

Міністерство освіти і науки України
Одеський національний технологічний університет

ННІ готельно-ресторанного і туристичного бізнесу та енології
ім. О.О. Преображенського

Кафедра готельно-ресторанного бізнесу

Ступінь вищої освіти «Бакалавр»

Спеціальність 241 «Готельно-ресторанна справа»

Освітня програма «Готельно-ресторанна справа»



КВАЛІФІКАЦІЙНА РОБОТА БАКАЛАВРА

на тему «Розробка концепції для готелю «Premium» в м. Ізмаїл шляхом зміни
дизайну номерів та розширення додаткових послуг»

(назва кваліфікаційної роботи згідно наказу ОНТУ)

Здобувача (ки) Очкур В. О.

(прізвище, ініціали)

Керівник доц. Новічкова Т. П.

(посада, прізвище та ініціали)

Кваліфікаційна робота допускається до захисту

Рішення кафедри від 05.06.2026 р., протокол №10

Завідувачка кафедри

ГРБ

(назва кафедри)

(підпис)

Тетяна ЛЕБЕДЕНКО

(Ім'я ПРІЗВИЩЕ)

Одеса - 2026 рік

ОДЕСЬКИЙ НАЦІОНАЛЬНИЙ ТЕХНОЛОГІЧНИЙ УНІВЕРСИТЕТ

ННІ готельно-ресторанного і туристичного бізнесу та енології
ім. О.О. Преображенського

Кафедра готельно-ресторанного бізнесу

Ступінь вищої освіти «Бакалавр»

Спеціальність 241 «Готельно-ресторанна справа»

Освітня програма «Готельно-ресторанна справа»

ЗАТВЕРДЖУЮ

Зав.кафедри

д.т.н., доц. Лебеденко Т. Є.

«23» березня 2026 року

ЗАВДАННЯ НА КВАЛІФІКАЦІЙНУ РОБОТУ ЗДОБУВАЧА

Очкур Владислава Олеговича

1. Тема роботи Розробка концепції для готелю «Premium» в м. Ізмаїл шляхом зміни дизайну номерів та розширення додаткових послуг

Затверджена наказом ОНТУ від 31 грудня 2025 р. №737-03, наказом ОНТУ від 11 травня 2026 р. № 177-03

2. Термін здачі здобувачем закінченої роботи 05 червня 2026 року

3. Вихідні дані роботи Готель дві зірки на 20 номерів в місті Ізмаїл

4. Перелік питань, які потрібно розробити:

Обґрунтувати концепцію на основі наукових досліджень; провести технологічні розрахунки; розробити організаційну структуру; організувати роботу та розробити фінансову модель підприємства; надати висновки та рекомендації; навести список літератури

5. Консультанти по роботі, із зазначенням розділів роботи, що стосуються їх

Розділ	Консультант	Підпис, дата	
		Завдання видав	Завдання прийняв
<i>Обґрунтування концепції на основі наукових досліджень</i>	Новічкова Т. П., доцент	24.03.2026	22.04.2026
<i>Технологічний розділ</i>	Новічкова Т. П., доцент	23.04.2026	20.05.2026
<i>Організаційний розділ</i>	Новічкова Т. П., доцент	22.05.2026	01.06.2026

6. Дата видачі завдання «23» березня 2026 року

Керівник _____ Новічкова Т. П.

Завдання прийняв до виконання _____ Очкур В. О.

КАЛЕНДАРНИЙ ПЛАН

№ з/п	Назва етапів кваліфікаційної роботи	Термін виконання етапів роботи	Примітка
1.	<i>Обґрунтування концепції на основі наукових досліджень</i>	24.03.2026-22.04.2026	
2.	<i>Технологічний розділ</i>	23.04.2026-20.05.2026	
3.	<i>Атестація 1 строк виконання</i>	21.05.2026	
4.	<i>Організаційний розділ</i>	22.05.2026-01.06.2026	
5.	<i>Атестація 2 строк виконання</i>	02.06.2026	
6.	<i>Оформлення роботи</i>	03.06.2026-04.06.2026	
7.	<i>Рецензування кваліфікаційної роботи</i>	05.06.2026-06.06.2026	
8.	<i>Захист кваліфікаційної роботи в ЕК</i>		

Здобувач-дипломник _____ Очкур В. О.
(підпис) (прізвище та ініціали)

Керівник роботи _____ Новічкова Т. П.
(підпис) (прізвище та ініціали)

Несу відповідальність за ідентичність електронного та друкованого варіантів кваліфікаційної роботи, даю згоду на обробку персональних даних.

Підтверджую, що в кваліфікаційній роботі відсутні порушення норм академічної доброчесності.

Здобувач-дипломник _____ Очкур В. О.
(підпис) (прізвище та ініціали)

АНОТАЦІЯ

до кваліфікаційної роботи на тему:

«Розробка концепції для готелю «Premium» в м. Ізмаїл шляхом зміни дизайну номерів та розширення додаткових послуг»

Робота містить текстову частину з графічними додатками. Текстова частина складається з трьох розділів: обґрунтування концепції на основі наукових досліджень; технологічний розділ; організаційний розділ. Обов'язкові додатки включають: концепцію закладу готельного господарства, план закладу готельного господарства, експлікацію приміщень підприємства, специфікацію обладнання, послуги закладу готельного господарства, структуру управління закладу готельного господарства.

На початку роботи наведено характеристику та аналіз готельного ринку в місті Ізмаїл, розглянуті наукові дослідження про ставлення туристів до інноваційних технологій та як вони впливають на сервіс, враження туристів, проаналізовані конкуренти. На основі цих досліджень розроблено концепцію та сформовано унікальну торгову пропозицію – створення готелю з концепцією «Smart & Go». Вона орієнтована на забезпечення максимальної автономності, технологічності та швидкості обслуговування гостей, які перебувають у дорозі.

Основна ідея — замінити дорогі в реалізації та догляді класичні елементи на автентичні «чесні» матеріали.

Оскільки готель є транзитним, він має працювати без збоїв навіть у складних умовах.

В технологічному розділі представлено інфраструктуру закладу та надано технологію обслуговування гостей. Також в роботі представлено організаційну структуру, чисельність персоналу та графік їх роботи. Описані принципи охорони праці на підприємстві та розроблено фінансову модель підприємства.

Кваліфікаційна робота бакалавра містить:

Текстової частини – 80 стор.

Таблиць – 24,

Рисунків – 13,

Додатків – 19, з них графічних аркушів – 6.

Літературних джерел – 46 найменування.

ANNOTATION

to qualification work on the topic:

«Concept development for "Premium" hotel in Izmail by changing the design of guest rooms and expanding additional services»

The work contains a text part with graphic appendices. The text part consists of three sections: justification of the concept based on scientific research; technological section; organizational section. Mandatory appendices include: the concept of the hotel enterprise, the floor plan of the hotel, floor plan explication, equipment specification, hotel services, hotel management structure.

At the beginning of the work, a description and analysis of the hotel market in the city of Izmail are given, scientific studies on the attitude of tourists to innovative technologies and how they affect service, tourist impressions are considered, and competitors are analyzed. Based on these studies, a concept was developed and a unique sales offer was formed: the creation of a hotel with the "Smart & Go" concept. It is focused on ensuring maximum autonomy, high-tech solutions and speed of service for guests on the go.

The main idea is to replace expensive to implement and maintain classic elements with authentic "honest" materials.

Since the hotel is a transit hotel, it must operate without failures even in difficult conditions.

In the technological part, the hotel infrastructure is designed and guest service technology is provided. Also, the organizational structure is presented in the work, the number of necessary staff and the schedule of their work are calculated. The principles of labor protection at the enterprise are described and financial model of the enterprise is developed.

ЗМІСТ

Вступ.....	6
Розділ 1. Обґрунтування концепції на основі наукових досліджень.....	8
1.1. Характеристика та детальний аналіз об'єкту готельно – ресторанного господарства та його послуг.....	8
1.2. Аналіз конкурентів готельного господарства обраного сегменту.....	14
1.3. Розробка концепції та формування унікальної торгової пропозиції.....	30
Розділ 2. Технологічний розділ.....	40
2.1. Моделювання інфраструктурної складової проекту.....	40
2.2. Проектування окремих функціональних елементів готелю.....	41
2.2.1. Проектування житлової групи приміщень.....	41
2.2.2. Проектування приміщень культурно-дозвільного і спортивно-рекреаційного призначення.....	45
2.2.3. Пропозиції щодо дизайну закладу.....	47
2.2.4. Етапи ремонту приміщень та кошторис ремонтних робіт.....	52
2.3. Розрахунок інвестиційних витрат.....	53
2.4. Технологія і організація обслуговування на готельних підприємствах..	61
2.4.1. Технологія і організація обслуговування гостей службою СПіР і бронювання.....	61
2.4.2. Технологія і організація функціонування служби номерного фонду...	63
2.4.3. Технологія і організація функціонування додаткових служб готельного підприємства.....	64
2.4.4. Організація і функції фінансово-комерційної та інженерно-експлуатаційної служб у готелі.....	64
2.5. Показники експлуатаційної програми підприємства.....	65
2.5.1. Оперативні показники експлуатаційної програми підприємства.....	68
Розділ 3. Організаційний розділ	71
3.1. Розробка та характеристика раціональної організаційної структури управління підприємства готельного господарства.....	71
3.2. Штатний розпис та розрахунок оплати праці.....	71
3.3. Моделювання основних і додаткових послуг підприємства.....	71
3.4. Організація охорони праці персоналу, протипожежної системи безпеки, цивільної оборони.....	71
3.5. Організація охорони навколишнього середовища.....	73
3.6. Організація роботи та розробка фінансової моделі підприємства.....	73
Висновки і рекомендації	76
Список літератури.....	77
Додатки.....	81

					<i>КРБ.ГРБ.1.177-03.1.34</i>			
<i>Зм.</i>	<i>Арк.</i>	<i>№ докум.</i>	<i>Підпис</i>	<i>Дата</i>				
Студент.		Очкур В. О.			«Розробка концепції для готелю «Premium» в м. Ізмаїл шляхом зміни дизайну номерів та розширення додаткових послуг»	<i>Літ.</i>	<i>Аркуш</i>	<i>Аркушів</i>
Консульт.							5	109
Керівник		Новічкова Т. П.				ОНТУ-2026 Каф. ГРБ Група ГРС- 402а		
Н. Контр.		Новічкова Т. П.						
Зав. Каф.		Лебеденко Т. Є.						

ВСТУП

Сучасний ринок гостинності України, попри складні макроекономічні та геополітичні умови, демонструє чіткий запит на трансформацію та оптимізацію комерційних площ. Одним із найбільш динамічних напрямків стає розвиток бюджетного сегмента, зокрема концепції «Smart & Go». Вона орієнтована на забезпечення максимальної автономності, технологічності та швидкості обслуговування гостей, які перебувають у дорозі.

Місто Ізмаїл сьогодні є ключовим логістичним та транзитним хабом півдня України. Постійний потік ділових мандрівників, водіїв міжнародних рейсів, експедиторів та фахівців суміжних галузей створює стійкий попит на якісне, але водночас доступне та функціональне житло без зайвого сервісного навантаження. Забезпечення такого попиту вимагає принципово нового підходу до проектування громадських зон готелів.

Актуальність теми кваліфікаційної роботи обумовлена в потребі розвитку та модернізації готелів в Одеській області, а саме транзитних, які надають сервісне самообслуговування завдяки інноваційним технологіям та комфортні умови як для короткострокового перебування так і для відпочинку.

Об'єктом дослідження обрано готель «Premium», Болградське шосе, 10, м. Ізмаїл.

Предметом дослідження були архітектурно-планувальні, дизайнерські та інженерно-технологічні принципи організації простору громадських зон (вхідної групи та зони очікування) бюджетного транзитного готелю на основі концепції «Smart & Go».

Для реалізації поставленої мети необхідно вирішити наступні **завдання**: проведення досліджень; розробка нової концепції; проведення технологічних розрахунків; розрахунки та переоблаштування, ремонт номерного фонду, вестибюльної групи приміщень, додаткового приміщення під додаткові послуги; надання пропозицій щодо дизайну; технологія і організація обслуговування

служб; розробка та характеристика ефективної структури управління; моделювання основних і додаткових послуг; пропозиції щодо заходів з охорони праці персоналу; організація роботи та розробка фінансової моделі підприємства.

Метою кваліфікованої роботи є розробка та обґрунтування архітектурно-планувальних та дизайнерських рішень для модернізації вхідної групи й зони очікування бюджетного транзитного готелю. Впроваджувана концепція базується на принципах естетики лофт з елементами мінімалізму, де пріоритет віддається зносостійкості матеріалів, візуальній простоті та повній автоматизації процесів.

Методи дослідження використовувались: емпіричні - SWOT – аналіз, порівняльна характеристика, аналіз наукових статей, дослідження; економіко – математичний – розробка фінансової моделі.

Наукова новизна отриманих результатів полягає у системному підході до модернізації та адаптації простору комерційного об'єкта під нові реалії ринку та можливості впровадження розробленої концепції.

Практична значимість полягає у створенні універсального, легко масштабованого та енергоефективного рішення, яке дозволяє мінімізувати залучення персоналу (self-service check-in), знизити експлуатаційні витрати та суттєво підвищити рентабельність готельних об'єктів транзитного типу.

Структура та обсяг роботи. Кваліфікаційна робота на здобуття освітнього ступеня бакалавра складається зі вступу, трьох розділів, висновків та списку літератури. Загальний зміст викладено на 80 друкованих аркушах. Робота містить 24 таблиць, 13 рисунків та 19 додатків. Список літературних джерел складає 46 найменувань.

Ключові слова: готельно-ресторанна справа, самообслуговування, Smart & Go, транзитний готель.

РОЗДІЛ 1. ОБҐРУНТУВАННЯ КОНЦЕПЦІЇ НА ОСНОВІ НАУКОВИХ ДОСЛІДЖЕНЬ

1.1. Характеристика та детальний аналіз об'єкту готельно – ресторанного господарства та його послуг

Готель «Premium» розташований у місті Ізмаїл, Одеської області, за адресою Болградське шосе,10. (Рис.1.1)

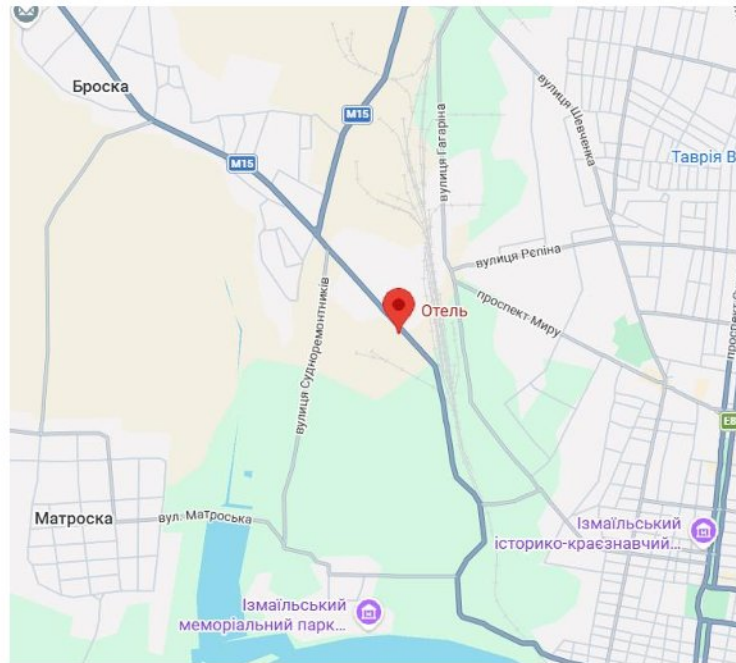


Рис.1.1. Місце розташування готелю «Premium» в м. Ізмаїл

Контакти готелю представлено у таблиці 1.1.

Таблиця 1.1

Контакти готелю «Premium»

Найменування	Контакти
1	2
Рецепція	+38-067-486-04-71 +38-050-589-42-03
Електронна пошта	0674860471p@gmail.com
Ресторан	+3 8(0482) 32-58-48; +3 8(097) 090-20-24
Viber, WhatsApp, Telegramm	+38-067-486-04-71

Готель можна охарактеризувати як простий, доступний придорожній готель, який не акцентує уваги на дизайні, облаштуванні та додаткових послугах. Це місце для короткотривалого відпочинку під час подорожі.

Має огорожену та озеленену територію, де висаджені кущі, дерева, ялинки, сосни.

Будівля пофарбована у білий колір, має два поверхи, до центрального входу можна під'їхати на авто. Над центральним входом навіс. Вивіска з назвою готелю над парканом, біля в'їзду. На території є місця парковки.

В готелі представлена вестибюльна, адміністративна, житлова, господарсько – побутова, інженерно – технічна група приміщень, приміщення харчування.

Житлова група приміщень – це номери, коридори номерного фонду. Всього в готелі представлено 20 номерів. В таблиці 1.2 представлена характеристика.

Таблиця 1.2

Характеристика номерного фонду готелю «Premium»

Категорія номеру	Кількість, номерів	Площа, м2
1	2	3
Стандарт	10	15
Сімейний номер №1	1	40
Сімейний номер №2	2	40
Напівлюкс	4	40
Люкс	2	55
Загальний чоловічий номер на 8 чоловік	1	45

В усіх номерах кондиціонер, доступ в номер з фізичним ключем.

Стандартний номер має консервативний, пострадянський дизайн та інтер'єр. Стіни зі шпалерами голубого кольору, на підлозі коричневий лінолеум

з візерунками, стеля підвісна, квадратами. Облаштування: двоспальне ліжко, дві приліжкові тумби, шафа, міні – холодильник, плазмовий телевізор, таця, два стакани. Ванна кімната облицьована білою та коричневою плиткою, на підлозі пісочного кольору плитка, стеля біла. Облаштування: ванна, умивальник, унітаз, йоржик, смітник, дзеркало, килим [1].

Сімейний номер №1 номер. Має два варіанти дизайн: бежеві/сині шпалери, на підлозі коричневий лінолеум з візерунками, стеля підвісна, квадратами. Облаштування: двоспальне ліжко, двоспальний розкладний диван, дві приліжкові тумби, стіл журнальний, міні – холодильник, плазмовий телевізор, два стільця, шафа, таця, два стакани. Ванна кімната облицьована білою та бордового кольору плиткою на стінах та підлозі, стеля біла. Облаштування: ванна, умивальник, унітаз, йоржик, смітник, дзеркало, бойлер [1].

Сімейний номер № 2 номер. Стіни з голубими шпалерами, на підлозі коричневий лінолеум з візерунками, стеля підвісна, квадратами. Облаштування: два односпальних ліжка, двоспальне ліжко, дві приліжкові тумби, три стільця, стіл журнальний, шафа, міні – холодильник, плазмовий телевізор, таця, два стакани. Ванна кімната облицьована білою та коричневою плиткою, стеля біла. Облаштування: ванна, умивальник, унітаз, йоржик, смітник, дзеркало, бойлер [1].

Напівлюкс. Стіни голубого кольору, на підлозі коричневий лінолеум з візерунками, стеля підвісна, квадратами. Облаштування: двоспальне ліжко, диван розкладний, дві приліжкові тумби, міні – холодильник, плазмовий телевізор, журнальний стіл, два стільця, шафа – купе, таця, два стакани. Ванна кімната: стіни облицьовані синьою плиткою, на підлозі плитка пісочного кольору, стеля біла. Облаштування: душова кабінка, бойлер, унітаз, умивальник, смітник, йоржик, шафа з дзеркалом, тримач туалетного паперу [1].

Люкс. Стіни голубого кольору, на підлозі лінолеум під паркетну дошку коричневого кольору, стеля підвісна, квадратами. Облаштування: Двоспальне

ліжко, дві приліжкові тумби, диван, крісло м'яке, чотири стільця, міні – холодильник, плазмовий телевізор, електричний чайник, таця, два стакани. Ванна кімната: біло – чорна, біло – червона плитка на стінах та підлозі, стеля біла. Облаштування: душова кабінка/ванна, умивальник, унітаз, смітник, йоржик, дзеркало з полицею, бойлер [1].

Чоловічий загальний номер на 8 чоловік. Стіни – шпалери бежеві, на підлозі лінолеум під паркетну дошку коричневого кольору, стеля натяжна біла. Облаштування: вісім односпальних ліжок, вісім приліжкових тумб, шафа, журнальний столик, три стільця, плазмовий телевізор. Ванна кімната облицьована чорно – білою плиткою, стеля біла. Облаштування: душова кабінка, умивальник, унітаз, смітник, йоржик, дзеркало з полицею, бойлер [2].

Вестибюльна група приміщень складається з холу, рецепції та зони очікування яка облаштована два стільцями з журнальним столиком. Стійка рецепції – це офісний стіл г – подібний на два робочих місця [2].

Адміністративна група складається з кабінету директора, кабінету бухгалтера, кімнати охорони, гардеробної для жінок, гардеробної для чоловіків.

Господарсько – побутова група має такі приміщення: пральня, склад білизни, складські кімнати, склад покоївок.

Інженерно – технічна група: приміщення інженера, електрощитові, технічне приміщення.

Перелік приміщень, площа представлено у таблиці 1.3.

Таблиця 1.3

Склад і площа адміністративно-побутових, інженерно- технічних приміщень та приміщень побутового обслуговування при готелі «Premium»

№	Назва приміщення	Площа приміщення, м2
1	2	3
	Адміністративна:	
1	Кабінет директора	15

1	2	3
2	Кабінет бухгалтера	10
3	Гардеробна жіноча	20
	Гардеробна чоловіча	17
	Господарсько - побутова:	
1	Склад покоївок	10
2	Склад білизни	11
3	Пральня	20
4	Складське приміщення №1	10
5	Складське приміщення №2	25
	Інженерно - технічна:	
1	Приміщення інженера	20
2	Електрощитова №1	8
3	Електрощитова №2	9
4	Технічне приміщення	12
	Всього	187

Приміщення харчування: банкетний зал, кафе, тераса.

Кафе при готелі працює на сніданки та на заздалегідь замовлене харчування. Пропонуються страви української, бессарабської та європейської кухні. Час роботи з 08:00.

Приміщення культурно – масового призначення: банкетний зал, тераса, кімната для ділових переговорів. Банкетний зал розрахований на 76 чоловік, є бар. Тераса облаштована під дахом, може вмістити до 70 чоловік [2].

Кімната для ділових переговорів площею 45 м², розрахована до 40 чоловік (в залежності від розсадки). Облаштована столами, плазмовим телевізором, кондиціонером.

Готель «Premium» представлений на таких туристичних сайтах: Hotels24, Booking.com, HotelsofUkraine, Сільпо Вояж, Agoda, Planet of Hotels [2 -7].

«Premium» має власний сайт. Створений з акцентом на простоту та інформативність. Сайт є невеликим і складається всього з кількох основних розділів, доступ до яких відкривається через верхнє меню навігації: Головна; Номери; Контакти.

В оформленні переважає спокійна, тепла та стримана гама. Основний фон — світлий (білий/світло-сірий), що робить текст легким для читання. Як акцентні кольори використовуються благородний темно-синій (для меню та заголовків) і приглушений золотаво-жовтий/пісочний.

Має сторінку у Facebook 113 підписників, на початку сторінки вказані номери телефонів, адреса сайту, електронна пошта. Публікації не робилися з 2018 року.

Роблячи висновок з вище описаного, то готель не цікавиться маркетинговою стороною бізнесу, через що більшість підприємців потрапляють у «пастку» невидимості на ринку. Також враховуючи відсутність інфраструктури, додаткових послуг для відпочинку та роботи, підприємству немає що показувати і пропонувати окрім ліжка – місця/номеру і харчування за попереднім замовленням. Орієнтований сегмент ринку для цього готелю – мало бюджетний мандрівник, транзитний турист, дальнобій.

Щоб виділити та проаналізувати всі сторони бізнесу і виявити загрози, можливості також був розроблений SWOT – аналіз. (Рис.1.2)

Складався на основі відгуків у пошуковій системі Google та сайті онлайн бронювання Booking.com.

