

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 розвитку комплексу «Green Villa» у передмісті
Одеси з впровадженням екологічних інновацій

(назва кваліфікаційної роботи згідно наказу ОНТУ)

Здобувача Собко В.В.

(прізвище, ініціали)

Керівник ст.викл. Москвічова О.М.

(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., проф. Лебеденко Т. Є.

«23» березня 2026 року

ЗАВДАННЯ НА КВАЛІФІКАЦІЙНУ РОБОТУ ЗДОБУВАЧА

Собка Владислава Вадимовича

1. Тема роботи Розробка концепції розвитку комплексу «Green Villa» у передмісті Одеси з впровадженням екологічних інновацій

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 Готельний комплекс в передмісті Одеси

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>	Москвічова О.М., ст.викл.	24.03.2026	22.04.2026
<i>Технологічний розділ</i>	Москвічова О.М., ст.викл.	23.04.2026	20.05.2026
<i>Організаційний розділ</i>	Москвічова О.М., ст.викл.	22.05.2026	01.06.2026

6. Дата видачі завдання «23» березня 2026 року

Керівник _____ Москвічова О.М.
 Завдання прийняв до виконання _____ Собко В.В.

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	<i>виконано</i>
2.	<i>Технологічний розділ</i>	23.04.2026-20.05.2026	<i>виконано</i>
3.	<i>Атестація 1 строк виконання</i>	21.05.2026	<i>виконано</i>
4.	<i>Організаційний розділ</i>	22.05.2026-01.06.2026	<i>виконано</i>
5.	<i>Атестація 2 строк виконання</i>	02.06.2026	<i>виконано</i>
6.	<i>Оформлення роботи</i>	03.06.2026-04.06.2026	<i>виконано</i>
7.	<i>Рецензування кваліфікаційної роботи</i>	05.06.2026-06.06.2026	<i>виконано</i>
8.	<i>Захист кваліфікаційної роботи в ЕК</i>	12.06.2026	<i>виконано</i>

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

Керівник роботи _____ Москвічова О.М.
 (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 _____ Собко В.В.
 (підпис) (прізвище та ініціали)

АНОТАЦІЯ

до кваліфікаційної роботи на тему:

**«Розробка концепції розвитку комплексу «Green Villa» у передмісті Одеси з
впровадженням екологічних інновацій»**

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 готелю.

На початку роботи наведено характеристику та аналіз ринку готельних послуг регіону та аналогічних закладів світу, результати досліджень попиту та аналіз конкурентів. На основі цих досліджень розроблено концепцію та сформовано унікальну торгову пропозицію заміського комплексу апартаментів «Green Villa».

У відповідь на трендові запити споживачів готельних послуг обрано екологічні інновації при створенні закладу розміщення, які дозволять раціонально використати існуючі природні ресурси, заощадити на енергетиці та енергоефективному будівництві. Комплекс включатиме 10 окремих будівель для розміщення 2-4 осіб в кожній з двома спальнями, кухнею, вітальнею, терасою.

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

Кваліфікаційна робота бакалавра містить:

Текстової частини – 70 стор.

Таблиць – 19,

Рисунків – 5,

Додатків – 6, з них графічних аркушів – 4.

Літературних джерел – 31 найменування.

ANNOTATION
to qualification work on the topic:
«Design of a development concept for "Green Villa" complex in the suburbs of
Odesa with the introduction of environmental innovations»

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, the characteristics and analysis of the market of hotel services in the region and similar enterprises of the world, the results of demand research and analysis of competitors are given. On the basis of these studies, a concept was developed and a unique sales offer of the suburban apartment complex "Green Villa" was formed.

In response to the trend requests of consumers of hotel services, ecological innovations were chosen when creating an accommodation facility, which will allow rational use of existing natural resources, saving on energy and energy-efficient construction. The complex will include 10 separate buildings for accommodation of 2-4 people in each with two bedrooms, kitchen, living room, terrace.

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.

