: ЦИТП Госстроя СССР, 1988.
28. СНИП 2.04.01-85 Внутренний водопровод и канализация зданий.- М.: Стройиздат, 1985.
29. Зміни №1 СНИП 2.04.05-91 Опалення, вентиляція, кондиціонування.- К.: Держбуд України, 1998.

30. Закон України Про державну реєстрацію юридичних осіб, фізичних осіб - підприємців та громадських формувань, 2003, № 31-32, ст.263, редакція від 10 липня 2018 року. [Електронний ресурс] – Режим доступу: <http://zakon4.rada.gov.ua/laws/show/755-15>.
31. Закон України Про господарські товариства, 1991, № 49, ст.682, редакція від 23 березня 2017 року.[Електронний ресурс] – Режим доступу: <http://zakon.rada.gov.ua/laws/show/1576-12>.
32. Закон України Про товариства з обмеженою та додатковою відповідальністю, 2018, № 13, ст.69. [Електронний ресурс] – Режим доступу: <http://zakon.rada.gov.ua/laws/show/2275-19>.
33. Черевко О.І. Технологічне проектування підприємств харчування. Навч. посіб. [Черевко О.І., Крайшок Л.О., Касилова Ж.А. та ін.] Харків, ХДУХТ, 2005.
34. Уренев В.П. Архітектура підприємств громадського харчування: Навч.посіб. / В.П. Уренев - К.: Будівельник, 1981.
35. Уренев В.П. Інтер'єр і обладнання підприємств громадського харчування: Навч.посіб. / В.П. Уренев - К.: Будівельник, 1978.
36. Щокін Р.В. та ін. Довідник з теплопостачання та вентиляції (вентиляція і кондиціонування повітря) .- К.: Будівельник, 1976.- 352с.
37. Шрамко Є.В. Зоряна сертифікація: Нюанси сертифікації українських готелів Є.В.. Шрамко // Компаньон. - 1999. - № 49. - С. 50-51
38. Організація готельно-ресторанного обслуговування Лукиянов В.О., Мунін Г.Б.
39. Черевко О.І. Технологічне проектування підприємств харчування. Навч. посіб. [Черевко О.І., Крайшок Л.О., Касилова Ж.А. та ін.] Харків, ХДУХТ, 2005.
40. Грищук М.В. Основи охорони праці: Підручник / М.В. Грищук. – К.: Кондор, 2007. – 240 с. 5. Керб Л.П.
41. Основи економіки готельного та ресторанного господарства Кузнецова Н. М. - Навч. посібник, Київ, 1997.

- 42.Проектування закладів ресторанного господарства: навч. посіб. [для вищ. навч. закл.] [А.А. Мазаракі, М.І. Пересічний, С.Л.Шаповал та ін.]: за ред. А.А. Мазаракі. – К.: Київ. нац. торг.-екон. ун-т, 2008.
43. [Електронний ресурс] – Режим доступу: <http://www.ukrreg.com.ua/ua/struct/scho-take-fizichna-osoba-predpriemec>.
- 44.ВК Partners «Статті» Реєстрація товариства з обмеженою відповідальністю [Електронний ресурс] – Режим доступу: <https://legalaid.ua/ua/article/rejestratsiya-tov/>.
45. Економіка підприємства та маркетинг Ю.В. Лаврова - Конспект лекцій, Харків, 2012.
46. Бейдик О.О. Рекреаційно-туристичні ресурси України: методологія та методи аналізу, термінологія, районування. - К.: ВПЦ “Київ. ун-т”, 2001. - 395 с.
- 47.Карсекін В., Ткаченко Т. Проблеми розвитку готельного господарства в Україні // Економіка України. - 1997. - №9.
48. Любіцева О.О. Ринок туристичних послуг (геопросторові аспекти). - К.: Альтерпрес, 2002. - 436 с.
49. Роглев Х.Й. Некоторые мысли по поводу развития гостиничного бизнеса // Ресторанный и гостиничный бизнес. - 2004. - №1.
50. Державна служба статистики України [Електронний ресурс] – Режим доступу: <http://www.ukrstat.gov.ua/>.
- 51.Ігор Пандяк Вісник Львівського університету. Серія міжнародні відносини. 2008. - Вип.24. - С.224-229.
- 52.Класифікатор професій ДК 003:2010.
53. Покропивний С.Ф. Економіка підприємства: Навч.посіб./ С.Ф.Прокопивний - Київ, 2001.
54. Т. І. Іщенко, О. Б. Шидловська - Перспективи використання геліоустановок в готельному господарстві