	Позитивний вплив	Негативний вплив
	Сильні сторони (S)	Слабкі сторони (W)
Внутрішнє середовище	- Є власний сайт; - Представлений на популярний платформах онлайн бронюваннях; - Розташування вздовж шосе, біля міста; - Просторі номери; - Можна замовити сніданок, вечерю, обід; - Закрита парковка; - Огороджена територія, під охороною; - Територія озеленена; - Спійка рецепції працює цілодобово; - Є банкетний зал, кімната для ділових переговорів. - Можна контактувати через месенджери; - Генератор; - Дозволено проживати з улюбленицями невеликих порід.	- Відсутність маркетингу, сторінок в соціальних мережах; - Критично малий перелік послуг; - Застарілий номерний фонд (ремонт, дизайн, інтер'єр); - Харчування просте і тільки по попередньому замовленню; - Погана шумоізоляція; - Недоглянута територія; - Немає фену в номерах; - Неякісне прибирання.
	Можливості (O)	Загрози (T)
Зовнішнє середовище	Отримання мінімального прибутку.	- Повітряні загрози та атаки під час війни; - Малий потік туристів; - Закриття, або заморожування підприємства; - Економічна нестабільність в країні; - Підвищення комунальних тарифів; - Непрезентабельний вид номерів та загальних приміщень, що відлякує туристів, мандрівників; - Зниження конкурентоспроможності.

Рис.1.2. SWOT – аналіз готелю «Premium»

1.2. Аналіз конкурентів готельного господарства обраного сегменту

Ринок готельних послуг Ізмаїла базується переважно на форматі міських міні-готелів, апартamentів та бутик-готелів. Через географічне розташування на Дунаї та регіональну специфіку, галузь обслуговує переважно бізнес-андрівників, фахівців у відрядженнях та транзитних гостей, тісно переплітаючись із концепцією розвитку портового міста [2], [7], [8].

У місті активно функціонує близько 10–12 основних готельних закладів (включаючи класичні готелі, бутик-готелі та великі міні-готелі), не враховуючи пропозиції приватного сектору (апартаменти та добова оренда квартир).

Офіційну сертифікацію за зірковою системою більшість об'єктів міста не проходили. За фактичним рівнем сервісу ринок розподілений так: Аналог 3–4 зірки (Преміум/Бізнес): ~30% ринку (Zeytun, Green Hall, Бессарабія). Бюджетний та середній клас / Міні-готелі: ~70% ринку (Dream Hotel, VIP Hotel, Art Hotel, апартаменти Старе місто) [2], [8].

Ціни на розміщення різняться залежно від класу об'єкта, причому значна частина якісних помешкань варіюється в діапазоні середнього цінового сегмента (орієнтовно від \$40 - \$50 за добу) [2], [7].

Інноваційні технології все більше заповнюють ринок різних сфер діяльності. Вони допомагають бізнесу зберегти кошти, покращити сервіс та якість надання послуг, полегшити робочі процеси та інше.

Згідно з новим дослідженням під назвою «Гостинність у 2025 році: автоматизована, інтелектуальна... та більш персоналізована », 95% людей планують подорожувати протягом наступних шести місяців. Однак багато хто хоче позбутися «тактильності» в індустрії, яка була колись такою високою, що потребує тактильного зв'язку. Майже три чверті (73%) мандрівників хочуть використовувати свої мобільні пристрої для керування своїм перебуванням у готелі, включаючи реєстрацію заїзду та виїзду, оплату, замовлення їжі тощо [9].

Дослідження, проведене Oracle Hospitality у партнерстві зі Skift, показує, що мандрівники також прагнуть ще більше персоналізувати свою подорож, вибираючи точний номер і поверх, сплачуючи лише за ті зручності, які вони хочуть, і навіть бажаючи попередньо перевіряти помешкання в метавсесвіті (68%). Більше того, 74% зацікавлені в тому, щоб готелі використовували штучний інтелект для кращого налаштування послуг і пропозицій, таких як ціни

на номери або пропозиції та знижки на їжу. Майже 40% керівників готелів бачать у цій «розділеній» моделі майбутнє управління доходами готелів [9].

Інші ключові висновки: 73% погоджуються, що вони з більшою ймовірністю зупиняться в готелі, який пропонує технології самообслуговування, щоб мінімізувати контакт з персоналом та іншими гостями.

38% хочуть повністю самообслуговувати, де персонал доступний лише за запитом. 39% хочуть замовити обслуговування номерів зі свого телефону або чат-бота. 49% також шукають безконтактні платежі (лише 5% хочуть платити криптовалютою) [9].

Дефіцит робочої сили залишається головною проблемою в готельній галузі, але готельєри наполегливо працюють над впровадженням нових технологій, щоб зменшити навантаження на гостей та персонал: 65% готельєрів заявили, що впровадження нових технологій для персоналу найкраще описує їхню стратегію подолання нестачі робочої сили та залучення нових талантів [9]. 96% інвестують у безконтактні технології, причому 62% зазначають, що «повністю безконтактний досвід», ймовірно, буде найширше впровадженою технологією в галузі протягом наступних трьох років. 54% додали, що їхнім головним пріоритетом є впровадження технологій, які покращать або усунуть потребу в роботі стійки реєстрації, до 2025 року [9].

Мандрівники мають неоднозначні думки щодо того, наскільки терплячими вони готові бути під час цього переходу: 39% сказали, що хочуть повністю безконтактно здійснювати всі основні транзакції в готелі (реєстрація заїзду/виїзду, їжа та напої, ключі від номера тощо) [9]. 34% сказали, що нестача персоналу та, як наслідок, повільне обслуговування будуть для них головним стримуючим фактором для повторного бронювання готелю. Однак лише 23% зазначили, що відсутність щоденного прибирання номерів є проблемою, що свідчить про те, що споживачі змирилися (а 17% схвалили!) з тим, що ця допандемічна проблема ніколи не повернеться.

Дослідження також виявило, що мандрівники під час подорожей хочуть відчувати комфорт та затишок дому: 77% мандрівників зацікавлені у використанні автоматизованих повідомлень або чат-ботів для запитів на обслуговування клієнтів у готелях [9].

У дослідженні, проведеному навесні 2022 року, взяли участь 5266 споживачів та 633 керівники готелів по всьому світу [9].

В науковій роботі «Evaluating the Role of Technology in Enhancing Guest Experiences in the Hotels» було проведено дослідження методом опитування. Метою цього дослідження було вивчення ролі технологій у готелях для покращення вражень гостей. Демографічні дані представлено на Рис.1.3. [10].

DEMOGRAPHIC VARIABLES OF THE RESPONDENTS	FREQUENCY	PERCENTAGE
GENDER		
Male	27	54%
Female	23	46%
AGE		
Below 25	7	14%
26-40	15	30%
41-55	17	34%
56 Above	11	22%
LEVEL OF EDUCATION		
Uneducated	3	6%
High School	12	24%
Undergraduate	9	18%
Postgraduate	11	22%
Professional Degree	15	30%
MARITAL STATUS		
Single	8	16%
Married	12	24%
Separated	2	4%
Divorced	4	8%
Widowed	5	10%
Prefer not to answer	19	38%
INCOME STATUS		
Below 50,000	3	6%
51,000-1,00,000	12	24%

1,00,001-1,50,000	4	8%
1,51,000-2,00,000	21	42%
2,00,001 above	10	20%
OCCUPATION		
Unemployed	6	12%
Self employed	11	22%
Govt. Employee	7	14%
Retired	6	12%
Industrialist/Businessman	20	40%

Рис.1.3. Demographic Variables Of The Respondents

Респонденти, відібрані за статтю, поділені на 2 групи: 1) чоловіки, які становлять 54%, та 2) жінки, які становлять 46%. Поряд з віком респондентів, виділено чотири групи. Серед цих респондентів 7 респондентів віком до 25 років, 15 респондентів віком від 26 до 40 років, 17 респондентів віком від 41 до 55 років, а решта 11 респондентів старші за 56 років. За рівнем освіти респонденти поділяються на 5 категорій, такі як 3 респонденти не мають освіти, 12 респондентів мають повну середню освіту, 9 респондентів є студентами бакалаврату, 11 респондентів – магістрантами, а решта 15 респондентів мають професійну освіту. Щодо сімейного стану респондентів, то 8 учасників неодружені, 12 респондентів одружені, 2 проживають окремо, 4 розлучені, 5 респондентів є вдовами/вдовами, нарешті, 19 респондентів не відповіли.

Цифровий та інноваційний досвід туриста відіграє важливу роль в сприйнятті та залученні готельним підприємством, тому важливо правильно та доступно донести інформацію щодо користування. Іноді, несприйняття та негативні відгуки можуть бути через невдалий досвід та просто нерозуміння чогось нового [10].

На Рис.1.4. вище представлено обізнаність гостей щодо технологій та їх використання. З огляду на це твердження, гості обізнані з технологічними послугами, що надаються готелями, показує, що більшість учасників повністю згодні. З загальної кількості респондентів 26 респондентів повідомили про повну згоду, 20 респондентів погоджуються, а 4 респонденти не погоджуються. З цим

твердженням, технологічні послуги дуже часто використовуються гостями під час мого перебування в готелі показує, що більшість учасників повністю згодні. З загальної кількості респондентів 24 респонденти повідомили про повну згоду, 19 респондентів погоджуються, а 7 респондентів не погоджуються. З цим твердженням, готель дуже чітко повідомляє про надані технологічні можливості показує, що більшість учасників погоджуються. З загальної кількості респондентів 20 респондентів повністю погодилися, 27 респондентів погодилися, а 3 респонденти не погодилися. З твердженням, гостям легко навчитися користуватися цифровими послугами, що пропонуються готелем показує, що більшість учасників повністю згодні. З загальної кількості респондентів 29 респондентів повідомили про повну згоду, 18 респондентів погоджуються, а 2 респонденти не згодні та 1 респондент категорично не згодний [10].

Guest Awareness and Usage of Technology	Strongly Agree	Agree	Disagree	Strongly Disagree
The guests are aware of the technological services provided by the hotels.	26	20	4	0
Technology-based services are very often used by guests during my hotel stay.	24	19	7	0
The hotel is very clear about the technological facilities provided.	20	27	3	0
It is easy for guests to learn how to use the digital services offered by the hotel.	29	18	2	1



Рис.1.4. Guest Awareness And Usage Of Technology

Enhancing customer experience	Strongly Agree	Agree	Disagree	Strongly Disagree
The use of innovative technologies enhances the experience for visitors. Such technologies cater to the needs of those clients who are technologically savvy.	32	10	8	
Integrated mobile tools effectively deliver essential materials to clients in a centralized location.	17	23	10	
Sustainability is improved, and the overall customer experience is increased by integrating modern technologies like mobile keys, smart TVs, Wi-Fi, room management system, and interactive digital signage.	21	29		
Technology improves the visitor experience by making communication with hotel personnel easy and orderly.	19	24	7	
Online reservation platforms make booking easier and faster.	25	20	5	
Mobile check-in/check-out enhances my overall hotel experience.	24	26		
The options for digital payment make the process smoother and much more secure.	19	29	2	
Kiosks help minimize waiting time and increase convenience.	21	21	8	
Chatbots or virtual assistants improve communication with hotel staff	31	17	2	
Technology enables the hotel to respond more quickly to guest requests or complaints	27	13		
Digital feedback mechanisms make it easy for guests to voice the opinions.	21	24	5	
Technology decreases physical contact without losing the quality of service.	19	20	9	2
Technology enhances the efficiency of the bookings within the hotels, restaurants, and other hospitality providers, making it far more convenient and an effective experience for all the customers.	19	28	2	1



Рис.1.5. Enhancing Customer Experience

На Рис.1.5 представлено покращення обслуговування клієнтів. Згідно з цим твердженням, використання інноваційних технологій покращує враження

відвідувачів. Такі технології задовольняють потреби тих клієнтів, які добре володіють технологіями, показує, що більшість учасників повністю згодні. З загальної кількості респондентів 32 респонденти повідомили про повну згоду, 10 респондентів погоджуються, а 8 респондентів не згодні з твердженням. Інтегровані мобільні інструменти ефективно доставляють необхідні матеріали клієнтам у централізованому місці показує, що більшість учасників погоджуються. З загальної кількості респондентів 17 респондентів повністю погоджуються, 23 респонденти погоджуються, а 10 респондентів не погоджуються. З твердженням, Покращується сталий розвиток, а загальний досвід клієнтів покращується завдяки інтеграції сучасних технологій, таких як мобільні ключі, смарт-телевізори, Wi-Fi, система управління номерами та інтерактивні цифрові вивіски показує, що більшість учасників погоджуються. З загальної кількості респондентів 21 респондент повністю погоджується, 29 респондентів погоджуються з твердженням. Технології покращують враження відвідувачів, роблячи спілкування з персоналом готелю легким та впорядкованим, показує, що більшість учасників погоджуються. З загальної кількості респондентів 19 респондентів повністю погоджуються, 24 респонденти погоджуються, а 7 респондентів не погоджуються. З твердженням, платформи онлайн-бронювання роблять бронювання простішим та швидшим, показує, що більшість учасників повністю згодні. З загальної кількості респондентів 25 респондентів заявили, що повністю згодні, 20 респондентів погоджуються, а 5 респондентів не згодні з твердженням. Мобільна реєстрація заїзду/виїзду покращує мій загальний досвід проживання в готелі показує, що більшість учасників повністю згодні. З загальної кількості респондентів 24 респонденти повідомили, що повністю згодні, 26 респондентів погоджуються. З твердженням, опції цифрових платежів роблять процес плавнішим та набагато безпечнішим показує, що більшість учасників погоджуються. З загальної кількості респондентів 19 респондентів повністю погоджуються, 29 респондентів погоджуються, а 2 респонденти не погоджуються. З твердженням, Кіоски

допомагають скоротити час очікування та підвищити зручність показує, що більшість учасників погоджуються. З загальної кількості респондентів 21 респондент повністю погоджується, 21 респондент погоджується, а 18 респондентів не погоджуються. З твердженням, Чат-боти або віртуальні помічники покращують комунікацію з персоналом готелю показує, що більшість учасників повністю згодні. З загальної кількості респондентів 31 респондент повідомив, що повністю згоден, 17 респондентів погоджуються, а 2 респонденти не згодні. З твердженням, Технології дозволяють готелю швидше реагувати на запити чи скарги гостей показує, що більшість учасників повністю згодні. З загальної кількості респондентів 27 респондентів повідомили, що повністю згодні, 13 респондентів погоджуються. З твердженням, Механізми цифрового зворотного зв'язку дозволяють гостям легко висловлювати свою думку показує, що більшість учасників погоджуються. З загальної кількості респондентів 21 респондент повністю погоджується, 24 респонденти погоджуються, а 5 респондентів не погоджуються. З твердженням, Технології зменшують фізичний контакт без втрати якості послуг показує, що більшість учасників погоджуються. З загальної кількості респондентів 19 респондентів повністю погоджуються, 20 респондентів погоджуються, 9 респондентів не погоджуються, і нарешті 2 респонденти категорично не погоджуються. З твердженням, Технології підвищують ефективність бронювання в готелях, ресторанах та інших постачальниках послуг гостинності, роблячи його набагато зручнішим та ефективнішим для всіх клієнтів. показує, що більшість учасників погоджуються. З загальної кількості респондентів 19 респондентів повністю погоджуються, 28 респондентів погоджуються, 2 респонденти не погоджуються, і нарешті 1 респондент категорично не погоджується [10].

Overall Satisfaction	Strongly Agree	Agree	Disagree	Highly Disagree
Technology significantly improves the overall hotel experience.	39	11		
There are guests who prefer to stay at hotels that have advanced technological facilities.	41	9		
Technology increases trust and satisfaction in hotel services.	31	19		
Guest is more likely to revisit a hotel if its technology services meet expectations.	47	3		
Overall perception of the hotel improves owing to the availability of modern technologies	21	29		



Рис.1.6. Overall Satisfaction

На Рис.1.6 вище представлено загальний рівень задоволеності. Згідно з твердженням, Технології значно покращують загальний досвід перебування в готелі показує, що більшість учасників повністю згодні. З загальної кількості респондентів 39 респондентів повідомили, що повністю згодні, 11 респондентів погоджуються. З твердженням, є гості, які віддають перевагу зупинятися в готелях з передовим технологічним обладнанням показує, що більшість учасників повністю згодні. З загальної кількості респондентів 41 респондент повідомив, що повністю згоден, 9 респондентів погоджуються. З твердженням, Технології підвищують довіру та задоволення від готельних послуг показує, що більшість учасників повністю згодні. З загальної кількості респондентів 31 респондент повідомив, що повністю згоден, 19 респондентів погоджуються. З

твердженням, Гість з більшою ймовірністю повернеться до готелю, якщо його технологічні послуги відповідають очікуванням показує, що більшість учасників повністю згодні. З загальної кількості респондентів 47 респондентів повідомили, що повністю згодні, 3 респонденти погоджуються. З твердженням, загальне сприйняття готелю покращується завдяки наявності сучасних технологій показує, що більшість учасників погоджуються. З загальної кількості респондентів 21 респондент повідомив, що повністю погоджується, 29 респондентів погоджуються [10].

Дані досліджень, що описані та представлені вище демонструють лояльність та позитивне ставлення до технологічних інновацій в готелях, готовність повертатися ще раз до підприємства, а також потребу персоналу пояснювати алгоритми роботи з рядом інновацій гостям, які не розуміють та не знають правил користування.

Для готелю «Premium» в Ізмаїлі, який трансформується під концепцію «Smart & Go», аналіз конкурентного середовища має специфічний характер. Оскільки впроваджується інноваційна автоматизована та погодинна лоукост-модель, конкурентами є не просто інші готелі міста, а загалом усі локації, де транзитний мандрівник може закрити потребу в ночівлі та відпочинку.

Конкурентів можна розділити на три чіткі категорії, опис представлений у таблиці 1.4.

Таблиця 1.4

Категорії конкурентів для готелю «Premium» з нової концепцією

Прямі географічні конкуренти (Класичні готелі Ізмаїла)	Придорожні (трасові) мотелі та готелі ближче до кордону	Непрямі («сірі») конкуренти — Приватний сектор (Квартири подовово)
1	2	3
Це діючі готелі міста, які зараз забирають на себе транзитний потік, що йде на поромну	Транзитні туристи часто намагаються доїхати якомога ближче до самого пункту пропуску	Значна частина водіїв та екіпажів шукає оголошення на OLX про здачу квартир чи кімнат

1	2	3
переправу «Орлівка» або в порти.	чи переправи, щоб вранці не витратити час на дорогу з міста.	в Ізмаїлі подорожувати.
У чому їхня сила: Вони вже відомі на Booking.com, мають напрацьовану базу водіїв та експедиторів, пропонують класичний сервіс (ресепшн, іноді сніданки).	У чому їхня сила: Ідеальне логістичне розташування прямо «на потоці». Водієві не потрібно заїжджати вглиб Ізмаїла.	У чому їхня сила: Низька ціна.
Перевага нової концепції перед ними: У них немає погодинних тарифів (Stop-Over 6/12). Вони змушують втомленого водія, якому треба поспати 5 годин, платити за повну добу. Крім того, у них є «людський фактор» — нічне заселення часто тримає в черзі або адміністратор просто спить, а процес реєстрації паперовий і довгий.	Перевага нової концепції перед ними: Трасові мотелі зазвичай мають дуже низький рівень сервісу, застарілий інтер'єр («привіт з 2000-х»), проблеми зі стабільним інтернетом та хронічну енергозалежність під час блекаутів. Оновлений «Premium» безперебійним GPON, автоматичним доступом та ідеальною чистотою виграє в чисту за рахунок передбачуваної якості та технологічності.	Перевага нової концепції перед ними: Абсолютна нестабільність. Власник квартири може не підняти слухавку о 2-й ночі, у квартирі може не бути світла чи води, немає жодних чеків для відряджених (що критично для водіїв міжнародних компаній чи аудиторів). «Smart & Go» пропонує безпеку, офіційне оформлення через ПРРО (Сервіо) та автоматичне отримання коду без жодних дзвінків господарям квартир.

Прямих конкурентів у концепції «Smart & Go» в Ізмаїльському регіоні немає. Жоден готель в Ізмаїлі наразі не пропонує: 1. Повністю безконтактне та миттєве заселення за 1 хвилину через чат-бот без ресепшн. 2. Чесну погодинну оплату (Stop-Over) для тих, кому потрібно лише перечекати час до поїзда,

автобуса чи відкриття переправи. 3. Повністю автоматизовану інфраструктуру всередині (смайт-кафе та пральня 24/7).

Впроваджуючи цю модель, готель «Premium» фактично йде у «Блакитний океан» — створює нову нішу раціонального, швидкого та енергонезалежного транзитного відпочинку, з якою класичні готелі міста просто не зможуть конкурувати за швидкістю та ціною.

Для готелю «Premium» в Ізмаїлі, що трансформується під автономний формат «Smart & Go», обрано три ключові конкуренти на локальному ринку, без урахування приватного сектору). Вони утримують основний потік клієнтів (бізнес, відрядження, транзит до переправи «Орлівка»), але мають класичні слабкі місця, які нова концепція може легко перевершити.

1. Готель «Green Hall», проспект Незалежності, 374А, Ізмаїл, Одеська область; 2. Міні-готель «VIP Hotel», вулиця Пушкіна, 20, Ізмаїл, Одеська область; 3. Готель «Бессарабія», проспект Суворова, 2, Ізмаїл, Одеська область.

Ситуаційний план готелів – конкурентів представлено на Рис.1.7.

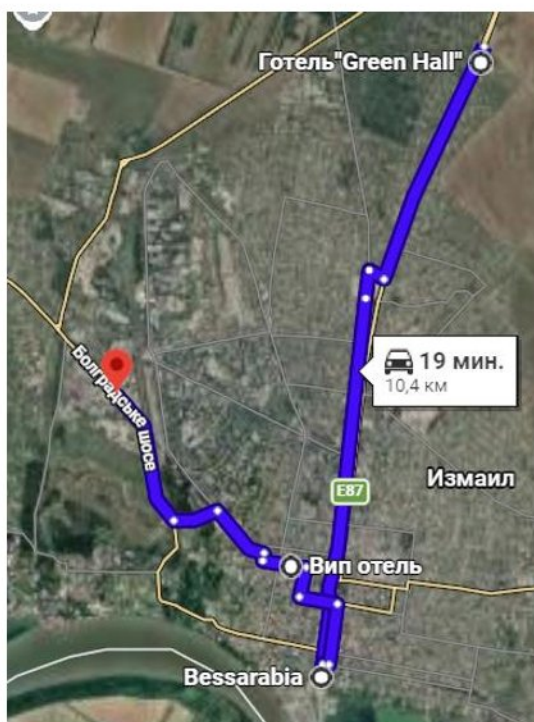


Рис.1.7. Ситуаційний план готелів – конкурентів в м. Ізмаїл до готелю «Premium»

Готель «Green Hall» сучасний готельно-ресторанний комплекс преміум-класу, орієнтований на бізнес-сегмент, офіційні делегації та транзитних мандрівників із бюджетом «середній+».

Розташований на одній із головних транспортних артерій міста, що є зручним для в'їзду з боку Одеси (траса М15), але вимагає додаткового часу на доїзд, якщо гість прямує безпосередньо до портів чи поромного комплексу.

Представлені номери різних категорій, від Стандарт до Люкс. Кожен номер має індивідуальну систему кондиціонування, плазмовий телевізор, робочу зону (письмовий стіл, що важливо для бізнес-сегмента), міні-бар та індивідуальні сейфи. Ванні кімнати комплектуються душовими кабінами, фенами та повним набором готельної парфумерії. Інтер'єри виконані в стриманих, теплих пастельних тонах з елементами сучасної класики.

На території працює власний ресторан, який спеціалізується на європейській та місцевій бессарабській кухні.

Для гостей готелю вранці організовується сніданок (часто у форматі «шведський стіл» або за фіксованим меню), який зазвичай входить у вартість проживання.