3MICT

Вступ.....	6
Розділ 1. Обґрунтування концепції на основі наукових досліджень.....	9
1.1. Аналіз конкурентоздатності підприємства, що проектується	9
1.2. Розробка концепції та формування унікальної торгової пропозиції.....	13
Розділ 2. Технологічний розділ.....	22
2.1. Моделювання інфраструктурної складової проекту.....	22
2.2 Проектування окремих функціональних елементів готелю.....	23
2.2.1. Проектування житлової групи приміщень.....	23
2.2.2. Проектування приймально-вестибюльної групи приміщень.....	26
2.2.3. Проектування поверху готелю.....	26
2.2.4. Проектування приміщень закладу ресторанного господарства готелю	27
2.2.5. Проектування адміністративно-побутових приміщень.....	28
2.2.6. Проектування приміщень культурно-дозвільного і спортивно-рекреаційного призначення.....	28
2.2.7. Пропозиції щодо дизайну закладу.....	29
2.2.8. Розрахунок загальної площі об'єкта та поверховості будівлі.....	31
2.3. Розрахунок інвестиційних витрат.....	31
2.4. Технологія і організація обслуговування на готельних підприємствах..	34
2.4.1. Технологія і організація обслуговування гостей службою СПіР і бронювання.....	34
2.4.2. Технологія і організація функціонування служби номерного фонду...	37
2.4.3. Організація і функції фінансово-комерційної та інженерно-експлуатаційної служб у готелі.....	40
2.5. Показники експлуатаційної програми підприємства.....	41
Розділ 3. Організаційний розділ	44
3.1. Розробка та характеристика раціональної організаційної структури управління підприємства готельного господарства.....	44
3.2. Штатний розпис та розрахунок оплати праці.....	45
3.3. Моделювання основних і додаткових послуг підприємства.....	48
3.4. Організація охорони праці персоналу, протипожежної системи безпеки, цивільної оборони.....	50
3.5. Організація охорони навколишнього середовища.....	58
3.6. Організація роботи та розробка фінансової моделі підприємства.....	61
Висновки	65
Список літератури.....	67
Додатки.....	71

					КРБ.ГРБ.1.177-03.1.23							
Зм.	Арк.	№ докум.	Підпис	Дата	Розробка концепції розвитку комплексу «Green Villa» у передмісті Одеси з впровадженням екологічних інновацій			Літ.	Аркуш	Аркушів		
Студент.		Софко В.В.		05.06							5	76
Консульт.								ОНТУ-2026 Каф. ГРБ Група ГРС-402				
Керівник		Москвічова О.М.		05.06								
Н. Контр.		Коваленко Н.О.		05.06								
Зав. Каф.		Лебеденко Т. Е.		05.06								

ВСТУП

Готельна індустрія є фундаментальним сектором туристичної галузі, що функціонує цілодобово протягом усього року. Готельні підприємства виходять за межі простого надання місць для розміщення, пропонуючи туристам широкий спектр зручностей, послуг та сервісів. Для забезпечення комфортного перебування гостей ці заклади споживають значні обсяги ресурсів, включаючи енергію, воду та продукти нетривалого використання, що призводить до негативного впливу на довкілля та генерування відходів. Характерними особливостями функціонування готелів є необхідність підтримки комфортного мікроклімату з відповідними показниками температури та вологості, забезпечення безперервної роботи закладів харчування, а також надання послуг з регулярної заміни рушників та постільної білизни. Всі ці операційні процеси є прикладами інтенсивного ресурсокористування та здійснюють суттєвий вплив на навколишнє середовище. Проведені дослідження взаємозв'язку між готельним бізнесом та екологічною складовою демонструють, що найбільш ресурсоємними сферами є енергоспоживання, водокористування та використання товарів нетривалого користування, які становлять основні джерела екологічного навантаження. У відповідь на ці виклики впровадження комплексних «зелених» практик розглядається як ефективний інструмент мінімізації негативного впливу в зазначених сферах споживання. Тому екологізація існуючих закладів та створення нових екологічних об'єктів є актуальною темою дослідження.

Об'єктом дослідження комплекс апартаментів «Green Villa» у передмісті Одеси.

Предметом дослідження були впровадження інновацій при створенні готельного комплексу.

Мета кваліфікаційної роботи полягає в розробці концепції розвитку заміського готелю з екологічними інноваціями.

Для реалізації поставленої мети необхідно вирішити наступні **завдання**:

- обґрунтування нової концепції розвитку;
- дослідження ринку готельно-ресторанних послуг та визначення конкурентів в зоні розташування готелю;
- розробка концепції розвитку заміського готельного об'єкту та створення унікальної торгової пропозиції;
- характеристика технологічної складової проекту;
- розробка етапів проектування, розрахунок кошторису витрат;
- розробка ефективної організаційної структури управління готелем та характеристика персоналу;
- характеристика комплексу послуг, що будуть пропонуватись в готелі;
- розрахунок фінансових показників нового проекту.

Методи дослідження використовувались, спрямовані на розв'язання поставленого наукового завдання: теоретичні методи (аналіз, синтез, узагальнення, систематизація існуючих відомостей з проблематики ефективності функціонування закладів готельного господарства); емпіричні методи (вимірювання окремих параметрів ефективності діяльності готелю); прогностичні та економіко-математичні методи (при розрахунку фінансових показників).

Наукова новизна отриманих результатів полягає у розробці концепції розвитку заміського готельного комплексу, що ґрунтується на аналізі регіонального розвитку готельного бізнесу та можливих шляхах підвищення конкурентоспроможності; у складанні рекомендацій по проектуванню закладу, підборі сучасного оснащення відповідно до обраної концепції та із впровадженням технологічних інновацій та із врахуванням попиту споживача.

Практична значимість роботи полягає в реалізації розробленої концепції, архітектурно-планувального рішення та сервісної моделі функціонування заміського комплексу апартаментів із рекомендованим впровадженням екологічних інновацій.

Структура та обсяг роботи. Кваліфікаційна робота на здобуття освітнього ступеня бакалавра складається зі вступу, трьох розділів, висновків та списку літератури. Загальний зміст викладено на 70 друкованих аркушах. Робота містить 19 таблиць, 5 рисунків та 6 додатків. Список літературних джерел складає 31 найменування.

Ключові слова: готельно-ресторанна справа, екологічні інновації, енергоефективне будівництво, сталий розвиток, розробка концепції готелю, заміський готель.

РОЗДІЛ 1. ОБҐРУНТУВАННЯ КОНЦЕПЦІЇ НА ОСНОВІ НАУКОВИХ ДОСЛІДЖЕНЬ

1.1. Аналіз конкурентоздатності підприємства, що проектується

Кризові часи в економіці країни створюють умови для пошуку конкурентних продуктів, пропозицій та інновацій у сфері готельно-ресторанного бізнесу. Аналіз готельної сфери показує зниження популярності серед звичних засобів розміщення та зростання попиту на апартаменти та приватні садиби, квартири тощо. Ці тенденції пояснюються значними інвестиціями власників в якісний ремонт та оснащення об'єктів. Сьогодні вкласти кошти у великий за місткістю об'єкт значно важче, ніж у мережу апартаментів чи котеджів. Споживач хоче бачити унікальність поруч з комфортом та інноваційними технологіями.

Вибір курортних споживачів все частіше припадає на повністю автономні садиби та котеджі, де можна розміститись родиною, приготувати їсти та насолодитись додатковими послугами. Якщо розглядати місто Одесу, то в житлових та туристичних локаціях дуже насичена забудова, що заважає комфортному індивідуальному відпочинку. Тому для створення унікального популярного комплексу було обрано приміські території, які багаті на краєвиди, кількість водоймищ, пляжів та місцеву флору та фауну.

У відповідь на трендові запити споживачів готельних послуг обрано екологічні інновації при створенні закладу розміщення, які дозволять не тільки привернути додаткову увагу, але й раціонально використати існуючі природні ресурси, заощадити на енергетиці та енергоефективному будівництві.

Для проектування нового готельного заміського комплексу обрано локацію на березі Хаджибейського лиману, на виїзді з м. Одеси, між с. Нерубайське та с. Холодна Балка. Територія вільна від забудов, характеризується просторим краєвидом на лиман, інколи обривиста та має спуски до узбережжя лиману. Насаджень замало, тому ділянка потребує озеленення та підходить для будь-якого варіанту ландшафтного дизайну та забудови. Віддале-

ність ділянки від основної траси Київ – Одеса – близько 3,5 км та 0,5 км від населеного пункту з магазинами, розважальними закладами. Пропонуємо створити повністю забезпечений комплекс із власними розважальними послугами та послугами харчування.

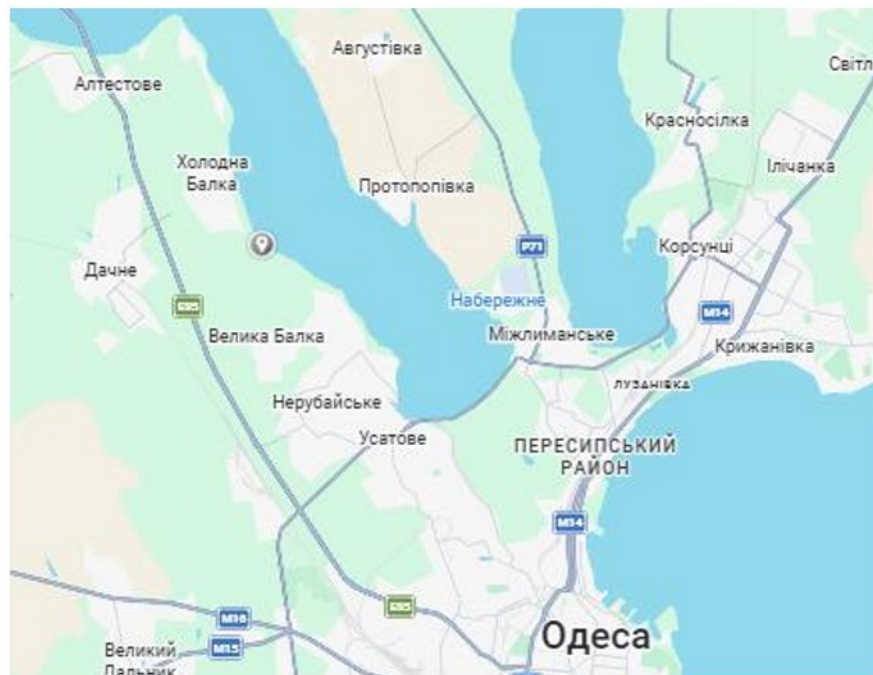


Рис. 1.1 – Розташування майбутнього об’єкта на карті

Готельно-ресторанний бізнес м. Одеси дуже розвинений і адаптується до кризових часів, викликів військового часу та попиту споживача. Бачимо розвиток не тільки досвідчених представників готельних мереж, а й сміливих новачків на ринку, що прагнуть здивувати гостя. Більшість готелів розміщуються в місті, серед історичних та туристичних пам’яток та на морському узбережжі. Заміських закладів дуже мало.