Ресторан забезпечує сервіс Room Service (доставка їжі та напоїв у номер), що потребує постійного утримання штату офіціантів та кухарів.

В готелі надається конференц – сервіс. Конференц-зал обладнаний мультимедійним проектором, екраном, звуковою системою та фліпчартами. Розрахований на проведення тренінгів, семінарів та круглих столів.

Адміністратори рецепції надають платні послуги з друку документів, сканування, ксерокопіювання та відправки пошти.

Готель «Бессарабія» - це сучасний готельний комплекс, який знаходиться в самому серці міста Ізмаїл, столиці Бессарабії і українського Придунав'я [11].

Готель розташувався на території: 2000 м², в старовинній будівлі румунської споруди. З історії міста відомо, що на початку ХХ століття, в період

Королівської Румунії, тут розташовувалося Технічне училище ім. І.К. Братіану [11].

Реставрація будівлі відбувалася з урахуванням його багатого історичного минулого, з використанням тільки екологічно-чистих і традиційних матеріалів як всередині, так і зовні. Зовні готель стилізований під замок оточений фортечною стіною, що також нагадує про історичне минуле Ізмаїла [11].

В готелі «Бессарабія» є 36 номерів наступних класів: Напівлюкс одномісний, Напівлюкс двомісний, напівлюкс двомісний покращений, напівлюкс тримісний, а також номери класу Люкс і Люкс покращений з підвищеним рівнем комфорту. Меблі у всіх номерах зроблені на замовлення в місті Дніпро на підприємстві, яке надає меблі найкращим готельним комплексам по всій Європі [11].

Кожен номер оснащений плоским телевізором, сейфом і міні-баром. У ванній кімнаті для зручності наших гостей є фен, а також ми надаємо банні халати і безкоштовні косметичні приналежності [11].

На території готелю є ресторан з традиційною українською, європейської та Бессарабської кухнею, складається з 2 залів і розрахований на проведення урочистостей або банкетів. На території готелю є платна парковка, зарядка для електроавтомобілів. На всій території готелю надається безкоштовний Wi-Fi [3], [11].

На території готелю відкрився Bowling Club Bessarabia [11]. При готелі також є конференц – зал та надаються послуги конференц – сервісу.

Міні-готель «VIP Hotel» розташований в 2 хвилинах їзди від ділового центру міста. До послуг гостей 8 затишних номерів та VIP-котедж. Всі номери оснащені кабельним телебаченням, кондиціонерами і міні-баром, мають власну ванну кімнату. Готель обладнаний системою зовнішнього відеоспостереження, пожежною сигналізацією, автономним електро- та водопостачанням. Надається платна стоянка для автомобілів і цілодобовий Wi-Fi доступ. Зарядка для

електроавтомобілів платна. За попереднім замовленням клієнтам надається сніданок за додаткову оплату. Є термінал для розрахунку карткою. Для релаксації – сауна [3].

В додатку А представлена порівняльна характеристика обраних конкурентів та розглянутий їх рейтинг на платформі Booking.com. Висновки представлені нижче.

У всіх готелів номерний фонд до 50 номерів, найменший представлений у міні – готелі «VIP Hotel» (9 номерів). Цінова політика схожа. Найвищі ціни на проживання у готелю «Бессарабія» - від 1700 грн. до 2850 грн., також він пропонує багатомісний номер та міні – готель VIP Hotel» - від 1800 грн. до 2700 грн.,. Середня ціна у готелів «Green Hall» - від 1450 грн. до 3000 грн. Найнижчий тариф, у порівнянні з конкурентами у «Premium» - від 1500 грн. до 2300 грн.

Основні послуги. При всіх підприємствах є заклад харчування, або ресторан, або кафе, окрім міні - готелю «VIP Hotel». Він пропонує тільки сніданки, «Premium» сніданки та обід//вечерю по перед замовленням. Послуга дзвінок – будильник пропонують готелю «VIP Hotel» та Бессарабія. Всі інші основні послуги однакові у готелів.

Додаткові послуги. Всі готелі, окрім міні – готелю ,пропонують конференц – сервіс та конференц – зал/ кімнату переговорів, банкетний зал. У «VIP Hotel» малий перелік послуг, як у «Premium», і в основному направлений на ночівлю та релаксації. «VIP Hotel» єдиний з представлених готелів, у якого надаються послуги сауни. Широкий перелік послуг у готелю «Бессарабія» від виклику таксі, зарядки для електро авто до доставки квітів, дитячого майданчику тощо. У готелю «Green Hall» також ідентичний перелік послуг з «Premium».

Номерний фонд. У всіх готелів електронні замки окрім «Premium». Всі конкуренти мають свіжий, сучасний ремонт і дизайн. Добре оснащені, але мають різницю в наявності/відсутності сушарки для рушників, косметичного приладдя, для короткострокового та довгострокового проживання, деякі пропонують

номери з міні – кухнею. У готелю «Premium» застарілий ремонт та облаштування, відсутні технології, у тому числі інноваційні.

Власний сайт мають «Premium», «Бессарабія» та «VIP Hotel». Найкраще структуровані та оформлені перші два. Сторінки в Instagram немає у «Premium», «VIP Hotel». Сторінки в Facebook немає у «VIP Hotel».

Рейтинг на платформі Booking.com найвищий рейтинг має готель «Green Hall» - 9,4 та «Бессарабія» - 9,3. Середній рейтинг у міні – готелі «VIP Hotel» - 9,2. Найнижчий у «Premium» - 7,5.

З проведеного дослідження можна зазначити, що не прямим, а географічним конкурентом, з врахуванням нової концепції, можна вважати готелі «Бессарабія» та «Green Hall». Без врахування запланованих впроваджень також вони виступатимуть конкурентами.

1.3. Розробка концепції та формування унікальної торгової пропозиції

Для готелю «Premium» запропонована концепція «Smart & Go» транзитного готелю. Основний акцент робиться на максимальну функціональність, низькі експлуатаційні витрати та високу швидкість обслуговування.

Основна ідея — замінити дорогі в реалізації та догляді класичні елементи на автентичні «чесні» матеріали. Оскільки готель є транзитним, він має працювати без збоїв навіть у складних умовах.

Система енергозабезпечення: Встановлюється гібридний інвертор та блок літій-залізо-фосфатних акумуляторів (LiFePO₄). Ця система миттєво підхоплює навантаження (Wi-Fi, освітлення, касові апарати, замки) у разі відключення мережі.

Автоматизація доступу: Встановлення електронних замків із можливістю отримання коду на смартфон. Це дозволяє готелю працювати в режимі "без персоналу" в нічний час, що суттєво економить фонд оплати праці.

Управління ресурсами: Датчики руху в коридорах та санвузлах для освітлення, а також терморегулятори на радіаторах допомагають знизити рахунки за комунальні послуги на 20-25% [12-13].

Для розробки більш конкретної концепції проводимо смислове проектування. Концепція підприємства подається у таблиці 1.5 [14].

Таблиця 1.5

Смислове проектування для розробки концепції готелю «Premium»

Питання	Сенси
1	2
Що таке транзитний готель з концепцією «Smart & Go»?	1. Це швидкісний цифровий хаб для перезавантаження в дорозі; 2. Це острівець передбачуваного комфорту та енергонезалежності; 3. Це готель раціонального споживання; 4. Доступна цінова політика.
Для чого мені транзитний готель з концепцією «Smart & Go»?	1. Щоб оперативно відновити сили перед перетином кордону; 2. Щоб переночувати чи відпочити кілька годин без черг на ресепшн; 3. Щоб швидко та автономно закрити всі побутові потреби мандрівника.
Що я отримую від транзитного готелю з концепцією «Smart & Go»?	1. Економію грошей та часу завдяки погодинним тарифам (Stop-Over на 6 або 12 годин); 2. Миттєвий нічний заїзд за лічені хвилини; 3. Доступ до додаткових self-service сервісів 24/7; 4. Коворкінг; 5. Автономність; 6. Комфорт та зручність; 7. Швидкий перекус у будь – який час; 8. Зручний доступ до номеру.
Чому я не поїду до транзитного готелю з концепцією «Smart & Go»?	1. Низька цифрова грамотність або сильна втома; 2. Я шукаю класичний готельний сервіс; 3. Я маю упередження щодо безпеки.

Висновок за результатами смислового проектування. Смислове проектування концепції «Smart & Go» для готелю «Premium» доводить, що успіх

проекту на транзитному ринку Ізмаїла базується на чіткому розумінні психології та більш мандрівника. Замість продажу «естетики» чи «номерів», готель продає рішення трьох головних проблем транзитного гостя: дефіциту часу, потреби в автономному побуті та прагнення до фінансової раціональності.

Трансформація готелю «Premium» в Ізмаїлі під концепцію «Smart & Go» — це перехід від застарілих готельних форматів до автономного, енергонезалежного лоукост-хабу. Заміна класичного ресепшн на зв'язку хмарного ПЗ (Servio + TTLock) та запуск розумних self-service зон (Grab & Go, Self-Service Laundry) повністю ліквідує людський фактор, зводить до нуля фонд оплати праці в нічний час та створює стабільне джерело пасивного доходу.

Проект орієнтований на прагматичного транзитного гостя, для якого швидкість, наявність світла/інтернету та можливість платити лише за реальний час відпочинку (Stop-Over) є ключовими факторами вибору. При цьому впровадження системи автоматизації може відбуватися поступово, без складних і дорогих інтеграцій на старті.

Цільова аудиторія представлена у таблиці 1.6.

Таблиця 1.6

Цільова аудиторія для готелю «Premium»

Сегмент аудиторії	Ключові потреби	Головні цінності концепції «Smart & Go»	Профіль споживання сервісів
1	2	3	
Транзитні автотуристи та мандрівники (Сім'ї та індивідуальні туристи, які прямують до кордону чи поромної переправи «Орлівка»)	Швидке заселення/виселення в будь-який час. Безпечна парковка для авто. Можливість освіжитися з дороги.	Пральня самообслуговування (Self-Service Laundry). Швидкий перекус у зоні «Grab & Go». Безконтактний заїзд за кодом.	Оренда номера на 1 ніч, купівля готових сніданків/сендвічів у дорогу, купівля циклу прання та сушіння.

1	2	3	4
Логістичний сектор та бізнес-експедитори (Водії вантажівок, експедитори, логісти портів Ізмаїла та Рені)	Бюджетне, але комфортне ліжко. Гарантована наявність світла та води. Стійкий до пошкоджень інтер'єр.	Енергонезалежність (інвертори та акумулятори LiFePO ₄). Зносостійкі матеріали (мікроцемент, лофт). Доступна ціна номера.	Регулярні зупинки, замовлення кави та ситних перекусів через вендинг/вітрину, тривалий нічний сон.
Відряджені фахівці та «Digital Nomads» (Аудитори, інженери інфраструктурних об'єктів, представники міжнародних місій)	Стабільний інтернет для звітів та дзвінків. Зручне робоче місце. Сучасна робоча атмосфера.	Коворкінг-мікрозона в лобі. Сучасний дизайн для відеозв'язку.	Оренда номера на 2-4 дні, тривала робота в коворкінг-зоні, високий чек на якісну каву з автомата.
Короткострокові «Stop-over» гості (Пасажири в очікуванні рейсів, потягів або оформлення документів на митниці)	Можливість відпочити кілька годин. Доступ до душу та зарядок. Оплата тільки за використаний час.	Гнучка погодинна тарифікація (на 6–12 годин). Повна автоматизація без черг на ресепшн.	Швидкий душ, зарядка гаджетів, короткий сон, мінімальне використання додаткових послуг.

Основний висновок: Жоден із цих сегментів не готовий переплачувати за класичну розкіш (дорогі меблі, великі шафи, класичний сервіс). Проте всі вони мають спільний запит на швидкість, чистоту, технологічність та автономність, що повністю закриває концепція «Smart & Go».

Тарифна сітка «Smart & Go» (Готель «Premium», Ізмаїл) представлена у таблиці 1.7.

Тарифна сітка «Smart & Go» (Готель «Premium», Ізмаїл)

Назва тарифу	Час перебування / Умови	Орієнтовна вартість (% від базової доби)	Кому підходить
1	2	3	4
Stop-Over 6	6 годин (фіксований слот або за фактом заїзду)	45% - 50%	Пасажири між рейсами, водії на швидкий сон
Stop-Over 12	12 годин (ідеально для нічного відпочинку)	70% - 75%	Автотуристи до переправи «Орлівка», логісти
Standard Smart 24	1 доба (стандартний чек-ін з 14:00, чек-аут до 12:00)	100% (Базовий тариф)	Відряджені фахівці, бізнес-туристи
Long-Stay Transit	Від 3 діб і більше	85% - 90% (знижка 10-15%)	Аудитори, інженери, міжнародні місії

Важливі правила та фішки автоматизації тарифів. Динамічне ціноутворення (Revenue Management): У дні пікового навантаження на кордоні або під час підходу великих суден у порти ціна тарифів Stop-Over може автоматично підтягуватися до вартості повної доби.

Заплановані впровадження описані нижче.

1. Автоматичний Check-out: Для тарифів на 6 та 12 годин доступ до номера (електронний код) анулюється рівно через зазначений час + 15 хвилин буферного часу на збори. Це стимулює гостей не затримуватися і дозволяє покоївкам чітко планувати прибирання.

Пакетні мікро-продажі: При бронюванні будь-якого тарифу через додаток або термінал гостю одразу пропонується додати в чек: «Пакет Сніданок Grab & Go» (+ комбо-набір у боксі). «Пакет Чистий Драйв» (+ жетон на прання та сушіння).

2. Для готелю заплановано впровадити хмарну систему управління «Servio», з якою простіше буде працювати та підтримувати погодинні тарифи. Channel Manager - модуль, який миттєво синхронізує наявність вільних місць на Booking, колишньому наборі OTA-платформ та власному сайті готелю. Як тільки код замка анулюється, номер автоматично стає доступним для продажу. Чат-бот у Telegram, де гість обирає тариф (на 6, 12 або 24 години), оплачує його карткою та миттєво отримує в SMS чи месенджер цифровий код доступу.

Короткі тарифи (Stop-Over 6 та 12) залишаємо ексклюзивно для продажів через сайт та чат-бот. Це стимулюватиме прямі продажі без комісії Booking.

Даними завданнями займатиметься найнятий IT – спеціаліст

Алгоритм, за яким налаштовується логіка бота для гостя: Клієнт заходить у бот: Бот каже: «Вітаємо в Premium Ізмаїл! Оберіть варіант відпочинку: 6 годин, 12 годин або Доба».

Запит вільних місць: Гість обирає «6 годин» і час заїзду (наприклад, зараз). Бот через API «стукає» у вашу PMS, перевіряє шахматку і каже: «Є вільний номер класу Smart! Ціна — 500 грн».

Оплата: Бот видає посилання на оплату (інтегрується платіжна система LiqPay, Monobank або WayForPay). Гість оплачує карткою або через Apple/Google Pay.

Генерація та видача коду: Як тільки платіжна система підтверджує успішну оплату, PMS автоматично створює в системі TTLock код, який діє тільки протягом цих 6 годин. Бот миттєво пише гостю:

«Оплата успішна! Ваш номер №102 (2 поверх). Код на вхідних дверях готелю та дверей номера: *4582#. Код діє до 20:15. Гарного відпочинку!».

Електронний код не з'явиться в телефоні гостя сам по собі — PMS має дати команду замку згенерувати цей код. Для цього потрібні замки з підтримкою Wi-Fi шлюзів (найпопулярніша, надійна та бюджетна екосистема для готелів — TTLock).

3. Автоматизація роботи покоївок. Коли адміністратора немає, чистота залежить від координації покоївок.

Встановлюється мобільний додаток від PMS для персоналу (він є у більшості сучасних систем). Рівно о 20:00 (коли закінчився термін дії коду Stop-Over 6) у додатку покоївки вискакує пуш-повідомлення: «Номер 102 звільнився. Статус: Потребує прибирання». Покоївка прибирає номер, натискає в додатку кнопку «Прибрано» → статус у PMS миттєво змінюється на «Вільний» → Channel Manager автоматично відкриває цей номер для наступного клієнта на сайті та в чат-боті.

Трансформація нерентабельних площ у функціональні зони, що генерують прибуток без залучення додаткового штату.

4. Зона «Grab & Go»: Компактна вітрина з готовими стравами, автоматична кава-машина та термінал для безконтактної оплати. Гість може поїсти о 4 ранку перед виїздом, не чекаючи на кухаря.

Холодильний вендинговий автомат буде замовлятися під замовлення. Там пропонуватимуться готові сендвічі, салати по типу з овочами, легкі, хот – доги, вівсянка швидкого приготування, вода газована/негазована, сок апельсиновий, ананасовий, томатний, пюре, вермішель швидкого приготування. Салати, хот – доги, сендвічі готуватиме кухня, все інше закупатиметься в магазинах.

Як працюватиме. 1. Авторизація: Гість підходить до холодильника. Двері заблоковані. На дверях встановлено банківський термінал (або QR-код).

2. Блокування коштів: Гість прикладає карту (або телефон). Система авторизує карту і тимчасово блокує на рахунку певну суму (наприклад, 100-200 грн) як заставу. Двері розблоковуються.

3. Вибір товару: Гість відкриває двері, бере сендвіч та йогурт. Під кожною одиницею товару на полиці стоять високоточні сенсорні датчики ваги (вагові платформи). Коли товар зникає з полиці, система точно знає, що саме і в якій кількості забрав клієнт.

4. Списання коштів: Гість зачиняє двері. Розумний замок замикається. Система прораховує різницю у вазі, формує фінальний чек (наприклад, 135 грн), списує цю суму з картки, а решту заблокованого залогу миттєво повертає. Клієнту на телефон приходить квитанція.

POS-термінал із підтримкою функції Pre-authorization (холдування коштів) - спеціальний компактний безконтактний термінал (наприклад, Рах ІМ30 або аналог), який врізається безпосередньо у двері або корпус холодильника. Він підключається до банку-еквайєра (наприклад, ПриватБанк, Монобанк) та підтримує функцію тимчасового блокування застави.

Як контролюватиметься продаж та залишки. Робота відбуватиметься через окремий кабінет. Компанія, яка продасть смарт-холодильник, у будь-якому випадку надасть доступ до свого хмарного софту (Smart Vending Software). Цей софт працює автономно через браузер або додаток у телефоні.

Гість купує сендвіч → гроші йдуть на ваш рахунок через вбудований термінал → у особистому кабінеті холодильника відображається: «Продано сендвіч, залишок на полиці: 2 шт.». Цей продаж не з'явиться автоматично в загальному фінансовому звіті готелю. Персоналу потрібно буде раз на день заходити в кабінет холодильника, дивитися, що закінчилося, і доносити продукти. Списання залишків на загальному складі готелю доведеться робити вручну раз на тиждень або місяць.

Кавова машина куплятиметься без безконтактної оплати, її можна буде провести на терміналі холодильника.

5. Self-Service Laundry: Куточок з пральною та сушильною машиною. Послуга оплачується через QR-код. Для транзитних гостей, які їдуть здалеку, можливість за годину освіжити гардероб є величезною перевагою. Гість підходить, сканує QR-код на стіні, потрапляє на чат - бот, бот відкривається і одразу видає повідомлення: «Ви у пральній зоні. Оберіть: 1. Прання або 2. Сушіння». Гість тисне кнопку в чаті, там же оплачує через інтегрований

Monobank/LiqPay, і гість отримує код від шафи, де закрита пральна, сушильна машина. В шафі, де закрита машинка залишаються капсули для прання.

Замок на шафі буде фірми «TTLOCK», що й замки від номерів готелю, чат-бот через API миттєво генерує одноразовий цифровий код (який діє, наприклад, протягом 2 годин). Також в зоні прання, сушіння і прасування встановляться камери відео спостереження [15].

6. Зона коворкінг – місце для роботи, де можна попрацювати, поспілкуватися з людьми та мати можливість зарядитися. Облаштовуватиметься у холі, біля рецепції.

Дизайн та облаштування номерного фонду буде змінений на сучасний лофт з елементами мінімалізму.

Додатково запропоновано створити сторінку в Instagram та активно вести разом із сторінкою у Facebook, запуснути рекламу через ці соціальні мережі. Оформлювати сторінки в соціальних мережах, туристичних сайтах та інших професійними/якісними фото та відео для приваблювання мандрівників.

На офіційному сайті готелю змінити інформацію про номерний фонд, додати про додаткові послуги, посилання на соціальні мережі. Цю роботу виконуватиме ІТ – спеціаліст.

У таблиці 1.8 представлена структура концепції.

Таблиця 1.8

Структура концепції готелю «Premium»

Розділ	Характеристика
1	2
Тип закладу, що проектується	Транзитний готель
Категорія і тематика закладу	2*
Форми і методи обслуговування	Часткове обслуговування
Відмінні особливості бізнес-ідеї проекту	Концепція «Smart & Go». Готель для мандрівників для короткотривалого відпочинку з використання інноваційний технологій та сучасного підходу до надання послуг і організації відпочинку.

1	2
Основні групи споживачів (диференціювання потенційних споживачів за різними критеріями)	Транзитні автотуристи та мандрівники; Логістичний сектор та бізнес-експедитори; Відряджені фахівці та «Digital Nomads»; Короткострокові «Stop-over» гості.
Спектр послуг, що пропонуються (основний, додатковий і супутній готельний продукт)	Парковка; Охорона; Укриття; Тераса; Цілодобова стійка рецепції; Безкоштовний Wi-Fi; Кафе; Проживання; Ранній заїзд / Пізній виїзд; Виклик таксі; Зона коворкінг; Чат – бот. Конференц – сервіс; Кімната для переговорів; Банкетний зал; Послуги дурку, копіювання; Прання/прасування; Зона «Grab & Go»; Self-Service Laundry.
Програма просування і виходу на ринок (з використанням маркетингових каналів комунікацій та PR-акцій);	Реклама в соціальних мережах Facebook, Instagram.
Етапи впровадження	1. Проведення ремонту, переоблаштування в номерному фонді, холі та приміщенні під Self-Service Laundry; 2. Закупівля меблів, техніки, обладнання тощо; 3. Монтажні роботи щодо впровадження інновацій та сучасних технічних рішень; 4. Створення та налаштування чат – боту; 5. Впровадження хмарного ПЗ; 6. Формування тарифів; 7. Навчання персоналу; 8. Проведення фото та відео зйомок; 9. Створення та оновлення сторінок у соціальних мережах, туристичних сайтах тощо; 10. Запуск реклами.

Концепція представлена у додатку Т, SWOT –аналіз у додатку У.

РОЗДІЛ 2. ТЕХНОЛОГІЧНИЙ РОЗДІЛ

2.1. Моделювання інфраструктурної складової проекту

Готель «Premium» в Ізмаїлі розташований на виїзді з міста в бік Болграда та траси на Одесу. Це зручна локація як для транзитних мандрівників, так і для тих, хто прибуває до міста залізничним чи автотранспортом.

Залізничний вокзал Ізмаїла розташований зовсім поруч із готелем (відстань близько 750–900 метрів).

Центральний автовокзал розташований ближче до торгової частини міста, приблизно за 3.5 км від готелю. На авто час у дорозі 7 – 10 хвилин. На громадському транспорті маршрут №18 і трохи пройти пішки, або маршруткою, що йде безпосередньо по Болградському шосе у напрямку району «Еталон»/виїзду з міста, та попросити зупинку біля готелю.

В готелі з концепцією «Smart & Go» інфраструктура стала більш різноманітною. (табл.2.1)

Таблиця 2.1

Інфраструктура готелю «Premium»

Об'єкт інфраструктури	Опис об'єкта інфраструктури
1	2
Номерний фонд	20 номерів: Стандарт - 10; Сімейний номер №1 - 1; Сімейний номер №2 - 2; Напівлюкс - 4; Люкс - 2; Загальний чоловічий номер на 8 чоловік - 1.
Парковка	Облаштована на закритій території готелю.
Кафе	Кафе при готелі працює на сніданки та на заздалегідь замовлене харчування. Пропонуються страви української, бессарабської та європейської кухні. Час роботи з 08:00.
Літня тераса	Облаштована під дахом вздовж фасаду готелю. Може вмістити до 70 чоловік.
Банкетний зал	Банкетний зал розрахований на 76 чоловік, є бар.
Пральня/прасувальна	Прання та прасування працівниками готелю у службових приміщеннях.