Майбутніми конкурентами нового закладу можуть виступати котеджі «KRUCHI» у с. Нерубайське, готельно-ресторанний комплекс «Lavandiiа» у с. Протопівка, екоготель «Прованс» в м. Одеса, глемпінг «Мінімаліст» у с. Нова Дофіновка. Провели власну оцінку діяльності закладів та моніторинг відгуків на інтернет-просторах (таблиця 1.1). Сьогодні більшість споживачів звертають увагу на відгуки та власні сторінки закладів, важливо ретельно підходити до кожного гостя для отримання найвищих балів. Готельний об’єкт

потрібно легко віднайти та побачити всі умови проживання та відпочинку, що гарно реалізовано у конкурентів.

Таблиця 1.1

Оцінювання конкурентного середовища

Заклад	Оцінка на Google.maps	Персонал	Зручності	Чистота	Комфорт	Співвідношення ціна/якість	Розташування	Безкоштовний wi-fi
KRUCHI	4,8	4,7	4,8	4,5	4,1	3,8	4,8	4,8
Lavandiia	4,4	4,8	4,5	5	4,2	3,5	3,8	4,5
Мінімаліст	4,8	4,5	4,7	4,5	4	4	4,5	5
Прованс	4,8	5	4,8	4	4,5	4	4,5	5

Екоготель «Прованс» розміщується в м. Одеса, неподалік від пляжу Крижанівка в приватному секторі. До центру міста 9,3 км, до пляжу 0,5 км. Заклад представлено дерев'яною двоповерховою будівлею на 6 номерів. Кожен номер може вмістити до 4х гостей, має власний санвузол та терасу. Також на території розташований окремо оплачуваний басейн з шезлонгами, сад із рідкісними рослинами, зона з альтанками для барбекю та відпочинку, зона для спорту на свіжому повітрі. Заклад позиціонує себе як екологічний: басейн очищується сріблом, без хімічних агресивних речовин, використовуються гіпоалергенні постільна білизна та рушники, дерев'яні будівлі є екологічними. Готель користується попитом серед родин з дітьми та туристів, що шукають тихого спокійного відпочинку подалі від міської метушні, без шумних вечірок. Негативні відгуки стосуються лише обмеження щодо шумних вечірок. Також заклад знаходиться в забудованій частині міста. Забронювати номер можна на Booking.com, де заклад має високий бал 10 з 10, а також зв'язавшись з власницею напрямку за номером телефону.

Котеджі «KRUCHI» розташовуються на схилах Хаджибейського лиману у с. Нерубайське. Об'єкт представлено двома будинками, які повністю облаштовані для проживання та відпочинку, є басейн та зона барбекю – загальні для обох будинків. Кожен будинок може розмістити до двох гостей. В ко-

теджі є повністю облаштована кухня з посудомийною машиною, духовкою, плитою та всім необхідним для приготування їжі. Санвузол представлено душовою. Додаткові послуги включають кейтеринг, прогулянки на конях та риболовлю. Кожен будинок має спуск до берега лиману. Об'єкт розташовується за 20 хв їзди до м. Одеса, має власний паркінг. Гості повністю задоволені наповненням та розташуванням котеджів, сервісом та чистотою.

Готельно-ресторанний та відпочинковий комплекс «Lavandia» займає 12 га площі поблизу с. Протопівка та на березі Хаджибейського лиману. Розміститися можна в глемпах, камішових еко-сферах та будиночках типу А-фрейм. На локації вирощують лаванду, троянди, хризантеми та інші квіти, є зона з тваринами. Гостям пропонують відпочинок і фотосесії на території без бронювання проживання та окремо проживання чи відвідування ресторану «Рідні». В комплексі постійно організовують фестивалі, вечірки, концерти тощо. На території є декілька відкритих басейнів та лазня, біля кожного будиночка облаштовані чани. Кожен будиночок може розмістити до чотирьох гостей, оснащений двома двоспальними ліжками на першому і другому поверхах, кухнею та санвузлом. Біля кожного будиночку є власна тераса із зоною барбекю. Гості задоволені локацією, оснащенням будиночків, але є нарікання на завищені ціни на проживання та харчування. Заклад позиціонує себе як екологічний завдяки будівлям, екологічній політиці, екоорієнтованим заходам та ресторану локальної кухні. Забронювати будиночки можливо лише через зв'язок з менеджерами комплексу.

Глемпи «Мінімаліст» розташовані в 10 км від м. Одеса та дозволяють провести свята на компанію чи усамітнитись на лоні природи на березі моря. Заклад має доступ до морського пляжу. Кожен глемп облаштовано для 1-3 людей, має кухню для приготування їжі, проектор, камін на дровах, терасу та санвузли з душовою. Забронювати можна за телефоном або через Airbnb. Гості поселяються самостійно через систему self-check-in. Недоліки в роботі стосуються лише низької шумоізоляції (що зрозуміло через будову глемпів) та

відсутності басейну в бані. Додаткові послуги включають чан та баню на дровах, місце для проведення барбекю з облаштуванням.

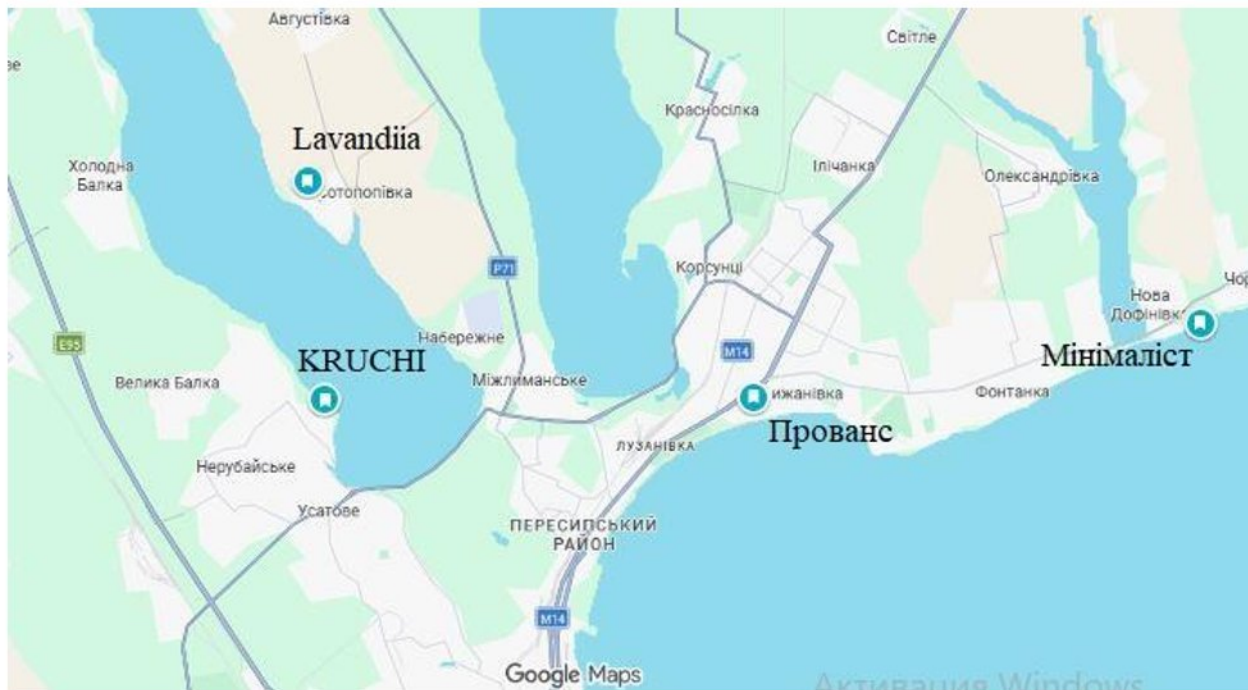


Рис. 1.2 – Конкурентне середовище майбутнього закладу

1.2. Розробка концепції та формування унікальної торгової пропозиції

На основі проведеного аналізу конкурентного середовища та тенденцій попиту готельних споживачів розробимо концепцію нового готельного комплексу «Green Villa» на березі Хаджибейського лиману. Для цього спочатку розглянемо детально які саме заходи та особливості необхідно відтворити для створення екологічного сертифікованого об'єкту.

Екологічність об'єктів розміщення вже давно доведена досвідом щодо повторного попиту на послуги розміщення і зацікавленістю споживачів до екоорієнтованості та залучення до філософії сталого розвитку [1].

Для отримання офіційного сертифікату екологічності готельний об'єкт має виконати обов'язкові пункти міжнародної організації сертифікації.

Програми екологічної стійкості готелів – це ініціативи, системи стандартів, рейтингові оцінки або сертифікаційні програми, спрямовані на зменшення впливу готелів на довкілля та впровадження сталих практик у готельній сфері. Суть таких програм полягає у встановленні стандартів та критеріїв,

які допомагають готелям вдосконалювати їхню екологічну діяльність та стати більш стійкими екологічно.

Основні аспекти програм екологічної стійкості готелів включають:

– стандарти ефективного використання ресурсів – ці програми надають керівництво щодо ефективного використання енергії, води та інших ресурсів у готелях. Вони спонукають до застосування енергоефективних технологій та обладнання, зменшення витрат води та інші практики зменшення споживання ресурсів;

– управління відходами – програми екологічної стійкості готелів сприяють упорядкуванню системи управління відходами, впровадженню переробки та утилізації відходів, а також використанню вторинних ресурсів;

– екологічні будівельні стандарти – деякі програми ставлять завдання підвищення екологічних характеристик будівель, включаючи використання екологічних матеріалів, ефективність використання енергії та дизайн для зменшення впливу на довкілля;

– соціальна відповідальність – багато програм екологічної стійкості також включають соціальні аспекти, такі як створення безпечних та здорових умов праці для персоналу, співпраця з місцевими спільнотами та ініціативи спрямовані на підтримку соціальних потреб.