1	2
Кімнати переговорів	Кімната для ділових переговорів площею 45 м ² , розрахована до 40 чоловік (в залежності від розсадки). Облаштована столами, плазмовим телевізором, кондиціонером.
Зона «Grab & Go»	Компактна вітрина з готовими стравами, автоматична кава-машина та термінал для безконтактної оплати у холі готелю.
Self-Service Laundry	Кімната з пральною, сушильною машиною та гладильними дошками. Послуга оплачується через QR-код.
Зона коворкінг	Розташована у холі готелю, є розетки для зарядки гаджетів та робочі столи.
Чат - бот	Де гості можуть замовляти послуги, номери, харчування та оплачувати.

Оновлений номерний фонд представлений у додатку Б.

2.2. Проектування окремих функціональних елементів готельного підприємства

2.2.1. Проектування житлової групи приміщень

В номерному фонді транзитного готелю заплановано змінити дизайн та облаштування. Етапи проведення ремонту: 1. Демонтажні роботи та підготовка; 2. Зведення перегородок та чорнова інженерія; 3. Чорнове оздоблення (Вирівнювання); 4. Передфінішні та фінішні роботи; 5. Встановлення обладнання та чистової інженерії; 6. Монтаж меблів, дверей та декору (Фінал).

В таблиці 2.2 представлений розрахунок обладнання та меблі для номерів [16 - 36]

Таблиця 2.2

Розрахунок обладнання і меблів номерів

Найменування	Кількість у номері (норматив)	Необхідна закупка на п-номерів
1	2	3
Стандарт		
Ліжко з тумбами	1	10
Стіл підвісний комп'ютерний	1	10
Накладний поворотний світильник під лампу чорний	2	20
Телевізор	1	10
Рулонні штори	1	10
Стілець	2	20
Душова кабіна	1	10
Тумба підвісна з умивальником	1	10
Комплект інсталяції механічна підвісний унітаз	1	10
Прямокутне дзеркало з ЛЕД підсвіткою	1	10
Набір для ванної кімнати	1	10
Шафа розпашна	1	10
Міні - холодильник	1	10
Сімейний номер №1		
Ліжко двоспальне з підсвіткою та двома тумбами	1	1
Накладний поворотний світильник під лампу	2	2
Телевізор	1	1
Підвісний письмовий стіл	1	1
Шафа – пенал підвісна (під замовлення)	1	1
Тумба під міні - холодильник (під замовлення)	1	1
Міні - холодильник	1	1
Стілець обідній обертальний пісочний	2	2
Електрочайник	1	1
Таця бамбукова прямокутна	1	1
Чашка Альтерн офісна	4	4
Диван прямий	1	1
Стіл журнальний	1	1
Шафа розпашна	1	1
Передпокій	1	1

1	2	3
Душова кабіна	1	1
Тумба підвісна з умивальником	1	1
Комплект інсталяції механічна + підвісний унітаз	1	1
Прямокутне дзеркало з ЛЕД підсвіткою	1	1
Набір для ванної кімнати	1	1
Сімейний номер №2		
Ліжко з тумбами	1	2
Накладний поворотний світильник під лампу чорний	2	4
Диван прямий	1	2
Підвісний письмовий стіл	1	2
Тумба під міні - холодильник (під замовлення)	1	2
Стілець обідній обертальний пісочний	2	4
Електрочайник	1	2
Таця бамбукова прямокутна	1	2
Чашка офісна	4	8
Шафа вбудована (під замовлення)	1	2
Рулонні штори	1	2
Телевізор	1	2
Стіл журнальний	1	2
Ванна акрилова	1	2
Тумба підвісна з умивальником	1	2
Комплект інсталяції механічна + підвісний унітаз	1	2
Прямокутне дзеркало з ЛЕД підсвіткою	1	2
Набір для ванної кімнати	1	2
Напівлюкс		
Ліжко двоспальне з підсвіткою та двома тумбами	1	4
Накладний поворотний світильник під лампу чорний	2*	8
Диван	1	4
Підвісний письмовий стіл	1	4
Міні - холодильник	1	1
Пенал підлоговий для ванної кімнати	1	4
Ванна акрилова	1	4

Продовження таблиці 2.2

1	2	3
Телевізор	1	4
Тумба підвісна з умивальником	1	4
Комплект інсталяції механічна + підвісний унітаз	1	4
Прямокутне дзеркало з ЛЕД підсвіткою	1	4
Набір для ванної кімнати	1	4
Стілець обідній обертальний пісочний	1	4
Електрочайник	1	4
Таця бамбукова прямокутна	1	4
Чашка Альтерн офісна	4	16
Тумба під міні - холодильник (під замовлення)	1	4
Стіл журнальний	1	4
Люкс		
Двоспальне ліжко	1	2
Тумба приліжкова	2	4
Шафа з дзеркалом	1	2
Стіл довгий письмовий (під замовлення)	1	2
Телевізор	1	2
Міні - холодильник	1	1
Накладний поворотний світильник під лампу чорний	2	4
Стілець обідній обертальний пісочний	4	8
Диван	1	2
Стіл журнальний	1	2
Електрочайник	1	2
Таця бамбукова прямокутна	1	2
Чашка офісна	4	8
Тумба під міні - холодильник (під замовлення)	1	2
Рулонні штори	1	2
Набір у передпокій	1	2
Тумба підвісна з умивальником	1	2
Комплект інсталяції механічна + підвісний унітаз	1	2
Прямокутне дзеркало з ЛЕД підсвіткою	1	2
Набір для ванної кімнати	1	2
Ванна акрилова	1	2

1	2	3
Загальний чоловічий номер на 8 чоловік		
Двоюрисне ліжко з обшивкою	4	4
Шафа для одягу металева ШОМ-400/6	1	1
Шафа для одягу металева ШОМ-400/2	1	1
Обідній стіл	1	1
Стілець обідній обертальний пісочний	8	8
Телевізор	1	1
Тумба під міні - холодильник (під замовлення)	2	2
Електрочайник	1	2
Таця бамбукова прямокутна	1	2
Чашка Альтерн офісна	8	8
Передпокій для одягу та взуття з ЛДСП в стилі лофт	1	1
Міні - холодильник	2	2
Душова кабіна	1	1
Тумба підвісна з умивальником	1	1
Комплект інсталяції механічна + підвісний унітаз	1	1
Прямокутне дзеркало з ЛЕД підсвіткою	1	1
Набір для ванної кімнати	1	1

В додатках Е, И, К, Л, М представлені креслення номерів.

2.2.2. Проектування приміщень культурно-дозвільного і спортивно-рекреаційного призначення

В концепції заплановано використати хол готелю для зони коворкінгу та провести ремонт. Етапи ремонту: 1. Підготовчий та демонтажний етап; 2. Електромонтажні роботи (Інженерний етап); 3. Оздоблювальні роботи (Чорнові та чистові); 4. Монтаж обладнання та столярні роботи; 5. Меблювання та фінальний клінінг.

В табл. 2.3 Представлений склад та облаштування [19-20], [37-42]

Перелік приміщень, площа наведено у таблиці 2.3.

Таблиця 2.3

Склад і площа вестибюльної групи приміщень і побутового обслуговування
споживачів при готелі «Premium»

№	Приміщення прийому гостей	Площа , м ²	Перелік меблів і їх кількість
1	2	3	4
1	Хол	15	Стійка рецепції – 1; Стілець – 4; Плазмовий телевізор – 1; Стіл в стилі лофт – 1; Холодильний вендинговий автомат – 1; Каво – машина – 1; Контейнер для сортування сміття – 4; Плазмовий телевізор – 1.
2	Зона рецепції	4	Стійка рецепції – 1; Стілець – 2; Ноутбук – 1; Мішка комп'ютерна – 1; Фіскальний апарат – 1.
3	Зона «Grab & Go»	1,5	Холодильний вендинговий автомат – 1; Каво – машина – 1.
4.	Зона коворкінгу	5	Стіл барний – 2; Стілець барний – 4.
	Корисна площа приміщень Sk =	15	

Зона «Grab & Go» розташована у холі, біля коворкінгу.

Self-Service Laundry зона облаштовуватиметься у незадіяному приміщенні готелю на першому поверсі. Площа приміщення 12 м², заплановано зробити косметичний ремонт, етапи якого: 1. Підготовка та демонтаж; 2. Чорнова підготовка поверхонь (базовий шар); 3. Фінішне вирівнювання; 4. Оздоблення стелі; 5. Фінішне оздоблення стін; 6. Робота з підлогою та фінальні штрихи.

Таблиця 2.4

Склад і площа Self-Service Laundry при готелі «Premium»

№	Приміщення прийому гостей	Площа, м ²	Перелік меблів і їх кількість
1	2	3	4
1	Self-Service Laundry	12	Пральна – сушильна машина – 2; Гладильна дошка – 2; Праска – 2; Стілець – 2.
	Корисна площа приміщень Sk =	12	

2.2.3. Пропозиції щодо дизайну закладу

Дизайн холу готелю виконаний у сучасному стилі з вираженими елементами урбаністичного промислового дизайну (лофту) та мінімалізму, що ідеально адаптовано під специфіку бюджетного транзитного готелю. Простір організовано максимально функціонально, з акцентом на самообслуговування та автономність. В табл.2.5 представлений детальний опис.

Таблиця 2.5

Опис дизайну холу готелю

№	Найменування	Характеристика
1	2	3
1.	Колірна гама та матеріали	Стіни: Пофарбовані в нейтральний, теплий світло-сірий (або майже бежевий) колір, який візуально розширює простір. Підлога: Практичне комерційне покриття з дрібнозернистою текстурою (імітація крошки або світлого бетону), стійке до стирання та бруду від вуличного взуття. Дерево та метал: Поєднання натуральних деревних фактур різного відтінку.

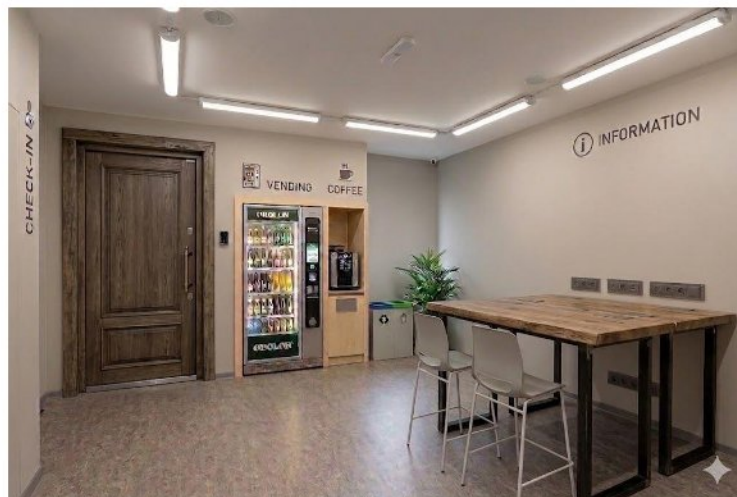


Рис.2.1. Хол готелю з додатковими послугами

Дизайн Self-Service Laundry виконаний у стилі мінімалізму з елементами скандинавського декору. (Рис.2.2) У таблиці 2.6 представлений детальний опис.



Рис.2.2. Дизайн приміщення Self-Service Laundry

Таблиця 2.6

Опис дизайну приміщення Self-Service Laundry

№	Найменування	Характеристика
1	2	3
1.	Колірна палітра	Переважають теплі, природні відтінки — білі стіни, світле дерево меблів та текстура дубової дошки (ламінату) на підлозі. Це візуально розширює простір і робить його світлим.
2.	Стіни	Пофарбовані в матовий масляно-білий або легкий кремовий відтінок. Гладка текстура без зайвого декору.
3.	Підлога	Покрита якісним комерційним ламінатом з реалістичною текстурою натурального дуба в теплих медових тонах.
4.	Стеля	Матова, рівна, чистого білого кольору.
5.	Освітлення та декор	Кімната добре освітлена завдяки великому вікну. Інтер'єр оживляють зелені кімнатні рослини в керамічних кашпо, розміщені на полицях та підвіконні.

Дизайн та облаштування номерного фонду буде змінений на сучасний лофт з елементами мінімалізму. (Рис.2.3), (Рис.2.4), (Рис.2.5), (Рис.2.6). В таблиці 2.7 детально описаний дизайн.

Опис дизайну номерного фонду

№	Найменування	Характеристика
1	2	3
1.	Стандарт	Стіни: Основний акцент зроблено на текстурі. Більшість стін оздоблені декоративною штукатуркою або панелями з імітацією грубого бетону світло-сірого кольору. На стінах біля ліжка та столу розміщені вертикальні світлодіодні смуги теплого світла. Підлога: Викладена темно-коричневим ламінатом або паркетною дошкою під дерево. Освітлення: Стеля підвісна, біла, з вбудованими точковими світильниками. На стінах — декоративне LED-підсвічування. Над ліжком — настінний світильник для читання. У ванній кімнаті також присутнє підсвічування дзеркала та стелі. Ванна кімната: Оздоблена світло-сірою плиткою «під мармур». Відокремлена від кімнати матовою скляною розсувною дверною системою на металевій напрямній.
2.	Сімейний номер №1	Стіни: Світло-сірий мікроцемент або декоративна штукатурка під бетон. Узголів'я ліжка декороване вертикальними дерев'яними панелями з теплою LED-підсвіткою. Стеля: Біла гіпсокартонна конструкція з нішами для прихованого освітлення. Підлога: Зносостійкий ламінат або кварц-вініл кольору світлого дуба в житловій зоні та великий сірий керамограніт у санвузлі.
3.	Сімейний номер №2	Колірна гамма: Базові відтінки світло-сірого бетону та теплого дерева на стінах і підлозі. Освітлення: Технологічне багаторівневе — вбудована прихована LED-підсвітка стін, стельові точкові світильники. Стіни: Оздоблені текстурною декоративною штукатуркою під світло-сірий мікроцемент або бетон. Акцентна стіна в узголів'ї ліжка зашита вертикальними дерев'яними панелями з інтегрованою теплою LED-підсвіткою.

1	2	3
		Підлога: Покрита зносостійким ламінатом або кварц-вінілом із вираженою текстурою теплого натурального дуба, покладеним єдиним контуром по всьому периметру житлової зони. Ванна кімната. Стіни: Облицьовані великоформатним керамогранітом темно-сірого кольору з матовою текстурою натурального каменю або бетону. Плитка покладена з мінімальними швами для створення ефекту монолітної поверхні. Підлога: Виконана з того ж керамограніту, що й стіни, що забезпечує візуальну цілісність просторута вологостійкість. Стеля: Гіпсокартонна підвісна конструкція білого кольору зі шпаклівкою та фарбуванням вологостійкою фарбою.
4.	Напівлюкс	Стіни: Покриті декоративною штукатуркою з текстурою світло-сірого мікроцементу. Підлога: Вистелена зносостійким готельним ламінатом або кварц-вінілом із текстурою натурального дуба теплого відтінку, покладеним єдиним полотном без порогів. Стеля: Гладка підвісна конструкція матового білого кольору. Вона оснащена заглибленою чорною трековою системою, точковими світильниками та прихованим нішевим карнизом для штор. Ванна кімната. Стіни: Повністю облицьовані великоформатним матовим керамогранітом сірого кольору. Підлога: Виконана з аналогічного стінам сірого керамограніту з протиковзною поверхнею. Стеля: Вологостійка підвісна стеля чистого білого кольору з інтегрованими герметичними спотами та витяжною вентиляцією.
5.	Люкс	Стіни: Світло-сіра декоративна штукатурка під бетон/мікроцемент. Підлога: Зносостійкий кварц-вініл або ламінат із фактурою широкої дубової дошки теплого відтінку. Стеля: Гладка біла матова стеля з точковими вбудованими світильниками та сучасною чорною магнітною трек-системою.

1	2	3
		Ванна кімната. Оздоблена сірим великоформатним керамогранітом.
6.	Загальний чоловічий номер на 8 чоловік	Стіни: Покриті матовою декоративною штукатуркою з текстурою мікроцементу у світло-сірому відтінку. Підлога: Безшовна наливна поверхня з ефектом полірованого бетону або дрібнозернистого террацо. Стеля та освітлення: Ідеально гладка біла стеля, на якій акцентом виступає лаконічна графічна чорна трекова система зі спрямованими спотами.

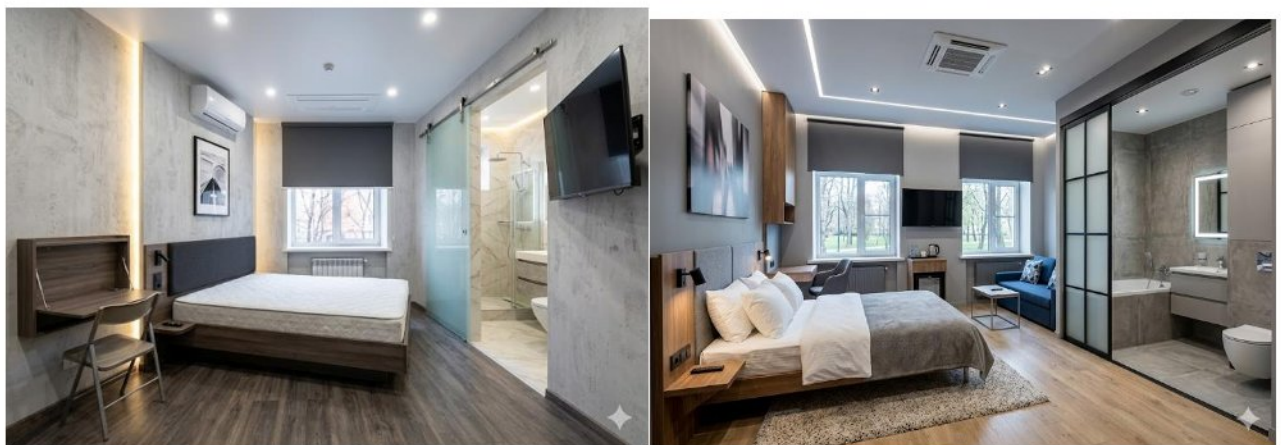


Рис.2.3. Стандарт та номер Сімейний №1



Рис.2.4. Сімейний номер №2



Рис.2.5. Напівлюкс та Люкс



Рис.2.6. Загальний чоловічий номер на 8 чоловік

2.2.4. Етапи ремонту приміщень та кошторис ремонтних робіт

Елементи витрат на ремонт готелю «Premium» представлено у таблиці 2.8.

Таблиця 2.8

Елементи витрат на ремонт готелю «Premium»

№	Елементи витрат
1	2
1	Демонтаж оздоблення: Зняття старих шпалер, підлогового покриття (лінолеуму/ламініату), плінтусів та дверей разом із коробками.
2	Демонтаж стелі: Розбирання старої комірчастої стелі типу «Армстронг»
3	Сантехнічний демонтаж: Повне/часткове очищення санвузла - демонтаж старої ванни, унітазу, раковини та плитки зі стін і підлоги.
4	Підготовка прорізів: Розширення або коригування дверного прорізу в санвузол під монтаж розсувної системи
5	Перепланування санвузла
6	Електромонтажні роботи

1	2
7	Штукатурка стін за маяками
8	Монтаж гіпсокартонної конструкції для формування ніш під приховану LED-стрічку та шторний карниз.
9	Влаштування самовирівнювальної стяжки в нуль по всій площі номера для безпорогового переходу між спальнею та ванною кімнатою.
10	Обмазувальна гідроізоляція підлоги та стін у зоні душу (мінімум на висоту 2 метри) перед укладанням плитки.
11	Плиточні роботи
12	Оздоблення стін та стелі
13	Укладання підлоги
14	Монтаж розеток, вимикачів, точкових світильників, підвісних ламп та світлодіодних стрічок, розумних дверних замків
15	Монтаж підвісного унітазу, раковини з тумбою, душової стійки (тропічний душ), скляної перегородки у душі.
16	Встановлення внутрішнього блоку кондиціонера та радіатора опалення
17	Монтаж меблів, дверей та декору

2.3. Розрахунок інвестиційних витрат

Розрахуємо суму інвестицій в ремонт:

$$I_p = B * П, \quad (2.1)$$

де B – вартість 1м² ремонту, грн.; П – площа об'єкта ремонту, м²[14].

Вартість ремонту можна розрахувати за формулою 400 \$ /м². У цю суму входить робота, транспортні витрати, матеріали. Загальна площа номерів з коридором складає 585 м². Курс долара приймаємо 43 грн. 400 * 43 = 17 200 грн.

$$I_p = 17\,200 * 585 = 10\,062\,000 \text{ грн.}$$

Розрахунок покупної вартості меблів та устаткування робимо на основі попередніх розрахунків. Результати зводимо в таблицю 2.9 [14].