– сертифікація та аудит – через сертифікаційні програми та аудити, готелі отримують офіційне визнання за їхню екологічну стійкість та дотримання стандартів.

Серед найважливіших та найвпливовіших рейтингів та сертифікацій, які оцінюють екологічну стійкість готелів у світі, нами було проаналізовано вісім найвідоміших.

Green Key

Міжнародна програма сертифікації, яка оцінює екологічні показники готелів та інших туристичних об'єктів. Вона враховує різні аспекти, такі як

енергоефективність, управління водними ресурсами, відходами та інші показники екологічної діяльності.

EarthCheck

Програма оцінює сталий розвиток та екологічну ефективність в готельній та туристичній галузях. EarthCheck надає інструменти для вимірювання, порівняння та покращення екологічної продуктивності готелів.

LEED (Leadership in Energy and Environmental Design)

Одна з найбільш впливових систем сертифікації для зелених будівель, включаючи готелі. LEED надає різні рівні сертифікації в залежності від досягнень у різних аспектах сталого будівництва, таких як енергоефективність, управління водними ресурсами, використання матеріалів, які не шкодять довкіллю, та інші.

BREEAM (Building Research Establishment Environmental Assessment Method)

Методика оцінки екологічної продуктивності будівель, включаючи готелі. Вона враховує вплив будівельних проектів на навколишнє середовище та спрямована на зменшення цього впливу.

GSTC (Глобальна рада сталого туризму)

Міжнародна програма сертифікації надає набір критеріїв та показників для сталого управління туризмом. Готелі можуть використовувати критерії GSTC, щоб оцінити свою ефективність сталого розвитку та керувати своїми зусиллями щодо вдосконалення практики сталого розвитку

Carbon Trust

Компонент програми «Стандарт гостинності» допомагає готелям та іншим підприємствам гостинності вимірювати, керувати та скорочувати викиди вуглецю. Програма забезпечує всебічну оцінку вуглецевого сліду та ефективності сталого розвитку, а також пропонує вказівки та підтримку для вдосконалення.

Weeva Earth

Weeva була розроблена експертами зі сталого туризму з нуля, використовуючи найновіші наукові досягнення, щоб забезпечити максимальний результат. Програма створена власниками готелів і закладами гостинності, пропонує особливо актуальну перспективу.

Green Globe

Програма сертифікації оцінює сталий розвиток та екологічність готелів та туристичних об'єктів у всьому світі. Вона враховує енергоефективність, управління водними ресурсами, утилізацію відходів та соціальну відповідальність готелів.

ZeroWaste Sertification Program

Метою програми є зменшення кількості утворених відходів (запобігання). Програма шукає шляхи впровадження ланцюгів створення вартості замкнутого циклу та ефективної мінімізації кількості відходів, що утворюються у ресторанах та готелях. Сертифікація офісів, заходів та продуктів буде запущена згодом.

Найбільш поширена на сьогодні є сертифікація Green Key [2], що оновлює свої вимоги кожні чотири роки. Зараз діє програма на 2022-2026 рр., але нова розроблена на 2026-2031 рр. вступе в дію з 1 жовтня 2026 року, тому провели аналіз останньої. Розроблені програми сертифікації для готельних об'єктів різного спрямування. На нашу думку, новий об'єкт можна буде віднести до малих форм бізнесу. Процес сертифікації складається з п'яти частин:

- Подання заявки на отримання документів
- Виїзний сертифікаційний аудит
- Рішення про сертифікацію
- Постійна відповідність протягом періоду сертифікації
- Поновлення сертифікації.

Критерії екологічності стосуються сім сфер діяльності закладу: 1) менеджмент сталого розвитку, 2) залучення гостя до екоорієнтованості та філософії збереження навколишнього середовища, 3) водозбереження; 4) збереження енергоресурсів та зниження вуглецевого сліду; 5) поводження з відхо-

дами; 6) управління, постачання, продукти харчування, клінінг; 7) внутрішнє середовище, збереження природного біорізноманіття [3].