Таблиця 2.9

Розрахунок покупної вартості устаткування

Найменування	Кількість	Вартість одиниці, тис. грн.	Вартість всього, тис. грн.
1	2	3	4
Обладнання, техніка та оснащення			
Маршрутизатор Mikrotik (з підтримкою двох провайдерів та USB для 4G-модема)	1	6200	6200
Резервний 4G/5G LTE модем-роутер (під SIM-картку Київстар/Vodafone)	1	2300	7871
Безшовні Wi-Fi точки доступу (для стабільного покриття коридорів та номерів)	3	4800	14400
Електронний замок «TTLOCK-OZON»	20	5900	3271
Гібридний інвертор «Must 1-1.5 кВт»	1	11 000	11000
Акумуляторна батарея LiFePO4 (літій-залізо-фосфатна) 12V 100Ah	1	16 000	16000
Контролер + магніт на входні двері	1	4500	4500
Датчики руху «Aqara Motion Sensor P1»	5	1200	6000
Хаб Aqara Hub M1S	1	2495	2495
Термоголовка для радіатора «Aqara Smart Radiator Thermostat E1»	20	2400	48000
Електронний замок «TTLOCK SPORT-LOCKER»	2	3400	6800
ІР комплект відеоспостереження «Hikvision NK42W0H-1T(WD)»	1	18 790	18790
ПЗ «Servio»	-	27 000	27000
Зарядки з різними входами	10	7 851	78510
Всього			250 837
Хол			
Стійка рецепції «Gamma»	1	35 000	35000
Стіл барний «GoodsMetall» в стилі Лофт	2	16 554	7871
Стілець барний хокер «Homart Varo»	4	1899	7596
Контейнер «Kompred OL513» для роздільного збору сміття на 4 бака	1	7962	7962
Холодильний вендинговий автомат (на замовлення)	1	60 000	60000

Продовження таблиці 2.9

1	2	3	4
POS-термінал із підтримкою функції Pre-authorization (холдування коштів)	1	15 000	15000
Кавомашина «Saeco Phedra Evo Espresso»	1	35 000	35000
Телевізор «LG 55UA75006LA»	1	21 499	21499
Всього			189 928
Self-Service Laundry			
Пральна – сушильна машина «Bosch WNA25401ME»	2	43 434	86868
Прасувальна дошка «WESTERN HOUSE Мрія XL» з рукавом	2	645	7871
Вішалка-стійка для одягу «Fabrika FK-CR1133 Party Duo» з полицею	2	998	1996
Праска «Tefal PUREGLISS Coppertinto & Black FV8064E0»	2	3799	7598
Полиця	4	751	3004
Вазон з квітами	5	852	4260
Шафа для прально – сушильної машини під кодовий замок (під замовлення)	2	5422	10844
Всього			122 441
Стандарт			
Ліжко з тумбами «Kassel LOZ/160/A»	10	28 954	289540
Стіл підвісний комп'ютерний	10	810	7871
Накладний поворотний світильник «Ardero» під лампу чорний «ML511-S BK»	20	418	8360
Телевізор «LG 55UA75006LA»	10	21 499	214990
Рулонні штори «Screen»	10	3377	33770
Стілець «Лагос» чорний	20	1980	39600
Душова кабіна «Britc Orion»	10	10 500	105000
Тумба підвісна «Мойдодир Смарт 80-A» 00-0006395 з умивальником «Cosmo 80»	10	10 091	100910
Комплект інсталяції «Cersanit CET C46: SYSTEM 40» механічна + підвісний унітаз «MODUO 214»	10	9 299	92990
Прямокутне дзеркало з ЛЕД підсвіткою у ванну «Ліон»	10	2690	26900

1	2	3	4
Набір для ванної кімнати «OKYANUS» (OKY-486-3-S)	10	700	7000
Декор	-	1500	1500
Шафа розпашна Класік «ШПК-03»	10	9630	96300
Всього			1 024 731
Сімейний номер №1			
Ліжко двоспальне «Lagom Стокгольм Milton» з підсвіткою та двома тумбами	1	34 470	34470
Накладний поворотний світильник «Ardero» під лампу чорний «ML511-S BK»	2	418	7871
Телевізор «LG 55UA75006LA»	1	21 499	21499
Підвісний письмовий стіл «Флай 7»	1	5332	5332
Шафа – пенал підвісна (під замовлення)	1	5552	5552
Тумба під міні - холодильник (під замовлення)	1	4877	4877
Стілець обідній «ROSTRUP» обертальний пісочний	1	3500	3500
Електрочайник Rotex «RKT82-G»	1	679	679
Таця бамбукова прямокутна «Eurogold»	1	495	495
Чашка Альтерн офісна «Зручно»	4	90,30	361,2
Диван прямий «Сідней»	1	23 432	23432
Декор	-	1500	1500
Стіл журнальний «Unique Furniture PONZA»	1	15 241	15241
Шафа розпашна Класік «ШПК-03»	1	9630	9630
Передпокій «Влада Компаніт»	1	4090	4090
Душова кабіна «Britc Orion»	1	10 500	10500
Тумба підвісна «Мойдодир Смарт 80-А» 00-0006395 з умивальником «Cosmo 80»	1	10 091	10091
Комплект інсталяції «Cersanit CET C46: SYSTEM 40» механічна + підвісний унітаз «MODUO 214»	1	9 299	9299
Прямокутне дзеркало з ЛЕД підсвіткою у ванну «Ліон»	1	2690	2690

1	2	3	4
Набір для ванної кімнати «OKYANUS» (OKY-486-3-S)	1	700	700
Рулонні штори «Screen»	1	3377	3377
Всього			175 186,2
Сімейний номер №2			
Ліжко з тумбами «DAST K 160»	2	34 296	68592
Накладний поворотний світильник «Ardergo» під лампу чорний «ML511-S BK»	4	418	7871
Диван прямий «Сідней»	2	23 432	46864
Декор	-	2427	2427
Підвісний письмовий стіл «Флай 7»	2	5332	10664
Тумба під міні - холодильник (під замовлення)	2	4877	9754
Стілець обідній «ROSTRUP» обертальний пісочний	2	3500	7000
Електрочайник Rotex «RKT82-G»	2	679	1358
Таця бамбукова прямокутна «Eurogold»	2	495	990
Чашка Альтерн офісна «Зручно»	8	90,30	722,4
Шафа вбудована (під замовлення)	2	7 201	14402
Рулонні штори «Screen»	2	3377	6754
Телевізор «LG 55UA75006LA»	2	21 499	42998
Стіл журнальний «Unique Furniture PONZA»	2	15 241	30482
Ванна акрилова «Pool Spa Windsor»	2	18 095	36190
Тумба підвісна «Мойдодир Смарт 80-A» 00-0006395 з умивальником «Cosmo 80»	2	10 091	20182
Комплект інсталяції «Cersanit CET C46: SYSTEM 40» механічна + підвісний унітаз «MODUO 214»	2	9 299	18598
Прямокутне дзеркало з LED підсвіткою у ванну «Ліон»	2	2690	5380
Набір для ванної кімнати «OKYANUS» (OKY-486-3-S)	2	700	1400
Всього			332 628,4

Продовження таблиці 2.9

1	2	3	4
Напівлюкс			
Ліжко двоспальне «Lagom Стокгольм Milton» з підсвіткою та двома тумбами	4	34 470	137880
Накладний поворотний світильник «Ardero» під лампу чорний «ML511-S BK»	8	418	7871
Диван «Фаворит»	4	11 990	47960
Підвісний письмовий стіл «Флай 7»	4	5332	21328
Пенал підлоговий для ванної кімнати «Ранчо Wood»	4	4899	19596
Штори	8	1500	12000
Тюль	8	3773	30184
Декор	-	1751	1751
Ванна акрилова «Pool Spa Windsor»	4	18 095	72380
Телевізор «LG 55UA75006LA»	4	21 499	85996
Тумба підвісна «Мойдодир Смарт 80-A» 00-0006395 з умивальником «Cosmo 80»	4	10 091	40364
Комплект інсталяції «Cersanit CET C46: SYSTEM 40» механічна + підвісний унітаз «MODUO 214»	4	9 299	37196
Прямокутне дзеркало з LED підсвіткою у ванну «Ліон»	4	2690	10760
Набір для ванної кімнати «OKYANUS» (OKY-486-3-S)	4	700	2800
Стілець обідній «ROSTRUP» обертальний пісочний	4	3500	14000
Електрочайник Rotex «RKT82-G»	4	679	2716
Таця бамбукова прямокутна «Eurogold»	4	495	1980
Чашка Альтерн офісна «Зручно»	16	90,30	1444,8
Тумба під міні - холодильник (під замовлення)	4	4877	19508
Стіл журнальний «Unique Furniture PONZA»	4	15 241	60964
Всього			628 678,8
Люкс			
Двоспальне ліжко «Крістал Шик-Галичина»	2	18 689	37378

Продовження таблиці 2.9

1	2	3	4
Тумба приліжкова Лофт «Loft T4»	4	2305	7871
Шафа з дзеркалом «SZF1D1S Чос Герб»	2	9270	18540
Стіл довгий письмовий (під замовлення)	2	10 250	20500
Телевізор «LG 55UA75006LA»	2	21 499	42998
Штори	2	1500	3000
Тюль	2	3773	7546
Декор	-	1621	1621
Накладний поворотний світильник «Ardero» під лампу чорний «ML511-S BK»	4	418	1672
Стілець обідній «ROSTRUP» обертальний пісочний	8	3500	28000
Диван «Laura»	2	29 400	58800
Стіл журнальний «Unique Furniture PONZA»	2	15 241	30482
Електрочайник Rotex «RKT82-G»	2	679	1358
Таця бамбукова прямокутна «Eurogold»	2	495	990
Чашка Альтерн офісна «Зручно»	8	90,30	722,4
Тумба під міні - холодильник (під замовлення)	2	4877	9754
Рулонні штори «Screen»	2	3377	7871
Набір у передпокій «Stellio»	2	7690	15380
Тумба підвісна «Мойдодир Смарт 80-А» 00-0006395 з умивальником «Cosmo 80»	2	10 091	20182
Комплект інсталяції «Cersanit CET C46: SYSTEM 40» механічна + підвісний унітаз «MODUO 214»	2	9 299	18598
Прямокутне дзеркало з ЛЕД підсвіткою у ванну «Ліон»	2	2690	5380
Набір для ванної кімнати «OKYANUS» (OKY-486-3-S)	2	700	1400
Душова кабіна «Britc Orion»	2	10 500	21000
Банкетка з каретною стяжкою	2	6120	12240
Ванна акрилова «Pool Spa Windsor»	2	18 095	36190
Скляна шторка для ванної	2	5100	10200

Продовження таблиці 2.9

1	2	3	4
Тумба підвісна «Мойдодир Смарт 80-А» 00-0006395 з умивальником «Cosmo 80»	2	10 091	20182
Комплект інсталяції «Cersanit CET C46: SYSTEM 40» механічна + підвісний унітаз «MODUO 214»	2	9 299	18598
Прямокутне дзеркало з ЛЕД підсвіткою у ванну «Ліон»	2	2690	5380
Набір для ванної кімнати «OKYANUS» (OKY-486-3-S)	2	700	1400
Всього			465 233,4
Загальний чоловічий номер на 8 чоловік			
Двоярусне ліжко з обшивкою «Loft Design»	4	64 000	256000
Шафа для одягу металева ШОМ-400/6	1	13 551	7871
Шафа для одягу металева ШОМ-400/2	1	8999	13551
Обідній стіл «EcoLoft IN-2007 Лофт»	1	25 157	8999
Стілець обідній «ROSTRUP» обертальний пісочний	8	3500	25157
Телевізор «LG 55UA75006LA»	1	21 499	28000
Тумба під міні - холодильник (під замовлення)	2	4877	21499
Електрочайник Rotex «RKT82-G»	2	679	9754
Таця бамбукова прямокутна «Eurogold»	2	495	1358
Чашка Альтерн офісна «Зручно»	8	90,30	990
Передпокій для одягу та взуття з ЛДСП в стилі лофт	1	12100	722,4
Штори	4	1500	12100
Тюль	2	3773	6000
Всього			399 547,4
Разом			3 589 211,2

Інвестиції в маркетинг та рекламу оформлюємо у таблицю 2.10.

Таблиця 2.10

Інвестиції в рекламу та маркетинг

Найменування заходу	Вартість, грн.
1	2
1. Реклама в соціальних мережах	20 000
Всього	20 000

Загальні витрати зводимо у таблицю 2.11.

Таблиця 2.11

Загальні інвестиції для реалізації концепції

Показник	Сума, грн.
1	2
1. Витрати на ремонт	10 062 000
2. Витрати на меблі та устаткування	3 589 211,2
3. Витрати на рекламу та маркетинг	20 000
4. Підключення другого провайдера інтернет (GPON)	3500
5. Впровадження PMS-системи та Channel Manager	4000
6. Розробка та інтеграція Чат-бота	35 000
7. Витрати на закупівлю продуктів та напоїв для холодильного вендингового автомату (на рік)	100 000
8. Послуги ІТ - спеціаліста	50 000
Всього	13 863 711,2

2.4. Технологія і організація обслуговування на готельних підприємствах

В готелі «Premium» алгоритм обслуговування складається з послідовних етапів: 1. Консультація; 2. Бронювання; 3. Поселення; 4. Проживання; 5. Виселення.

2.4.1. Технологія і організація обслуговування гостей службою СПіР і бронювання

Служба СПіР та бронювання в готелі «Premium» складається з двох адміністраторів та двох охоронців, третім адміністратором виступає директор готелю (власник).

Адміністратор консультує гостей, бронює номери в програмі готелю, яка запланована в новій концепції та проходить з мандрівником всі етапи алгоритму обслуговування.

Під час спілкування адміністратор консультує щодо номеру, вартості, кількості можливого розміщення, ціни.

Вносить дані в програму, це прізвище, ім'я, контактний номер телефону, дати проживання, кількість людей.

Поселення в готелі відбувається, за правилами з 13:00, але за додаткову оплату у розмірі 50 % після 6:00 та 10% від вартості номеру до 06:00, може поселити раніше, за наявності вільних номерів. Людина повинна надати паспорт, або в Дії документ посвідчуючи особу, ознайомитися з правилами готелю та поставити свій підпис на реєстраційній картці. Оплата відбувається при поселенні карткою, або готівкою. За запитом надається рахунок. Також гості можуть бронювати та оплачувати номер через чат- бот, який автоматично надсилає код від номеру, адже в номерах заплановані інноваційні замки з декількома варіантами відкриття, у тому числі за кодом. Якщо гостю буде необхідно адміністратор зробить ключ – карту.

Під час проживання гості можуть користуватися додатковими послугами, що платні і безкоштовні і не контактувати напряду з адміністрацією. Це стосується послуг харчування, прання/прасування самостійного і всі маніпуляції, у тому числі оплати роботи через чат- бот. Це значно економить час та гроші на додаткову оплату працівникам у нічний час.

Під час виселення гості здають ключ – карту, або просто номер на рецепції. Покоївки його перевіряють та фіксують через додаток покоївок у програмі, всі зміни бачить адміністратор.

Також гості можуть користуватися гнучкими тарифами на проживання, на декілька годин, бронювання через чат – бот та оплата також через нього.

Адміністратор також може приймати оплати за послуги прання/прасування, він має універсальний од для відкриття шафи з машиною – сушильною машиною.

Охоронець в готелі дотримує порядок на території і в самому готелі, відповідає за матеріальну цінності бізнесу, допомагає з парковкою авто.

Директор готелю (власник) виходить в зміни для того, щоб дати відпочинок працівникам, у графіку 1/2.

2.4.2. Технологія і організація функціонування служби номерного фонду

Служба номерного фонду в готелі складається з чотирьох покоївок, двох прибиральниць, підпорядковуються директору готелю. Окрім прибирання покоївки перуть, прасують білизни, виконують замовлення на послуги пральні від гостей в номерному фонді.

Робочий день покоївки триває з 08:00 до 16:00, прибиральниці з 08:00 до 18:00. З готовими кошиками із ганчірками, засобами для миття, чищення приступають до прибирання. Спочатку прибирають які виїхали і заброньовані, потім прибираються номери, які проживають і вже в кінці номери брудні без бронювання. У прибиранні дотримуються почерговості: спальна зона, зона для роботи/харчування і в кінці ванна кімната. Білизна в номерах міняється 1 раз на чотири дні. Покоївка протирає пил, миє дзеркала, чашки, міні – холодильник тощо, прибирає, миє підлогу. Якщо постіль була змінена, то тільки після завершення прибирання в кімнаті. Далі приступають до прибиранні ванної. Миється сантехніка, дзеркала, душова кабіна, ванна, міняється пакет для сміття, замінюються рушники (1 раз на три дні), також прибирається підлога і миється. Впродовж прибирання номер провітрюється, або природнім шляхом, або за допомогою кондиціонера.

Паралельно прибираються коридори, а брудна білизна зноситься у мішках на пральню. Там вона одразу сортується і закидається у пральні машини і далі по процесу, сушіння, прасування. Додатково покоївки прибирають у пральні загального користування, доносять засоби для прання, чистять праски.

Прибиральниці прибирають територію готелю, загальні та службові приміщення, обов'язково проводяться два рази на рік генеральне прибирання.

Обов'язки персоналу служби номерного фонду представлено у додатку В.

2.4.3. Технологія і організація функціонування додаткових служб готельного підприємства

При готелі «Premium», за новою концепцією, надаватимуть послуги кімнати перемовин, конференц – сервіс, Зона «Grab & Go», Self-Service Laundry, зона коворкінг.

За зону «Grab & Go», а точніше за наповнення вендингового холодильника, кавомашини відповідає адміністратор рецепції та директор. Вони ведуть звітність по залишкам, директор формує нове замовлення.

Self-Service Laundry – це зона відповідальності покоївок, які додають засоби для прання, чистять праски тощо.

Оплати по представлений вище послугам та організацію послуг роблять гості самостійно, через чат – бот, якщо не виходить оплата проводиться через рецепцію.

Зона коворкінгу безкоштовна. Всі розташовані у холі готелю, прибирається прибиральницею. Час роботи – цілодобово.

Конференц – сервісом та прорахунками займається директор готелю.

2.4.4. Організація і функції фінансово-комерційної та інженерно - експлуатаційної служб у готельному підприємстві

В готелі «Premium» бухгалтерію веде бухгалтер, який працює дистанційно і відвідує підприємство у разі потреби та днів звітів [43].

Інженерно – технічна служба складається з інженера та електрика. Інженер може проводити не складні ремонтні, монтажні роботи, контролює роботу комунальних підключень, проводить інструктажі з персоналом щодо пожежної, технічної безпеки, правил поведіння в екстрених ситуаціях. З директором дотримуються вимог охорони праці.

Електрик виконує свої кваліфікаційні обов'язки. Перелік обов'язків представлено у додатку В [43].

2.5. Показники експлуатаційної програми підприємства

Номерний фонд готелю «Premium» складається з 20 номерів. Проведемо розрахунок експлуатаційної програми підприємства.

Характеристика показників експлуатаційної програми готельного підприємства та алгоритм їх розрахунків:

1. Одноразова місткість

Характеризує кількість інвентарних місць готелю:

$$O_M = K_{\text{ном}} * Ч_{i,M} \quad (2.2)$$

де O_M – одноразова місткість; $K_{\text{ном}}$ – кількість номерів кожної категорії; $Ч_{i,M}$ – число постійних (інвентарних) місць у кожному номері [14].

$$O_M = 10 * 2 + 1 * 4 + 2 * 4 + 4 * 4 + 1 * 8 = 56$$

2. Можлива пропускна спроможність

Характеризує чисельність гостей, що можуть бути обслужені в готелі з урахуванням кількості інвентарних місць за певний період у відсутності простоїв:

$$ПC_M = O_M * Ч_{д,р} \quad (2.3)$$

де $ПC_M$ – можлива пропускна спроможність; O_M – одноразова місткість; $Ч_{д,р}$ – кількість календарних днів роботи мексиканського готелю [14].

$$ПC_M = 56 * 365 = 20\,440 \text{ місце – днів}$$

3. Пропускна спроможність

Характеризує чисельність гостей, що можуть бути обслужені в готелі з урахуванням простоїв, пов'язаних із капремонтном і реконструкцією:

$$ПC = ПC_M - K_{к,р} \quad (2.4)$$

де $ПC$ – пропускна спроможність; $ПC_M$ – можлива пропускна спроможність; $K_{к,р}$ – кількість людино-днів перебування номерного фонду в капітальному ремонті та реконструкції.

$$ПC = 20\,440 - 0 = 20\,440$$

4. Планова пропускна спроможність

Характеризує чисельність гостей, що можуть бути обслужені в готелі з урахуванням планових простоїв з об'єктивних причин (обсяг надання послуг за планом).

$$ПС_{ПЛ} = ПС - K_{п.р} - K_{с.о} - K_{ін} \quad (2.5)$$

де $ПС_{ПЛ}$ – планова пропускна спроможність; $ПС$ – пропускна спроможність; $K_{п.р}$ – кількість людино-днів перебування номерів у простої під плановим ремонтом; $K_{с.о}$ – кількість людино-днів перебування номерів у простої з причин санітарної обробки номерів та підготовки їх до заселення; $K_{ін}$ – кількість людино-днів перебування номерів у простої під плановим ремонтом з інших об'єктивних причин [14].

$$K_{с.о} = T_{с.о} * K_{Г} / 24 \quad (2.6)$$

Де $T_{с.о}$ – час санітарної обробки і підготовки номеру до заселення, год. $K_{Г}$ – можлива кількість обслужених гостей.

$$K_{Г} = ПС / T_{с.п.}, \quad (2.7)$$

де $T_{с.п.}$ – середня тривалість перебування гостя.

Середній час проживання гостей влітку 3-4 доби, в низький сезон 1-2 дні, тому приймаємо середній час проживання гостя 2 доби. Тоді можлива кількість обслужених гостей:

$$K_{Г} = 20\,440 / 2 = 10\,220$$

Середній час підготовки номера до розміщення гостей приймаємо 1,5 год., то простій номерного фонду внаслідок підготовки приміщення складе:

$$K_{с.о} = 1,5 * 20\,440 / 24 = 1\,277 \text{ людино - днів}$$

Час простою внаслідок планового ремонту, реконструкції з інших об'єктивних причин визначимо виходячи з того, що циклічність ремонту, реконструкції номерного фонду готелю – 5 років, а середня тривалість планового ремонту з інших причин – 3 днів [14].

Плановий ремонт проводитиметься в усьому номерному фонді, тому,

$$K_{п.р} = M_{р} / Ц * t_{р}, \quad (2.8)$$

де M_p – кількість місць, що підлягають ремонту місць, C – циклічність проведення поточного ремонту номерного фонду, років, t_p – середня тривалість ремонту, 1 номеру , днів.

$$Kn_p = 20/5*3 = 12$$

$$K_{in} = (20/5)*3 = 12 \text{ людино-діб}$$

Тоді планова пропускна спроможність:

$$PC_{пл} = 20\,440 - 12 - 12 - 1277 = 19\,139 \text{ людино -діб}$$

5. Середня місткість характеризує середню кількість інвентарних місць в готелі за певний період (як правило, за рік):

$$\bar{M} = \frac{M_n * t_1 + M_k * t_2}{T} \quad (2.9)$$

де $\bar{M}$ – середня місткість готелю, інвентарних місць; M_n – кількість місць в експлуатації на початок періоду; M_k – кількість місць на кінець періоду з урахуванням змін у номерному фонді; t_1, t_2 – термін перебування номерів (місць) в експлуатації, відповідно на початок і на кінець періоду, днів; T – загальний календарний термін експлуатації номерного фонду готелю, днів [14].

$$\bar{M} = (20*0 + 20*365)/365 = 20$$

6. Плановий коефіцієнт завантаження номерного фонду (місць) за певний період (коефіцієнт використання пропускної спроможності). Він характеризує ступінь використання номерного фонду готелю за планом:

$$K_{з(пл)} = \frac{PC_{пл}}{PC} \quad (2.10)$$

де $K_{з(пл)}$ – плановий коефіцієнт завантаження

$$K_{з(пл)} = 19\,139 / 20\,440 = 0,93$$

7. Звітний коефіцієнт завантаження номерного фонду (місць) за певний період (коефіцієнт використання пропускної спроможності). Характеризує ступінь використання номерного фонду за певний період:

$$K_{з(зв)} = \frac{\Phi_n / \partial}{PC}, \quad (2.11)$$

де $K_{з(зв)}$ – звітний коефіцієнт завантаження; Φ_n / ∂ – фактично надана

кількість місце-днів/ людино-днів (загальний час перебування приїжджих);

$$P_3 = \Phi_{\text{л}} / \partial : \text{ПС} * 100, \quad (2.12)$$

Де P_3 – рівень завантаження номерного фонду мексиканського готелю, %.