Важливо підходити до філософії сталого розвитку зі сторони власника бізнесу, персоналу та зі сторони споживача готельних послуг. Досліджено, що існує 27 атрибутів зелених практик та ініціатив для сталого готельного функціонування з точки зору менеджера (10 атрибутів – Стратегія зеленого маркетингу, Ставлення до зеленого менеджменту, Інвестиції в еко-інновації, Маркетинг та сталий розвиток, Стратегія екологічного менеджменту, Зелений ланцюг поставок, Усвідомлення зеленого менеджменту, Зелені закупівлі, Зелені людські ресурси та зелені технології), з точки зору співробітників (5 атрибутів – Усвідомлення зеленого менеджменту співробітників, Екологічне навчання та освіта співробітників, Екологічна поведінка співробітників, Екологічна продуктивність співробітників та Екологічна винагорода співробітників) та з точки зору клієнтів (12 атрибутів – Сприйняття клієнтів, Лояльність клієнтів, Усвідомлення клієнтів, Поведінка клієнтів, Довіра клієнтів, Зелений ланцюг поставок, Екологічна цінність, Стратегія зеленого маркетингу, Сприйнята клієнтом цінність, Якість обслуговування, Імідж бренду та Дизайн готелю). Всі атрибути узгоджені з ефективністю діяльності як основним пріоритетом в діяльності готелю та впливають на такі складові, як сталий розвиток, екологічні показники, економічні показники та соціальні показники. Сталий розвиток в організації сприяє власникам у напрямку сталої економічної, екологічної, соціально-культурної та правової політики [4].

В умовах сучасного стресового середовища важливо продумати та запровадити інструменти дозвілля на віллах, що дозволять емоційно розвантажитись гостям та відпочити в безпеці, наскільки це можливо. Кожну віллу пропонуємо обладнати підвальними приміщеннями, де організувати ігрові зони чи міні-кінотеатри з комфортним меблюванням.

Для подальшого проектування нового об'єкту необхідно розробити концепцію та шляхи її впровадження. Представимо чітку концепцію розвитку закладу «Green Villa» у вигляді таблиці 1.2.

Концепція розвитку комплексу «Green Villa»

Розділ	Характеристика
1	2
Тип закладу, що проектується	заміський комплекс апартаментів
Категорія і тематика закладу	екологічний засіб розміщення
Форми і методи обслуговування	бронювання через модулі на власному сайті, через Booking; попередній розрахунок; заселення по системі self-check-in; клінінг та прання; надання харчування в ресторані та room-service; надання додаткових послуг; остаточний розрахунок та виселення гостей
Відмінні особливості бізнес-ідеї проекту	Екологічні практики функціонування об'єкту Філософія сталого розвитку Цифрові інновації оснащення та сервісу Розташування на лоні природи, за містом, на березі лиману Індивідуальний підхід до кожного гостя Філософія здорового способу життя
Основні групи споживачів (диференціювання потенційних споживачів за різними критеріями)	Екоорієнтовані туристи; жителі міста в пошуках тиші та гармонії; гості, що ведуть здоровий спосіб життя
Спектр послуг, що пропонуються (основний, додатковий і супутній готельний продукт)	Розміщення на окремих віллах (2-4 особи) Харчування в ресторані Баня, чани, басейн Риболовля Організація проведення майстер-класів,

1	2
	семінарів, ретритів тощо Спортивний майданчик Дитячий майданчик Екскурсії по туристичних локаціях Електрокартинг дитячий та дорослий
Програма просування і виходу на ринок (з використанням маркетингових каналів комунікацій та PR-акцій);	Створення власного сайту з модулем бронювання, сторінок у соцмережах Використання рекламних матеріалів на білбордах в місті і на трасі Використання радіо-реклами та банерної інтернет-реклами Проведення фестивалю на честь відкриття комплексу, залучення партнерів, відкриття програми лояльності
Етапи впровадження	Розробка проекту комплексу Будівельні роботи та озеленення території Роботи з оснащення будинків, ресторану та адміністративно-побутових будівель Наймання та навчання персоналу Проведення рекламної кампанії Запуск проекту комплексу

Впровадження екологічної сертифікації надасть можливість участі у міжнародних корпоративних програмах, що збільшить кількість гостей. Застосовані екологічні практики та менеджмент сталого розвитку комплексу апартаментів розглянуті в Розділі 3 кваліфікаційної роботи. Стратегії подальшого розвитку можуть включати пошук та впровадження інновацій у сфері готельного сервісу, підтримання якості та оновлення оснащення віл. Також

незабудована навколишня територія дозволяє розширити спектр додаткових послуг за запитами споживачів.

Далі проводимо SWOT-аналіз нового закладу за розробленою концепцією, що дозволить побачити сильні та слабкі сторони, внутрішні проблеми та зовнішні ризики. На основі цього аналізу будується подальша стратегія розвитку комплексу апартаментів.

Результатом раціонального SWOT-аналізу, спрямованого на формування узагальненого інформаційного потенціалу, повинні з'явитися ефективні рішення, що стосуються відповідної реакції (впливу) суб'єкта (слабкої, середньої й сильної) відповідно до сигналу (слабким, середньому або сильним) зовнішнього середовища.