Фактично надана кількість місце-днів/людино-днів (за даними готелю за 2025 рік готель відвідали до 7 321 людино - днів)

$$K_{3(\text{зв})} = 7321 / 20\,440 = 0,35$$

$$P_3 = 7321 / 20\,440 * 100 = 35\%.$$

2.5.1. Оперативні показники експлуатаційної програми підприємства

1. Середня кількість гостей на місце характеризує середню кількість гостей, що в середньому обслуговано за рік на одному місці:

$$\bar{\Gamma} = \frac{\Gamma_3}{M}, \quad (2.13)$$

де $\bar{\Gamma}$ – середня кількість гостей на номер, осіб; Γ_3 – загальна кількість гостей, осіб; M – кількість проданих місць [14].

$$\bar{\Gamma} = 10220 / 20 = 511 \text{ особи}$$

2. Середній час перебування гостя характеризує тривалість перебування гостя в готелі в середньому за рік:

$$\bar{t} = \frac{K_{\text{ф}}}{\Gamma_3}, \quad (2.14)$$

де $\bar{t}$ – середній термін перебування гостя в готелі, днів; $K_{\text{ф}}$ – фактично надана кількість людино-днів; Γ_3 – загальна кількість гостей за період, осіб [14].

$$\bar{t} = 7321 / 10220 = 0,7 = 1 \text{ доба}$$

3. Коефіцієнт завантаження номерного фонду (місць) за день показує ступінь завантаження місць підприємства:

$$K_{\text{зв}} = \frac{K_{\text{з.м}}}{K_{\text{інв.м}}}, \quad (2.15)$$

де $K_{\text{зв}}$ – коефіцієнт завантаження; $K_{\text{з.м}}$ – кількість зайнятих місць; $K_{\text{інв.м}}$ – кількість інвентарних місць [14].

$$K_{\text{зв}} = 20 / 56 = 0,35$$

4. Обіговість місця*: у разях характеризує кількість разів експлуатації одного місця за період з урахуванням середнього терміну перебування гостя в готелі:

$$O_M = \frac{\bar{M}}{\bar{t}}, \quad (2.16)$$

де O_M – кількість оборотів одного місця, разів; $\bar{M}$ – середня кількість місць в експлуатації; $\bar{t}$ – середній термін перебування гостя в готелі, днів.

$$O_M = 20 / 1 = 20 \text{ разів}$$

5. Характеризує річну кількість використання місця за певний період з урахуванням середньої тривалості проживання, що склалася:

$$K_{O.M} = \frac{K_\Phi}{\bar{M}}, \quad (2.17)$$

де $K_{O.M}$ – оборотність місця в готелі, днів; K_Φ – фактична кількість людино-днів.

$$K_{O.M} = 7321 / 20 = 511$$

6. Характеризує чисельність гостей, які в середньому обслужені на 1 місці готелю за певний період:

$$K_{O.M} = \frac{K_r}{\bar{M}}, \quad (2.18)$$

де $K_{O.M}$ – оборотність місця в готелі, осіб; K_r – кількість гостей, обслужених за певний період, осіб.

$$K_{O.M} = 10220 / 20 = 511$$

7. Середня кількість номерів, придбаних за день показує середню кількість номерів прибраних за день:

$$\overline{H_{\text{пр}}} = \frac{H_z}{K_{\text{зм(п)}}}, \quad (2.19)$$

де $\overline{H_{\text{пр}}}$ – середня кількість номерів, прибраних за день; H_z – кількість зайнятих номерів, од.; $K_{\text{зм(п)}}$ – кількість 8-годинних змін покоївок.

$$\overline{H_{\text{пр}}} = 12 / 2 = 6$$

8. Простій номерного фонду з причин санітарної обробки характеризує кількість людино-днів простою номерного фонду за причин санітарної обробки та підготовки номера до заселення:

$$C_0 = \frac{D}{\bar{t}} * t_0 / 24 * M, \quad (2.20)$$

де C_0 – кількість людино-днів перебування номерів у простої за причин санітарної обробки номерів та підготовки їх до заселення; D – кількість днів

роботи підприємства за рік; $\bar{t}$ – середній термін перебування гостя в мексиканському готелі, днів; t_0 – термін простою номерного фонду за причин санітарної обробки та підготовки номера до заселення, год.; M – кількість місць в готелі [14].

$$C_0 = (365/1) * 1,5 / 24 * 56 = 1277$$

9. Простій номерного фонду з причин планово-попереджувального поточного ремонту характеризує кількість людино-днів простою номерного фонду за причин планово-попереджувального поточного ремонту:

$$T_p = \frac{M}{\bar{t}} * \bar{t}_p, \quad (2.21)$$

де T_p – термін простою номерного фонду за причин планово-попереджувального поточного ремонту, людино-днів; M – кількість місць в готелі; $\bar{t}$ – циклічність проведення поточного ремонту номерного фонду, років; $\bar{t}_p$ – середня тривалість ремонту 1 номера, днів [19].

$$T_p = 56 / 5 * 3 = 33 \text{ людино-днів}$$

Таблиця 2.12

Аналіз показників виробничої програми готелю «Premium»

№	Показники	1 рік	2 рік	3 рік
1	2	3	4	5
1.	Одноразова місткість, місць	20	20	20
2.	Кількість ліжко-днів в інвентарі, л-д.	56	56	56
3.	Кількість простоїв, л-д.	20	20	20
4.	Кількість л-д в експлуатації, л-д.	20 440	20 440	20 440
5.	Коефіцієнт завантаження, %	35	55	79
6.	Кількість ліжко-днів наданих, л-д.	681	681	681
7.	Середній тариф, грн.	2150	2300	2500
8.	Чистий дохід від реалізації ліжко-днів, тис. грн.	74 750	839 500	912 500

РОЗДІЛ 3. ОРГАНІЗАЦІЙНИЙ РОЗДІЛ

3.1. Розробка та характеристика раціональної організаційної структури управління підприємством готельного господарства

Організаційна структура управління в готелі лінійна. Керування зосереджено у директора (власника), лінійні керівники отримують від нього доручення і кожна служба їх виконує. Структура управління представлено у додатку Ф.

3.2. Штатний розпис та розрахунок оплати праці

Штатний розпис складається директором, згідно домовленим графіка при прийнятті на роботу. [Додаток Г]

3.3. Моделювання основних і додаткових послуг підприємства

З новою концепцією перелік послуг, інфраструктура стала різноманітнішою. Хоча сам перелік залишається не великим, але їх актуальність для цільовою аудиторії значна. Характеристика та схема послуг, основних та додаткових (безкоштовні, платні) представлено у додатках Д, Х.

3.4. Організація охорони праці персоналу, протипожежної системи безпеки, цивільної оборони

В готелі «Premium» директор розробляв та втілював вимоги охорони праці в службових приміщеннях. Велика завантаженість, умови в яких працює людина впливає на стан здоров'я. Це може відбуватися одразу, або мати накопичувальний ефект.

Виділяють ряд критеріїв за якими оцінюються умови праці на підприємстві: Освітлення. Приміщення повинні буди добре освітленні, мати природній світ та штучний, щоб очі менше навантажувалися. В готелі більша частина приміщень мають комбіноване освітлення. Використовуються лампи денного світла, енергозберігаючі. Забруднення повітря. Приміщення повинні бути повітряні і відбуватися це повинно на регулярній основі. В будівлі, при проектуванні і будівництві була побудована вентиляційна система, завдяки якій затхле, забруднення повітря витягується і поступає свіже. Рівень шуму. В

службових приміщеннях відсутні майстерні, або інші приміщення, де застосовуються гучна техніка, обладнання, але є пральня. Завдяки низькому рівню шуму пральних машин, для персоналу робоча робоча атмосфера комфорту і не чути у загальних приміщеннях. В коридорах номерного фонду немає техніки, радіо, що можуть створювати зайві звуки. Санітарно гігієнічні норми. Прибиральниця кожного дня проводить в декілька вологих прибирань використовуються сертифіковані і екологічно- чисті засоби для миття, а також спеціальні розчини, особливо і сан-вузлах. Персонал носить форму, яка повинна бути чиста і випрасована. Територія готелю озеленятиметься, дотримуватиметься в чистоті. Температура, вологість, швидкість руху повітря. Температура повітря регулюється в приміщення за допомогою кондиціонерів, іноді додаткового використовують каміни. Вологість повітря на протязі року коливається від 50 до 60%, швидкість руху повітря 0.3 м./с. Особиста гігієна персоналу. Для початку роботи на підприємстві кожна посадова особа повинна мати актуальний медичний огляд, надати медичну книжку директору. Медичний огляд проходять раз на рік. Також важливу увагу приділяють миттю рук після відпочинку, відвідування сан-вузла тощо.

Пожежна безпека на підприємствах готельно – ресторанного господарства регулюється ДБН В.1.1.7:2016. Пожежна безпека об'єктів будівництва, ДБН В.2.5-56:2014. Система протипожежного захисту, ДБН В.2.2-20:2008. Будинки і споруди. Готелі [44-46].

Хоча готель не великий, але директор з інженером регулярно проводяться інструктажі з працівниками, організували зовнішній пожежний куток на території. В будівлі є плани евакуації, порошкової вогнегасники, датчики диму. Евакуаційні шляхи з вказівками руху, всього таких два: центральних вхід та службовий.

Встановлена автоматична пожежна звукова та світлова система сповіщення, автоматична установка пожежна адреса сигналізація.

Інженер веде журнал по вогнегасникам, де фіксується строк придатності, стан пломби.

Для запобігання електричних замикань, не правильної роботи техніки, з персоналом проводять інструктаж технічної безпеки.

Цивільна оборона. В готелі для гостей пропонується альтернативне укриття, приміщення без вікон, по правилам двох і більше стін, з вентиляцією. Воно облаштоване стільцями кулером з водою, чайником, одноразовими стаканами. Для персоналу та максимальної кількості проживаючих є засоби індивідуального захисту.

3.5. Організація охорони навколишнього середовища

Для зменшення впливу на навколишнє середовище готель використовує енергозберігаючі лампи для освітлення, озеленяють територію, засоби для прибирання екологічно чисті, сертифіковані, мінімальне використання пластика.

3.6. Організація роботи та розробка фінансової моделі підприємства

Таблиця 3.1

Перелік необхідної інформації для організації роботи готелю «Premium»

Тип інформації	Обраний тип	Примітки
1	2	3
1. Тип готельного підприємства	Транзитний готель	-
2. Організаційна структура	Лінійна	-
3. Кількість номерів	20	-
4. Відмінні особливості бізнес – ідеї проекту	Готель для мандрівників з використання інноваційний технологій та сучасного підходу до надання послуг і організації відпочинку.	-
5. Характеристика послуг	Зона «Grab & Go»; Self-Service; Чат – бот; Зона коворкінг	Послуги самообслуговування, новий дизайн номерів

Для номерів заплануємо нову вартість. Дані зведено у табл. 3.2.

Таблиця 3.2

Розрахунок доходу від продажів номерів/ліжко - місць при 100 %
завантаженості

Назва номерів	Кількість номерів/ліжко - місць за день, шт.	Кількість днів за рік	Ціна номерів/ліжко - місць, грн.	Виручка від реалізації, грн.
1	2	3	4	5
Стандарт	10	365	1700	6 205 000
Сімейний номер №1	1	365	1800	657 000
Сімейний номер №2	2	365	2150	1 569 500
Напівлюкс	4	365	2000	2 920 000
Люкс	2	365	2500	1 825 000
Загальний чоловічий номер на 8 чоловік	8	365	500	1 460 000
Всього				14 636 500
Всього без ПДВ (7%)				13 678 971,96

Для розрахунку номерів, що продаватимуться через платформи онлайн бронювання заплануємо кількість номерів/ліжко - місць на день на кожну з них: для Booking.com – 7 номери /день; Hotels24 – 1 номер. Розрахунок операційних витрат зводимо в таблицю 3.3.

Таблиця 3.3

Розрахунок операційних витрат за рік

№	Види витрат	Сума за рік, грн.	Розрахунок
1	2	3	4
1	Комунальні витрати / інтернет / охорона /пожежна і т.п.	273 579,43	2% від товарообігу
2	Господарські товари/білизна/канцтовари/інше	68 394,85	0,5% від товарообігу
3	Поточний ремонт (обладнання, амортизація, інші витрати)	1 162 712,61	8,5% від товарообігу

Продовження таблиці 3.3

1	2	3	4
4	Різне	136 789,71	1% від товарообігу
5	Реклама (операційні витрати щомісяця)	273 579,43	2% від товарообігу
6	Booking.com	1 533 000	Середній тариф на номери 2000 грн. * 7 * 365 = 5 110 000 грн./рік 5 110 000 – 30% = 1 533 000 грн.
7	Hotels24	146 000	Середній тариф на номери 2000 грн. * 1 * 365 = 730 000 грн./рік. 730 000 – 20% = 146 000 грн.
	ВСЬОГО	3 594 056,03	

Завершальним етапом роботи є розрахунок фінансових показників проекту. Фінансові показники зводимо в таблицю 3.4 [14].

Таблиця 3.4

Фінансові показники

№	Показник	рік, грн.
1	2	3
1	Товарообіг (виручка)	13 678 971,96
2	Точка беззбитковості (сума операційних витрат на рік)	3 594 056,03
3	Податок на прибуток (18%)	2 462 214,95
4	Чистий прибуток	7 622 700,98
5	Термін окупності	1,8

Розрахунок для чистого прибутку ведемо на рік.

Термін окупності проекту можна розрахувати за формулою:

$$T_{ок} = I_3 / Чп, \quad (3.1)$$

де I_3 – Загальні інвестиції для реалізації концепції; $Чп$ – чистий прибуток [14].

$$T_{ок} = 13\,863\,711,2 / 7\,622\,700,98 = 1,8 = 1 \text{ рік } 8 \text{ місяців}$$

Розрахунки показали термін окупності склав 1 рік та 8 місяців, виручка 13 678 971,96 грн, чистий прибуток 7 622 700,98 грн.

ВИСНОВКИ І РЕКОМЕНДАЦІЇ

В кваліфікаційній роботі була запропонована нова концепція «Smart & Go» для готелю «Premium» в м. Ізмаїл. Основний акцент робиться на максимальну функціональність, низькі експлуатаційні витрати та високу швидкість обслуговування.

Основна ідея — замінити дорогі в реалізації та догляді класичні елементи на автентичні «чесні» матеріали. Оскільки готель є транзитним, він має працювати без збоїв навіть у складних умовах.

В першому розділі була надана характеристика готелю, проаналізований отельний ринок в місті Ізмаїл, розглянуті наукові статті щодо ставлення туристів до інноваційних технологій, роль технологій у готелях та їх вплив на покращення вражень. Розглянуті конкуренти готелю, їх рейтинг, проведена порівняльна характеристика. Представлена нова концепція.

В другому розділі описана інфраструктура, оновлені номери, заплановані ремонтні роботи та процеси впровадження, новий дизайн, розраховані інвестиційні витрати, експлуатаційна програма підприємства, описана робота служб, обов'язки працівників.

В третьому розділі представлена організаційна структура, штатний розпис, основні, додаткові послуги, заходи організації пожежної безпеки, охорони праці, цивільної оборони, захисту навколишнього середовища, розроблена фінансова модель підприємства, розрахований строк окупності, чистий прибуток, виручка.

Розрахунки показали термін окупності склав 1 рік та 8 місяців, виручка 13 678 971,96 грн, чистий прибуток 7 622 700,98 грн. Під час розрахунку була запланована 100 % завантаженість номерного фонду. При зміні відсотку наповнення номерного фонду термін окупності збільшиться.

Рекомендації до роботи: 1. Поступовий ремонт та оновлення номерного фонду; 2. Втілення концепції після війни; 3. Розширення додаткових послуг.

СПИСОК ЛІТЕРАТУРИ

1. Офіційний сайт готелю «Premium». URL: <http://www.premium-izm.com.ua/> (дата звернення 26.03.2026)
2. Сайт онлайн бронювання Booking.com. URL: <https://www.booking.com/> (дата звернення 26.03.2026)
3. Сайт онлайн бронювання Hotels24. URL: <https://hotels24.ua> (дата звернення 26.03.2026)
4. Туристичний сайт HotelsofUkraine. URL: <https://hotels-of-ukraine.com/> (дата звернення 26.03.2026)
5. Туристичний сайт Сільпо Вояж. URL: <https://www.silpovoyage.ua/> (дата звернення 26.03.2026)
6. Туристичний сайт Agoda. URL: <https://www.agoda.com/> (дата звернення 26.03.2026)
7. Туристичний сайт Planet of Hotels. URL: <https://planetofhotels.com/> (дата звернення 26.03.2026)
8. Готелі в Ізмаїльській громаді. Ізмаїльська районна державна адміністрація. URL: <https://izmail-rda.od.gov.ua/turyzm/izmayilska-gromada/goteli/> (дата звернення 26.03.2026)
9. Research: 73% of Travelers More Likely to Choose Hotels Offering Self-Service Tech. *Hoteltechnologynews*. URL: <https://hoteltechnologynews.com/2022/06/research-73-of-travelers-more-likely-to-choose-hotels-offering-self-service-tech/> (дата звернення 26.03.2026)
10. Dr Jitender Kumar, Avinash Adhupiya, Madhavaraman M. Evaluating the Role of Technology in Enhancing Guest Experiences in the Hotels. , vol. 13, no. 1, 2026, URL: <https://doi.org/10.51244/IJRSI.2026.13010022> (дата звернення 18.04.2026)
11. Сайт готелю «Бессарабія». URL: <http://bessarabiahotel.com/ua/> (дата звернення 18.04.2026)

12. Інтернет-магазин замків та фурнітури «ЗАМОК.УКР». URL: <https://xn--80ankhk.xn--j1amh.ua/> (дата звернення 20.04.2026)
13. Офіційний сайт розумний будинок «Aqara». URL: <https://aqara.com.ua/> (дата звернення 20.04.2026)
14. Методичні вказівки до виконання кваліфікаційної роботи (готелі) для студентів СВО «Бакалавр» зі спеціальності 241 «Готельно-ресторанна справа» денної та заочної форм навчання / Укл. Г.М. Ряшко, К.С. Федосова, О.М. Москвічова. – Одеса: ОНТУ, 2023. 113 с.
15. Інтернет – магазин фірм «Hikvision». URL: <https://hikvision.co.ua/> (дата звернення 29.04.2026)
16. Сайт магазину меблів «Mebel-trade». URL: <https://mebel-trade.com.ua/> (дата звернення 29.04.2026)
17. Платформа інтернет – магазинів «Пром». URL: <https://prom.ua/> (дата звернення 29.04.2026)
18. Інтернет – магазин освітлення «Line.F». URL: <https://linef.com.ua/> (дата звернення 29.04.2026)
19. Платформа інтернет – магазинів «Розетка». URL: <https://rozetka.com.ua/> (дата звернення 29.04.2026)
20. Інтернет – магазин гіпермаркету «Епіцентр». URL: <https://epicentrk.ua/> (дата звернення 29.04.2026)
21. Інтернет-магазин систем опалення та водопостачання «Термоюніон». URL: <https://termounion.ua/> (дата звернення 23.03.2026)
22. Інтернет – магазин плитки «Plitka». URL: <https://plitka.ua/> (дата звернення 29.04.2026)
23. Інтернет-магазин «Miraline». URL: <https://miraline.com.ua/> (дата звернення 01.05.2026)
24. Інтернет – магазин меблів «Komod». URL: <https://komod-bc.com/ua/> (дата звернення 01.05.2026)

25. Інтернет-магазин «MAUDAU». URL: <https://maudau.com.ua/> (дата звернення 01.05.2026)
26. Інтернет – меблів «Ideastore». URL: <https://ideastore.ua/> (дата звернення 01.05.2026)
27. Інтернет – магазин товарів для дому та одягу «JYSK». URL: <https://jysk.ua/k> (дата звернення 01.05.2026)
28. Інтернет – магазин меблів «Shkaff.com.ua». URL: <https://shkaff.com.ua/> (дата звернення 01.05.2026)
29. Інтернет – магазин товарів для дому «Орфей». URL: <https://mebelorfeiy.com.ua/> (дата звернення 07.05.2026)
30. Інтернет-магазин сантехніки «Artesan». URL: <https://artesan.ua/> (дата звернення 07.05.2026)
31. Інтернет – магазин меблів «Меблі Київ». URL: <https://meblikyiv.com.ua/> (дата звернення 07.05.2026)
32. Інтернет – магазин меблів «Світ Меблів». URL: <https://svitmebliv.org/ua> (дата звернення 07.05.2026)
33. Інтернет – магазин «Меблівка». URL: <https://meblivka.com.ua/> (дата звернення 07.05.2026)
34. Інтернет – магазин «divanplus». URL: <https://divanplus.ua/> (дата звернення 07.05.2026)
35. Інтернет – магазин меблів «Loft-mebel». URL: <https://loft-mebel.com.ua/> (дата звернення 07.05.2026)
36. Інтернет – магазин меблів «Мymebluk». URL: <https://mymebluk.com.ua/> (дата звернення 10.05.2026)
37. Сайт компанії меблів «Merx». URL: <https://www.merx.ua/> (дата звернення 10.05.2026)
38. Інтернет-магазин товарів для дому «Homest». URL: <https://homest.com.ua/> (дата звернення 10.05.2026)

39. Сайт компанії «Ваша кава». URL: <https://vashakava.ua/> (дата звернення 10.05.2026)
40. Сайт вендингових апаратів нового покоління «Neuroshop». URL: <https://neuroshop.tech/uk> (дата звернення 10.05.2026)
41. Інтернет – магазин електроніки та техніки «Comfy». URL: <https://comfy.ua/> (дата звернення 15.05.2026)
42. Інтернет-магазин «Stylus». URL: <https://stls.store/> (дата звернення 15.05.2026)
43. Сайт вакансій роботи «Jobs.ua». URL: <https://jobs.ua/> (дата звернення 19.05.2026)
44. ДБН В.2.2-20:2008. Будинки і споруди. Готелі. Чинний від 2008–07–23. Вид. офіц. Київ: Мінрегіонбуд України, 2009. 58 с. URL: https://e-construction.gov.ua/laws_detail/3199654438578947875?doc_type=2 (дата звернення 25.05.2026)
45. ДБН В.1.1.7:2016. Пожежна безпека об'єктів будівництва. Чинний від 2017–06–01. Вид. офіц. Київ, 2017. 47 с. URL: https://e-construction.gov.ua/laws_detail/3080743763845318619?doc_type=2 (дата звернення 25.05.2026)
46. ДБН В.2.5-56:2014. Система протипожежного захисту. Чинний від 2014–11–13. Вид. офіц. Київ: М-во регіон. розвитку, буд-ва та житлово-комун. госп-ва України, 2015. 134 с. URL: https://e-construction.gov.ua/laws_detail/3200383488549193714?doc_type=2 (дата звернення 25.05.2026)

ДОДАТКИ

Додаток А

Порівняльна характеристика потенційних конкурентів

№	Вимоги	Готель «Premium»	Готель «Green Hall»	Готель «Бессарабія»	Міні-готель «VIP Hotel»
1	2	4	5	6	7
Номерний фонд					
1	Кількість номерів	20	14	36	9
	Економ двомісний	-	-	-	1800
	Стандарт одномісний	-	1450	-	-
	Стандарт двомісний	1500	2100	-	-
	Стандарт тримісний	-	2300	-	-
	Стандарт чотиримісний	-	2800	-	-
	Напівлюкс	1850	-	-	-
	Напівлюкс одномісний	-	-	1700	-
	Напівлюкс двомісний	-	-	1950	-
	Напівлюкс двомісний покращений	-	-	2500	-
	Напівлюкс тримісний покращений	-	-	2650	-
	Напівлюкс двомісний (2 поверх)	-	-	-	1850
	Напівлюкс двомісний (тераса)	-	-	-	1900
	Напівлюкс двомісний (1 поверх)	-	-	-	2000
	Сімейний двомісний напівлюкс	-	-	-	2400
	Сімейний номер №1	1600	-	-	-

Продовження додатку А

1	2	4	5	6	7
	Сімейний номер №2	2000	-	-	-
	Люкс двомісний (з каміном)	-	-	-	2700
	Люкс двомісний №1 (двокімнатний)	-	-	-	2700
	Люкс	2300	2750/2850	2650	2400
	Люкс Покращений	-	-	2850	-
	Апартаменти	-	3000	-	-
	Номер у башні (багатомісний номер)	-	-	1000	-
	Загальний чоловічий номер на 8 чоловік	450	-	-	-
Основні послуги					
1	Заклад харчування	Кафе	Ресторан	Ресторан	-
2	Парковка	+	+	+	+
3	Ранній заїзд / Пізній виїзд	+	+	+	+
4	Охорона	+	+	+	+
5	Укриття	+	+	+	+
6	Тераса	+	+	-	-
7	Цілодобова стійка рецепції	+	+	+	+
8	Безкоштовний Wi-Fi	+	+	+	+
9	Камера зберігання	-	-	+	-
10	Послуга дзвінок – будильник	-	-	+	+
11	Користування готельним комп'ютером	-	-	-	+
12	Бронювання столиків в різних закладах	-	-	-	+
Додаткові послуги					
1	Конференц - сервіс	+	+	+	-
2	Конференц - зал	Кімната для переговорів	+	+	-
3	Банкетний зал	+	+	+	-

Продовження додатку А

1	2	4	5	6	7
4	Послуги дурку, копіювання	+	+	+	+
5	Прання/прасування	+	+	+	+
6	Дозволено проживати з тваринами	-	-	-	-
7	Доставка квітів	-	-	+	-
8	Послуги краси	-	-	+	-
9	Трансфер	-	-	+	-
10	Виклик таксі	+	+	+	+
11	Доставка їжі	-	-	+	-
12	Послуги екскурсовода	-	-	+	-
13	Дитячий майданчик	-	-	+	-
14	Зарядка для електро авто	-	-	+	-
15	Сауна	-	-	-	+
16	Надання додаткового ліжка	-	-	-	+
Номерний фонд					
1	Електронні замки	-	+	+	+
2	Є кухня в номері	-	Апартаменти	-	-
3	Кондиціонер	+	+	+	+
4	Дизайн	Пострадянський	Стримані постельні і теплі тонна (модерн із елементами класики)	Стримана класика з акцентом на домашній затишок	Романтичний прованс та домашній затишок
5	Фен	-		+	+
6	Плазмовий телевізор	+	+	+	+
7	Міні - бар	-	+	+	+
8	Сейф	-	-	+	-
9	Сушарка для рушників	-	-	+	+
10	Косметичне приладдя	-	-	+	+
11	Міні - холодильник	+	-	-	-
Соціальні мережі, сайт					
1	Instagram	-	+	+	-
2	Facebook	+	+	+	-
3	Власний сайт	+	-	+	+

Розроблено автором

Порівняння рейтингу готельних підприємств на Booking.com

НАЗВА ГОТЕЛЬНОГО ПІДПРИЄМСТВА	РЕЙТИНГ	КІЛЬКІСТЬ ВІДГУКІВ	ПЕРСОНАЛ	МІСЦЕ РОЗТАШУВАННЯ	ЧИСТОТА	СПІВВІДНОШЕННЯ ЦІНА/ЯКІСТЬ	КОМФОРТ	ЗРУЧНОСТІ	WI - FI
1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
Готель «Premium»	7,5	320	8,6	8,0	7,6	7,5	7,7	7,4	9,0
Готель «Green Hall»	9,4	493	9,7	9,4	9,4	9,3	9,5	9,4	8,3
Готель «Бассарабія»	9,3	972	9,4	9,4	9,3	9,1	9,3	9,2	9,2
Міні – готель «VIP Hotel»	9,2	292	9,4	9,2	9,4	9,0	9,3	9,2	8,0

Розроблено автором

Додаток Б

Склад номерного фонду готелю «Premium»

Тип номерів	Наповнення номерів	Кількість номерів
1	2	3
Стандарт	Площа номеру – 15 м². Звукоізоляцію – 40 Дба. Технічне оснащення: – Плазмований телевізор – 1; – Накладний світильник поворотний – 2; – Міні – холодильник – 1. Стіни: Основний акцент зроблено на текстурі. Більшість стін оздоблені декоративною штукатуркою або панелями з імітацією грубого бетону світло-сірого кольору, що створює атмосферу індустріальності та простору. На стінах біля ліжка та столу розміщені вертикальні світлодіодні смуги теплого світла, які додають затишку та підкреслюють текстуру стін. Підлога: Викладена темно-коричневим ламінатом або паркетною дошкою під дерево, що створює контраст із холодними бетонними стінами та додає теплоти інтер'єру. Ванна кімната: Оздоблена світло-сірою плиткою «під мармур». Відокремлена від кімнати матовою скляною розсувною дверною системою на металевій напрямній. <i>Комплект постільних речей і білизни:</i> – матрац з на матрацником - (1); – подушка - (1); – простирадло - (1); – покривало - (1);	10

1	2	3
	– ковдра - (1). Оснащення меблями та інвентарем: ліжко з тумбами, стіл підвісний комп'ютерний, два стільця, шафа.	
	Санітарне устаткування: душова кабіни, тумба підвісна з умивальником, підвісний унітаз з інсталяцією, дзеркало, смітник, йоржик, дозатор для мила.	
	Освітлення: світильник, люстра, вікно.	
Сімейний номер №1	Площа номеру – 40 м². Звукоізоляцію – 40 Дба. Технічне оснащення: – Плазмовий телевізор – 1; – Світильник накладний поворотний – 2; – Електрочайник – 1; – Міні – холодильник – 1. Стіни: Світло-сірий мікроцемент або декоративна штукатурка під бетон. Узголів'я ліжка декороване вертикальними дерев'яними панелями з теплою LED-підсвіткою. Стеля: Біла гіпсокартонна конструкція з нішами для прихованого освітлення та вбудованою системою кондиціонування. Підлога: Зносостійкий ламінат або кварц-вініл кольору світлого дуба в житловій зоні та великий сірий керамограніт у санвузлі. <i>Комплект постільних речей і білизни:</i> – матрац з намотрацником - (1); – подушка - (2); – простирадло - (1); – покривало - (1); – ковдра - (1). Оснащення меблями та інвентарем: ліжко двоспальне, підвісний письмовий стіл, шафа – пенал, тумба під міні – холодильник, два стільця, таця, чотири чашка, диван прямий, стіл журнальний, шафа, передпокій.	1
	Санітарне устаткування: душова кабіни, тумба підвісна з умивальником, підвісний унітаз з інсталяцією, дзеркало, смітник, йоржик, дозатор для мила.	
	Освітлення: світильник, люстра, вікно.	

1	2	3
Сімейний номер №2	Площа номеру – 40 м². Звукоізоляцію – 40 Дба. Технічне оснащення: – Плазмовий телевізор – 1; – Світильник накладний поворотний – 2; – Електрочайник – 1; – Міні – холодильник – 1. Стіни: Оздоблені текстурною декоративною штукатуркою під світло-сірий мікроцемент або бетон. Акцентна стіна в узголів'ї ліжка зашита вертикальними дерев'яними панелями з інтегрованою теплою LED-підсвіткою. Підлога: Покрита зносостійким ламінатом або кварц-вінілом із вираженою текстурою теплого натурального дуба, покладеним єдиним контуром по всьому периметру житлової зони. Ванна кімната. Стіни: Облицьовані великоформатним керамогранітом темно-сірого кольору з матовою текстурою натурального каменю або бетону. Плитка покладена з мінімальними швами для створення ефекту монолітної поверхні. Підлога: Виконана з того ж керамограніту, що й стіни, що забезпечує візуальну цілісність простору та вологостійкість. Стеля: Гіпсокартонна підвісна конструкція білого кольору зі шпаклівкою та фарбуванням вологостійкою фарбою. <i>Комплект постільних речей і білизни:</i> – матрац з намотрацником - (1); – подушка - (2); – покривало - (1); – ковдра - (1). Оснащення меблями та інвентарем: ліжко двоспальне, підвісний письмовий стіл, шафа вбудована, тумба під міні – холодильник, два стільця, таця, чотири чашка, диван прямий, стіл журнальний.	2
	Санітарне устаткування: ванна, тумба підвісна з умивальником, підвісний унітаз з інсталяцією, дзеркало, смітник, йоржик, дозатор для мила.	
	Освітлення: світильник, люстра, вікно.	
	Площа номеру – 40 м². Звукоізоляцію – 40 Дба. Технічне оснащення: – Плазмовий телевізор – 1;	
Напівлюкс		4

1	2	3
	– Світильник накладний поворотний – 2; – Електрочайник – 1; – Міні – холодильник – 1. Стіни: Покриті декоративною штукатуркою з текстурою світло-сірого мікроцементу. Підлога: Вистелена зносостійким готельним ламінатом або кварц-вінілом із текстурою натурального дуба теплого відтінку, покладеним єдиним полотном без порогів Стеля: Гладка підвісна конструкція матового білого кольору. Вона оснащена заглибленою чорною трековою системою, точковими світильниками та прихованим нішевим карнизом для штор. Ванна кімната. Стіни: Повністю облицьовані великоформатним матовим керамогранітом сірого кольору. Підлога: Виконана з аналогічного стінам сірого керамограніту з протиковзною поверхнею. Стеля: Вологостійка підвісна стеля чистого білого кольору з інтегрованими герметичними спотами та витяжною вентиляцією. <i>Комплект постільних речей і білизни:</i> – матрац з намотрацником (1); – подушка - (1); – простирадло - (1); – покривало - (1); – ковдра - (1). Оснащення меблями та інвентарем: ліжко двоспальне з підвісними тумбами, диван, підвісний письмовий стіл, стілець, таця, чотири чашки, тумба під міні – холодильник, стіл журнальний.	
	Санітарне устаткування: пенал підлоговий, ванна, тумба підвісна, підвісний унітаз з інсталяцією, смітник, йоржик, дозатор для мила, дзеркало.	
	Освітлення: світильник, люстра, вікно.	
Люкс	Площа номеру – 55 м². Звукоізоляцію – 40 Дба. Технічне оснащення: – Плазмовий телевізор – 1; – Світильник накладний поворотний – 2; – Електрочайник – 1; – Міні – холодильник – 1. Стіни: Світло-сіра декоративна штукатурка під бетон	2

1	2	3
	/мікроцемент. Підлога: Зносостійкий кварц-вініл або ламінат із фактурою широкої дубової дошки теплого відтінку. Стеля: Гладка біла матова стеля з точковими вбудованими світильниками та сучасною чорною магнітною трек-системою. Ванна кімната. Оздоблена сірим великоформатним керамогранітом. <i>Комплект постільних речей і білизни:</i> – матрац з на матрацником (1); – подушка - (1); – простирадло - (1); – покривало - (1); – ковдра - (1). Оснащення меблями та інвентарем: ліжко двоспальне, дві приліжкові тумби, шафа з дзеркалом, стіл довгий письмовий, чотири стільця, стіл журнальний, диван, таця, чотири чашки, набір у передпокій.	
	Санітарне устаткування: ванна, тумба підвісна, підвісний унітаз з інсталяцією, смітник, йоржик, дозатор для мила, дзеркало.	
	Освітлення: світильник, люстра, вікно.	
Загальний чоловічий номер на 8 чоловік	Площа номеру – 55 м². Звукоізоляцію – 40 Дба. Технічне оснащення: – Плазмовий телевізор – 1; – Електрочайник – 2; – Міні – холодильник – 2. Стіни: Покриті матовою декоративною штукатуркою з текстурою мікроцементу у світло-сірому відтінку. Підлога: Безшовна наливна поверхня з ефектом полірованого бетону або дрібнозернистого террацо. Стеля та освітлення: Ідеально гладка біла стеля, на якій акцентом виступає лаконічна графічна чорна трекова система зі спрямованими спотами. <i>Комплект постільних речей і білизни:</i> – матрац з на матрацником (8); – подушка - (8); – простирадло - (8); – покривало - (8); – ковдра - (8).	1

1	2	3
	Оснащення меблями та інвентарем: чотири двоярусний ліжка, дві шафи офісних металевих, вісім стільців обідніх, дві тумби під міні – холодильник, дві таці бамбукові, вісім чашок, передпокій для одягу, обідній стіл.	
	Санітарне устаткування: духова, підвісна тумба з умивальником, унітаз підвісний з інсталяцією, смітник, йоржик, дозатор для мила, дзеркало.	
	Освітлення: світильник, люстра, вікно.	

Додаток В

Обов'язки працівників готелю «Premium»

№	Посада	Обов'язки
1	2	3
Керівництво		
1.	Директор	Ведення фінансової звітності разом з бухгалтером, закупівлі для бізнесу, продукування та впровадження нових ідей для розвитку, проведення співбесід з потенційними працівниками та прийняття на роботу, ведення медичних книжок персоналу, складання та проведення інструктажів з пожежної безпеки, техніки безпеки, правил поведінки в екстремальних ситуаціях, пошук та заключення угод з партнерами, колегами для збільшення кількості гостей, контроль роботи служб та керування ними, перевірка касових звітів, видача заробітної плати, проведення списань, робота адміністратором рецепції та виконання обов'язків згідно посадовим інструкціями, вирішення конфліктних ситуацій, робота із соціальними мережами, туристичними сайтами та платформами онлайн бронюванню, маркетингова діяльність для просування підприємства, організація та проведення ділових заходів, підготовка кімнати переговорів.
Бухгалтерія		
1.	Бухгалтер	Самостійно і в повному обсязі веде облік необоротних активів, запасів, коштів, розрахунків та інших активів, власного капіталу та зобов'язань, доходів та витрат за прийнятою на підприємстві формою бухгалтерського

1	2	3
		обліку з додержанням єдиних методологічних засад бухгалтерського обліку та з урахуванням особливостей діяльності підприємства й технології оброблення даних. Забезпечує повне та достовірне відображення інформації, що міститься у прийнятих до обліку первинних документах, на рахунках бухгалтерського обліку. За погодженням з власником (керівником) підприємства та керівником підрозділу бухгалтерського обліку, подає в банківські установи документи для перерахування коштів згідно з визначеними податками й платежами, а також для розрахунків з іншими кредиторами відповідно до договірних зобов'язань. Бере участь у проведенні інвентаризації активів і зобов'язань, оформленні матеріалів, пов'язаних з нестачею та відшкодуванням втрат під нестачі, крадіжки й псування активів підприємства. Готує дані для включення їх до фінансової звітності, здійснює складання окремих її форм, а також форм іншої періодичної звітності, яка ґрунтується на даних бухгалтерського обліку. Забезпечує підготовку оброблених документів, реєстрів і звітності для зберігання їх протягом установленого терміну. Бере участь у підготовці пропозицій щодо внесення змін до обраної облікової політики, удосконалення внутрішньогосподарського (управлінського) обліку та правил документообігу розроблення додаткової системи рахунків і реєстрів аналітичного обліку, звітності й контролю господарських операцій; забезпечення збереження майна, раціонального та ефективного використання матеріальних, трудових та фінансових ресурсів, залучення кредитів та їх погашення, регулювання діяльності підприємства та інших питань, пов'язаних з інформацією про фінансове становище підприємства та результати його діяльності. Постійно знайомиться та вивчає нові нормативно-методичні та довідкові документи з питань організації та ведення бухгалтерського обліку та вносить пропозиції щодо їх впровадження на підприємстві.

1	2	3
		Виконує окремі службові доручення свого безпосереднього керівника [43].
Служба СПіР та бронювання		
1.	Адміністратор готелю	Поселення, виселення, розрахунок, прийняття номерів, ведення класової дисципліни, зняття звітів, робота з програмою готелю, контроль оплат за додаткові послуги, поповнення продуктів в зоні самообслуговування (харчування), пральні, вирішення конфліктних ситуацій, здача каси після зміни, консультація мандрівників.
2.	Охоронець	Охорона території та об'єкту, збереження матеріальних цінностей готелю, вирішення конфліктних ситуацій.
Служба номерного фонду		
1.	Покоївка	Прибирання номерів, прийняття замовлень на прання /прасування у гостей, надання квитанції на оплату рецепції для формування рахунку, слідкування за наявністю миючих засобів в Self-Service Laundry та їх поповнення, чищення прасок, прання, прасування, дотримання правил зберігання білизни і речей, прийняття номерів під час виїзду, інформування рецепції у випадку забутих речей, або виявлення нанесено збитку, надання списку потрібних засобів та інвентарю для прибирання директору, проведення генерального прибирання номерів, коридорів.
2.	Прибиральниця	Прибирання службових, загально-доступних приміщень, проведення генерального прибирання, прибирання території.
Інженерно – технічна служба		
1.	Інженер	Проводить не складні ремонтні, монтажні роботи, контролює роботу комунальних підключень, проводить інструктажі з персоналом щодо пожежної, технічної безпеки, правил поведінки в екстрених ситуаціях. З директором дотримуються вимог охорони праці.

1	2	3
2.	Електрик	Забезпечує підтримку справного стану, безаварійну і надійну роботу обслуговуваних пристроїв та електроустаткування. Здійснює монтаж нових електричних мереж. Проводить планово-попереджувальний ремонт (ППР) електричної частини устаткування згідно графіка ППР. Виявляє причини зносу, вживає заходів щодо їх попередження та усунення. Забезпечує правильну експлуатацію, своєчасний якісний ремонт відповідно до інструкцій з технічного обслуговування, діючих технічних умов і норм та обслуговування трансформатора ТП-2 і електричних мереж підприємства. Ліквідує несправності в роботі пристроїв, їх ремонт, монтаж та регулювання. Дотримується правил внутрішнього розпорядку цеху та режиму роботи. Дотримується правил охорони праці, техніки безпеки і пожежної безпеки згідно діючих інструкцій [43].

Додаток Г

Штатний розпис працівників готелю «Premium»

№ пор.	Найменування структурних підрозділів і посад, тарифні розряди	Графік роботи	Кількість посадових одиниць
1	2	3	4
Керівництво			
1.	Директор	5/2	1
	Всього		1
Бухгалтерія			
1.	Бухгалтер	дистанційно	1
	Всього		1
Служба СПіР та бронювання			
1.	Адміністратор	1/2	2
2.	Охоронець	1/2	3
	Всього		5

1	2	3	4
Служба номерного фонду			
1.	Покоївки	2/2	4
2.	Прибиральниці	2/2	2
	Всього		6
Інженерно – технічний служба			
1.	Інженер	5/2	1
2.	Електрик	За викликом	1
	Всього		2
	Разом		15

Додаток Д

Поелементна структурно-технологічна схема надання
додаткових послуг готелю «Premium»

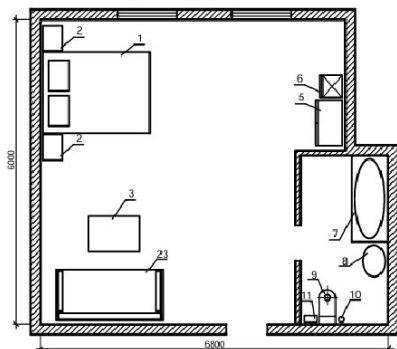
Назва послуги	Наявність сплати за послугу	Час дії послуги	Можливість бронювання	Місце надання послуги	Характеристика послуги	Відповідальний персонал
1	2	3	4	5	6	7
Основні послуги						
Проживання	+	24/7	+	Готель	Продаж номерів, ліжко – місця в загальному номерів для ночівлі	Служба СПіР та бронювання. Адміністратор рецепції, директор
Кафе	+	08:00	+	Кафе	Організація сніданків та за попереднім замовленням вечері, обіду	Персонал кафе
Ранній заїзд / Пізній виїзд	+	24/7	+	Готель	Можливість заїхати раніше та виїхати пізніше за додаткову оплату та по наявності вільних номерів	Служба СПіР та бронювання. Адміністратор рецепції, директор

1	2	3	4	5	6	7
Парковка	-	24/7	+	Готель	Місце на території для паркування авто	Служба СПіР та бронювання. Охоронець
Охорона	-	24/7	-	Готель		Служба СПіР та бронювання. Охоронець
Укриття	-	24/7	-	Готель		Персонал готелю. Інженерно – технічна служба. Інженер.
Тераса	-	24/7	-	Готель	Столи та стільці на відкритому повітрі від кафе	Персонал кафе
Цілодобова стійка рецепції	-	24/7	-	Готель	Організація обслуговування цілодобово	Служба СПіР та бронювання. Адміністратор рецепції, директор
Безкоштовний Wi-Fi	-	24/7	-	Готель	Безкоштовний Wi-Fi покриття на території готелю	Інтернет провайдер
Додаткові послуги						
Конференц – сервіс	+	09:00 – 18:00	+	Готель	Організація та проведення ділових заходів	Директор готелю
Кімната переговорів	+	По домовленості	+	Готель	Приміщення для проведення ділових заходів	Директор готелю
Банкетний зал	+	По домовленості	+	Кафе	Приміщення для проведення урочистих та інших заходів	Персонал кафе. Директор
Послуги друку, копіювання	+	24/7	+	Готель	Друк, копіювання	Служба СПіР та бронювання. Адміністратор рецепції, директор

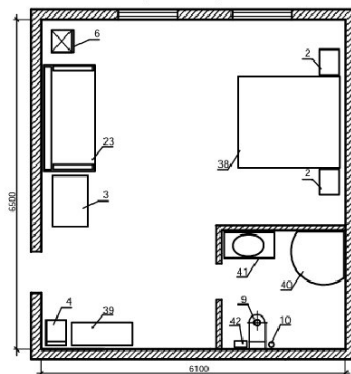
Продовження додатку Д

1	2	3	4	5	6	7
Прання/прасування	+	09:00 – 18:00	+	Готель	Прання, прасування речей гостей	Служба номерного фонду. Покоївки
Зона «Grab & Go»	+	24/7	-	Готель	Зона для самообслуговування (харчування)	Служба СПіР та бронювання. Адміністратор рецепції, директор
Self-Service Laundry	+	24/7	-	Готель	Зона самообслуговування (прання, прасування)	Служба номерного фонду. Покоївки
Виклик таксі	-	05:00 – 23:30	+	Готель	Виклик таксі	Служба СПіР та бронювання. Адміністратор рецепції, директор
Зона коворкінг	-	24/7	-	Готель	Місце для роботи	Служба СПіР та бронювання. Адміністратор рецепції, директор
Чат - бот	-	24/7	-	Готель	Чат – бот для замовлення оплати номерів, послуг	ІТ - спеціаліст

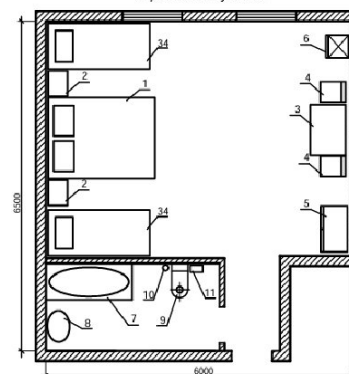
Сімейний № 1 до ремонту та переоблаштування



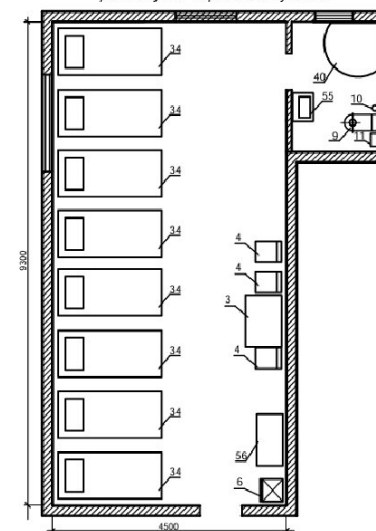
Напівліюкс до ремонту та переоблаштування



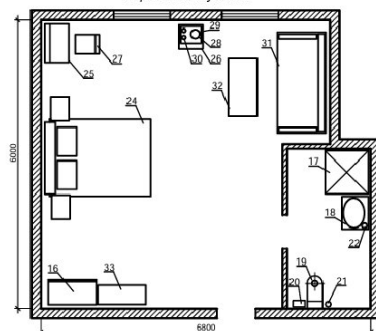
Сімейний № 2 до ремонту та переоблаштування



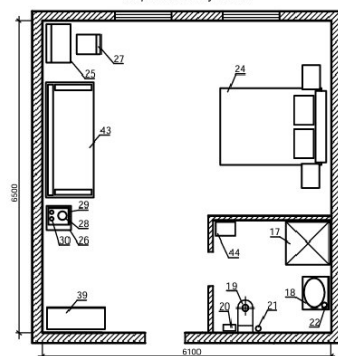
Загальний чоловічий номер на 8 чоловіків до ремонту та переоблаштування



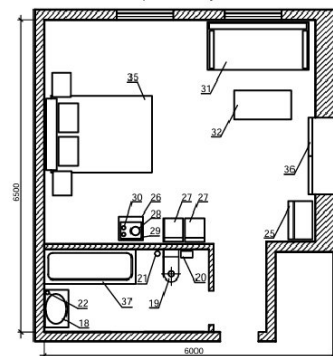
Сімейний № 1 після ремонту та переоблаштування



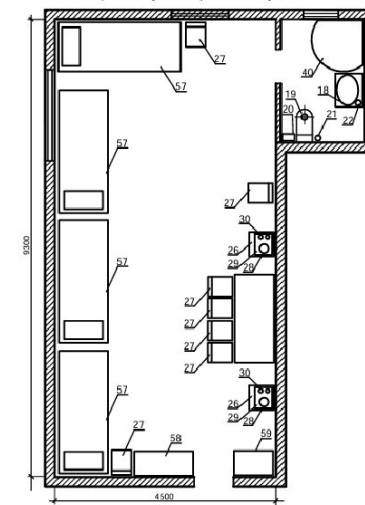
Напівліюкс після ремонту та переоблаштування



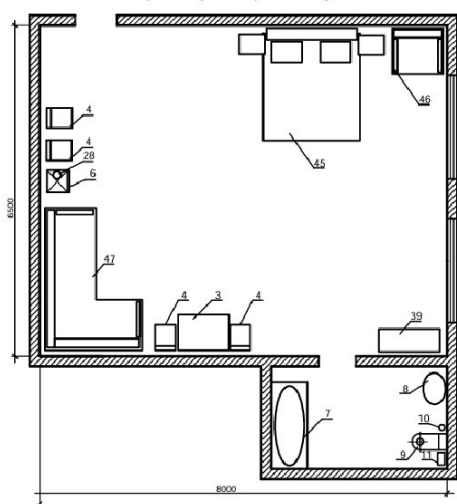
Сімейний № 2 після ремонту та переоблаштування



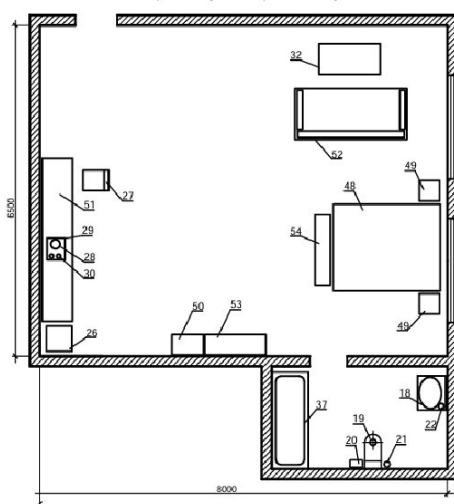
Загальний чоловічий номер на 8 чоловіків після ремонту та переоблаштування



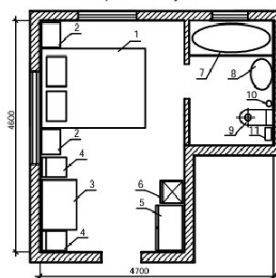
Люкс до ремонту та переоблаштування



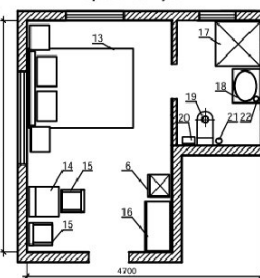
Люкс після ремонту та переоблаштування



Стандарт до ремонту та переоблаштування

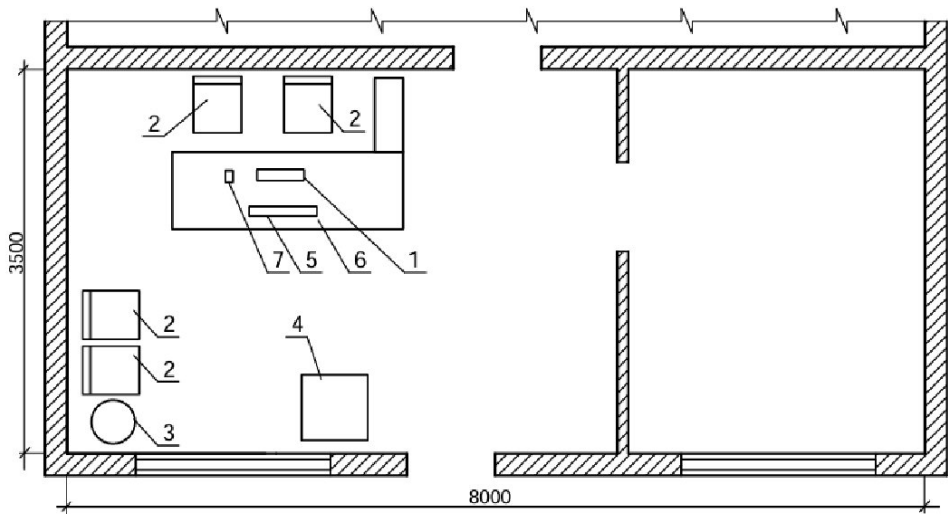


Стандарт після ремонту та переоблаштування

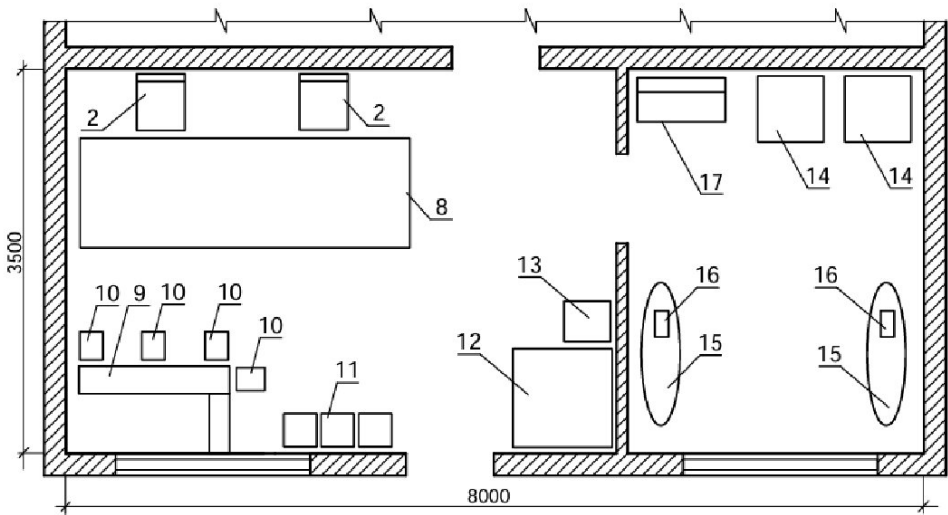


						КРБ.ГРБ.1.177-03.1.34			
						«Розробка концепції для готелю «Premium» в м. Ізмаїл шляхом зміни дизайну номерів та розширення додаткових послуг»			
Зм	Кіл	Арк	Недок	Підпис	Дата	Додаток Е	Стад	Аркуш	Аркушів
Студент	Ожур В. О.							96	109
Консульт.									
Н. контр.	Новічкова Т. П.								
Керівник	Новічкова Т. П.								
Завід.									
кафедри	Лебененко Т. Є.					Номерний фонд до та після ремонтуї переоблаштування (М 1:100)	ОНТУ – 2026 Каф. КРБ Група ГРС –402а		

Вестибюльна група приміщень та приміщення
для надання додаткових послуг до ремонту та
переоблаштування



Вестибюльна група приміщень та приміщення
для надання додаткових послуг після ремонту та
переоблаштування



						КРБ.ГРБ.1.177-03.1.34			
						«Розробка концепції для готелю «Premium» в м. Ізмаїл шляхом зміни дизайну номерів та розширення додаткових послуг»			
Зм	Кіл	Арк	Недок	Підпис	Дата	Додаток Ж	Стад	Аркуш	Аркушів
Студент		Ожур В. О.						97	109
Консульт.									
Н. контр.		Новічкова Т. П.							
Керівник		Новічкова Т. П.							
Завід.						Вестибюльна група приміщень та приміщення для надання додаткових послуг до та після ремонту та облаштування (М 1:50)	ОНПУ – 2026 Каф. КРБ Група ГРС – 402а		
кафедри		Лебеденко Т. Є							

[illegible]

[illegible]

					КРБ.ГРБ.1.177-03.1.34			
Зм.	Кіл.	Арк	№ док.	Підпис	Дата			
Студент.	Очур В. О.				Додаток К Специфікація номерного фонду до ремонту та переоблаштування	Літ.	Аркуш	Аркушів
Консульт.							99	109
Керівник	Новічкова Т. П.					ОНТУ-2026 Каф. ГРБ Група ГРС – 402а		
Н. Контр.	Новічкова Т. П.							
Зав. Каф.	Лебеденко Т. Є.							

Позиція на плані	Найменування	Позначення	Кількість	Маса, кг	Примітки
13	Ліжко з тумбами «Kassel LOZ/160/A»		1		
14	Стіл підвісний комп'ютерний		1		
15	Стілець «Лагос» чорний		2		
16	Шафа розпашна Класік	«ШПК-03»	1		
17	Душова кабіна «Brite Orion»		1		
18	Тумба підвісна «Мойдодир Смарт 80-А» 00-0006395 з умивальником «Cosmo 80»		1		
19	Комплект інсталяції «Cersanit SET C46: SYSTEM 40» механічна + підвісний унітаз «MODUO 214»		1		
20	Смітник «OKYANUS»		1		
21	Йоржик «OKYANUS»		1		
22	Дозатор для рідкого мила	«OKYANUS»	1		
24	Ліжко двоспальне «Lagom Стокгольм Milton» з підсвіткою та двома тумбами		1		
25	Підвісний письмовий стіл «Флай 7»		1		
26	Тумба під міні - холодильник (під замовлення)		1		
27	Стілець обідній «ROSTRUP» обертальний пісочний		4		
28	Електрочайник Rotex «RKT82-G»		1		
29	Таця бамбукова прямокутна	«Eurogold»	1		
30	Чашка Альтерн офісна «Зручно»		4		
31	Диван прямий «Сідней»		1		
32	Стіл журнальний «Unique Furniture PONZA»		1		
33	Передпокій «Влада Компаніт»		1		

					КРБ.ГРБ.1.177-03.1.34				
Зм.	Кіл.	Арк № док.	Підпис	Дата					
Студент.	Очкур В. О.				Додаток Л Специфікація номерного фонду після ремонту та переоблаштування		Літ.	Аркуш	Аркушів
Консульт.								100	109
Керівник	Новічкова Т. П.						ОНТУ-2026 Каф. ГРБ Група ГРС – 402а		
Н. Контр.	Новічкова Т. П.								
Зав. Каф.	Лебеденко Т. Є.								

Позиція на плані	Найменування	Позначення	Кіль - кіст ь	Маса, кг	Примітки
35	Ліжко з тумбами	«DAST K 160»	1		
36	Шафа вбудована (під замовлення)		1		
37	Ванна акрилова «Pool Spa Windsor»		1		
43	Диван «Фаворит»		1		
44	Пенал підлоговий для ванної кімнати «Ранчо Wood»		1		
48	Двоспальне ліжко «Крістал Шик-Галичина»		1		
49	Тумба приліжкова Лофт	«Loft T4»	2		
50	Шафа з дзеркалом «SZF1D1S Чос Герб»		1		
51	Стіл довгий письмовий (під замовлення)		1		
52	Диван «Laura»		1		
53	Набір у передпокій «Stellio»		1		
54	Банкетка з каретною стяжкою		1		
57	Двоярусне ліжко з обшивкою «Loft Design»		4		
58	Шафа для одягу металева ШОМ-400/6		1		
59	Шафа для одягу металева ШОМ-400/2		1		
60	Обідній стіл «EcoLoft IN-2007 Лофт»		1		

					КРБ.ГРБ.1.177-03.1.34			
Зм.	Кіл.	Арк № док.	Підпис	Дата	Додаток М Специфікація номерного фонду після ремонту та переоблаштування			
Студент.	Очкур В. О.							
Консульт.								
Керівник	Новічкова Т. П.							
Н. Контр.	Новічкова Т. П.							
Зав. Каф.	Лебеденко Т. Є.				Літ. Аркуш Аркушів 101 109 ОНТУ-2026 Каф. ГРБ Група ГРС – 402а			

[illegible]

[illegible]

					КРБ.ГРБ.1.177-03.1.34				
Зм.	Кіл.	Арк	№ док.	Підпис	Дата				
Студент.		Очкур В. О.				Додаток П Експлікація вестибюльної група приміщень та приміщення для надання додаткових послуг після ремонту та облаштування	Літ.	Аркуш	Аркушів
Консульт.								103	109
Керівник		Новічкова Т. П.					ОНТУ-2026 Каф. ГРБ Група ГРС – 402а		
Н. Контр.		Новічкова Т. П.							
Зав. Каф.		Лебеденко Т. Є.							

[illegible]

[illegible]

					КРБ.ГРБ.1.177-03.1.34				
Зм.	Кіл.	Арк	№ док.	Підпис	Дата				
Студент.	Очкур В. О.					Додаток С Специфікація вестибюльної група приміщень та приміщення для надання додаткових послуг після ремонту та облаштування	Літ.	Аркуш	Аркушів
Консульт.								105	109
Керівник	Новічкова Т. П.						ОНТУ-2026 Каф. ГРБ Група ГРС – 402а		
Н. Контр.	Новічкова Т. П.								
Зав. Каф.	Лебеденко Т. Є.								

Нова Концепція готелю «Premium» в м. Ізмаїл, Одеської області

Для готелю «Premium» запропонована концепція «Smart & Go» транзитного готелю. Основний акцент робиться на максимальну функціональність, низькі експлуатаційні витрати та високу швидкість обслуговування.

Основна ідея — замінити дорогі в реалізації та догляді класичні елементи на автентичні «чесні» матеріали.

Запропоновані впровадження: 1. Система енергозабезпечення; 2. Автоматизація доступу в номери; 3. Програмне забезпечення; 4. Зони Grab & Go, Self-Service Laundry, Коворкінг; 5. Гнучкі тарифи; 6. Чаг – бот; 7. Зміна дизайну номерів.

Трансформація готелю «Premium» в Ізмаїлі під концепцію «Smart & Go» — це перехід від застарілих готельних форматів до автономного, енергонезалежного лоукост-хабу. Заміна класичного ресепшн на зв'язку хмарного ПЗ (Servio + TTPlock) та запуск розумних self-service зон (Grab & Go, Self-Service Laundry) повністю ліквідує людський фактор, зводить до нуля фонд оплати праці в нічний час та створює стабільне джерело пасивного доходу.

Проект орієнтований на прагматичного транзитного гостя, для якого швидкість, наявність світла/Інтернету та можливість платити лише за реальний час відпочинку (Stop-Over) є ключовими факторами вибору. При цьому впровадження системи автоматизації може відбуватися поступово, без складних і дорогих інтеграцій на старі.

Основні конкурентні переваги

- Є власний сайт;
- Представлений на популярній платформі онлайн бронювання;
- Розташування вздовж шосе, біля міста;
- Простори та з новим дизайном номери;
- Можна замовити сніданок, вечерю, обід;
- Закрита парковка;
- Огорожена територія, під охороною;
- Територія озеленена;
- Стійка реєстрації працює цілодобово;
- Є банкетний зал, кімната для ділових переговорів.
- Можна контактувати через месенджери;
- Генератор;
- Зони Grab & Go, Self-Service Laundry;
- Коворкінг;
- Чаг – бот;
- Самообслуговування та самооплата;
- Інноваційні дверні замки з декількома варіантами доступу;
- Сторінки та реклама в соціальних мережах, з якісними фото/відео;
- Гнучкі тарифи на певний час проживання.

Етапи впровадження

- Проведення ремонту, переоблаштування в номерному фонді, холі та приміщенні під Self-Service Laundry;
- Закупівля меблів, техніки, обладнання тощо;
- Монтажні роботи щодо впровадження інновацій та сучасних технічних рішень;
- Створення та налаштування чаг – боту;
- Впровадження хмарного ПЗ;
- Формування тарифів;
- Навчання персоналу;
- Проведення фото та відео зйомок;
- Створення та оновлення сторінок у соціальних мережах, туристичних сайтах тощо;
- Запуск реклами.

КРБ.ГРБ.1.177-03.1.34

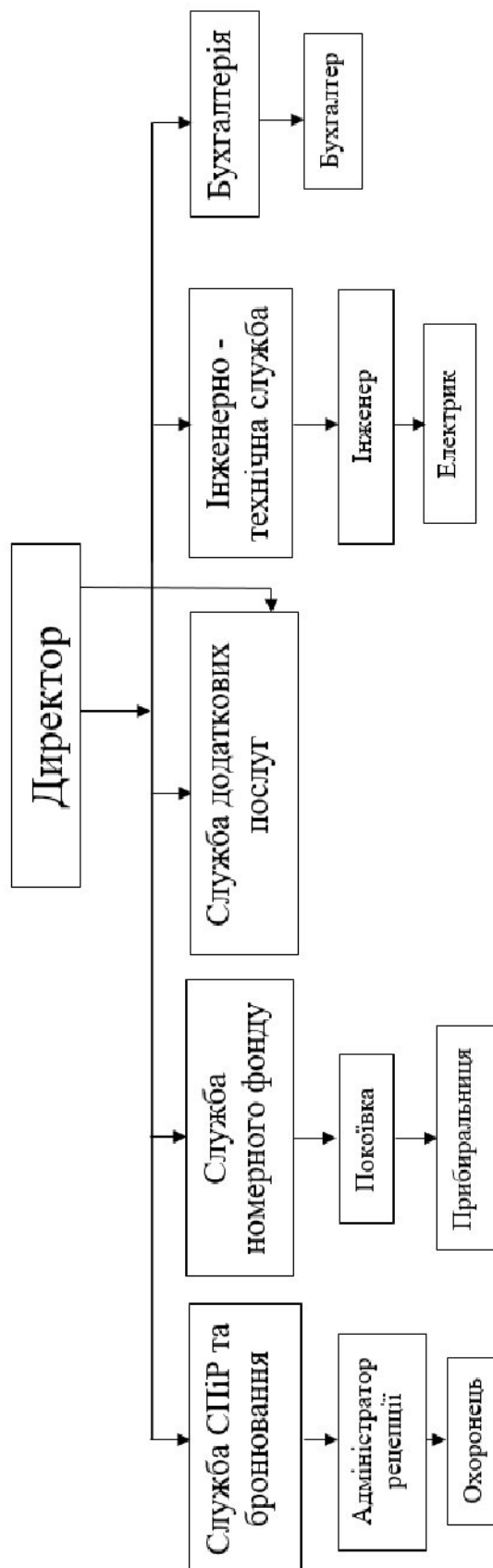
Зм.	Кіл.	Арк	№ док.	Підпис	Дата
Студент.		Очкур В. О.			
Консульт.					
Керівник		Новічкова Т. П.			
Н. Контр.		Новічкова Т. П.			
Зав. Каф.		Лебеденко Т. Є.			

Додаток Т
Концепція готельно –
ресторанного господарства

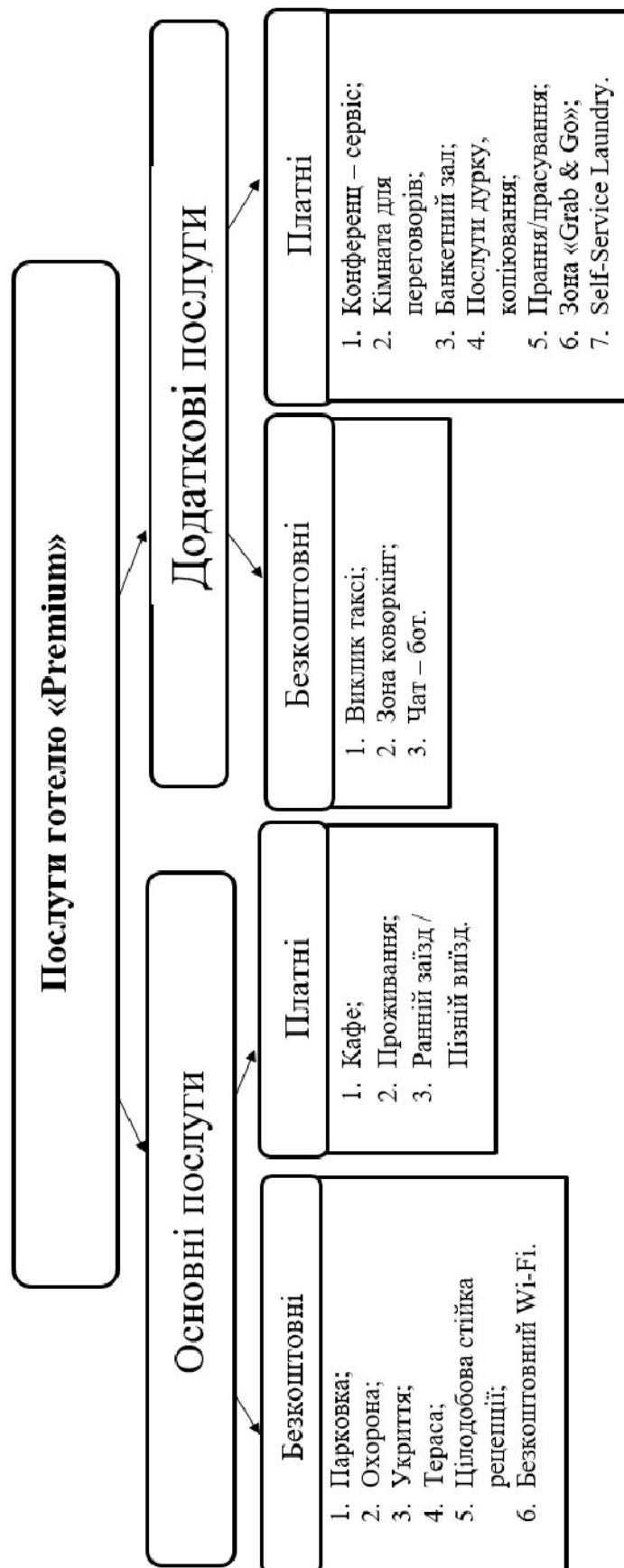
Лім.	Аркуш	Аркушів
	106	109
ОНТУ-2026 Каф. ГРБ Група ГРС – 402а		

	Позитивний вплив	Негативний вплив
	Сильні сторони (S)	Слабкі сторони (W)
Внутрішнє середовище	- Є власний сайт; - Представлений на популярних платформах онлайн бронювання; - Розташування вздовж шосе, біля міста; - Просторі та з новим дизайном номери; - Можли замовити сніданок, вечерю, обід; - Закрита парковка; - Огороджена територія, від охороною; - Територія огорожена; - Стійка реєстрації працює цілодобово; - Є банкетний зал, кімната для ділових переговорів. - Можна контактувати через месенджери; - Генератор; - Зона Grab & Go, Self-Service Laundry; - Коворкінг; - Чат – бот; - Самообслуговування та самооплата; - Інноваційні дверні замки з декількома варіантами доступу; - Сторінки та реклама в соціальних мережах, з якісними фото/відео; - Гнучкі тарифи на певний час проживання.	- Малий перелік послуг; - Харчування просте і тільки по попередньому замовленню; - Погана шумоізоляція; - Недоглянута територія.
	Можливості (O)	Загрози (T)
Зовнішнє середовище	- Можливість зміни дизайн в усьому готелі; - Розширити перелік додаткових послуг; - Збільшення потоку гостей до підприємства; - Закріплення позицій на ринку готелем; - Отримання стабільного прибутку; - Зменшення строку окупності; - Зменшення інвестицій за рахунок знижок; - Впровадження додаткових інноваційних технологій.	- Повітряні загрози та атаки під час війни; - Малий потік туристів; - Закриття, або заморожування підприємства; - Збільшення строку окупності; - Потреба в збільшенні інвестиційний вкладень; - Економічна нестабільність в країні; - Підвищення комунальних тарифів; - Непрезентабельний вид номерів та загальних приміщень, що відлякує туристів, мандрівників; - Зниження конкурентоспроможності.

					КРБ.ГРБ.1.177-03.1.34			
Зм.	Кіл.	Арк № док.	Підпис	Дата				
Студент.	Очкур В. О.				Додаток У SWOT – аналіз готельно – ресторанного господарства	Літ.	Аркуш	Аркушів
Консульт.							107	109
Керівник	Новічкова Т. П.					ОНТУ-2026 Каф. ГРБ Група ГРС – 402а		
Н. Контр.	Новічкова Т. П.							
Зав. Каф.	Лебеденко Т. Є.							



					КРБ.ГРБ.1.177-03.1.34		
Зм.	Кіл.	Арк № док.	Підпис	Дата	Додаток Ф Структура управління закладу готельного господарства		
Студент.	Очкур В. О.						
Консульт.							
Керівник	Новічкова Т. П.						
Н. Контр.	Новічкова Т. П.						
Зав. Каф.	Лебеденко Т. Є.				Літ. Аркуш Аркушів 108 109 ОНТУ-2026 Каф. ГРБ Група ГРС – 402а		



					КРБ.ГРБ.1.177-03.1.34			
Зм.	Кіл.	Арк	№ док.	Підпис				
Студент.		Очкур В. О.			Додаток Х Послуги закладу готельно – ресторанного господарства	Літ.	Аркуш	Аркушів
Консульт.							109	109
Керівник		Новічкова Т. П.				ОНТУ-2026 Каф. ГРБ Група ГРС – 402а		
Н. Контр.		Новічкова Т. П.						
Зав. Каф.		Лебеденко Т. Є.						

Додаток X
Послуги закладу готельно – ресторанного господарства