Відмінна риса розглянутого підходу до проведення SWOT-аналізу на підприємстві полягає в наступному:

1. Його побудова базується на методології системно-цільового підходу, де основна увага акцентується на вимірі параметрів зовнішнього й внутрішнього середовища в просторі, у часі й з урахуванням потенціалу.
2. Проведено структуризацію факторів зовнішнього й внутрішнього середовища, що є універсальною для будь-якого підприємства.
3. Здійснюючи синтез факторів зовнішнього й внутрішнього середовища, що далі в перспективі відображається у системі рішень.

Сильні сторони підприємства покликані забезпечити його прискорене просування до досягнення стратегічних цілей, у той час як його «недоліки» викликають гальмування. Тут також природно враховувати можливості й погрози зовнішнього середовища, без яких неможливо вірно визначити перспективи розвитку організації. Чинність - це властивість організаційної системи, що за умови синтезу з можливостями зовнішнього середовища забезпечує прискорене просування системи до досягнення стратегічних цілей. Особливий інтерес при цьому представляє утворення «спіралі розвитку» - траєкторії, що формується внаслідок «накладення» (синтезу) сильних сторін організаційної системи на сприятливі можливості зовнішнього середовища (з

урахуванням слабких сторін організаційної системи й погроз зовнішнього середовища). Слабкість - негативна властивість організації, що визначає її гальмування в процесі руху до досягнення стратегічних цілей. Гальмування стає істотним при злитті (синтезі) основних слабостей організаційної системи з істотними погрозами зовнішнього середовища. При цьому також не можна ігнорувати сильні сторони підприємства й можливості зовнішнього середовища. Можливості - це тенденції або події в зовнішньому середовищі, при правильній відповідній реакції на які організація домагається істотного просування до поставлених стратегічних цілей. Загрози - це тенденції або події в зовнішньому середовищі, які під час відсутності відповідної реакції організації спричиняють значне погіршення стану організації на шляху до виконання своїх планів. SWOT-аналіз комплексу надано в таблиці 1.3.

Таблиця 1.3

SWOT-аналіз комплексу «Green Villa»

	Позитивний вплив	Негативний вплив
	Сильні сторони (S)	Слабкі сторони (W)
Внутрішнє середовище	Сучасне оснащення із зоною кухні та кімнатою на -1 поверсі Цифрові технології Ресторан на території Концепція сталого розвитку Вільна територія для забудови та розширення	Висока вартість послуг Обмежені додаткові послуги Відсутність інфраструктури
	Можливості (O)	Загрози (T)
Зовнішнє середовище	Можливість розширення додаткових послуг Впровадження інновацій Підвищення якості послуг Можливість розширення комплексу	Віддаленість від міста Поява нових конкурентів Зниження купівельної спроможності споживачів Військовий стан

РОЗДІЛ 2. ТЕХНОЛОГІЧНИЙ РОЗДІЛ

2.1. Моделювання інфраструктурної складової проекту

Земельна ділянка для будівництва комплексу апартаментів повинна бути правильної форми та достатньої площі для розташування всіх інфраструктурних одиниць за концепцією. Вона може бути придбана у сільській раді с. Холодна Балка. Територія вздовж узбережжя лиману може бути використана для будівництва рекреаційних об'єктів. Віддаленість ділянки від основної траси Київ-Одеса – 3,8 км, до залізничного та автовокзалу м. Одеса – 25 км. До ділянки можна добратися приватним транспортом, таксі від м. Одеси чи маршрутним транспортом – до с. Холодна Балка.

Територія комплексу апартаментів матиме концептуальний ландшафтний дизайн із включенням штучних водоймищ, альтанок, насаджень кущів, дерев та іншого декоративного озеленення. Між віллами та до адміністративної будівлі з рестораном повинні бути облаштовані доріжки з освітленням.

На території комплексу апартаментів пропонуємо створити ресторан локальної кухні з додатковим вегетаріанським меню. Місткість залу разом з літнім майданчиком – 50 місць. Формат виробництва – на сировині у зв'язку з екологічними інноваціями та прагненням отримати екосертифікат. В закладі надаватимуть харчування за меню вільного вибору та комплексні сніданки. Пропонуємо ресторан відкритого типу для зовнішніх споживачів, для цього варто продумати цікаву локацію з додатковими послугами і пропозиціями, що зацікавлять гостей з міста.

Для успішного функціонування готельного об'єкту необхідно чітко продумати його інфраструктуру для надання достатнього комфорту проживання та дозвілля гостя. Комплекс апартаментів «Green Villa» включатиме десять окремих будинків для індивідуального користування, що будуть розташовані віддалено один від одного. Територія також має містити майданчик для паркування авто, ресторан локальної кухні, відкритий басейн, дитячий та спортивний майданчик, приміщення бані та чану, альтанки для відпочинку,

майданчик для електрокартингу, криту територію для проведення заходів типу семінарів, майстер-класів, елементи ландшафтного дизайну.

Інфраструктурні складові оформлюємо у вигляді таблиці 2.1.

Таблиця 2.1.

Склад інфраструктури готельного підприємства

Об'єкт інфраструктури	Опис об'єкта інфраструктури
Житлова група приміщень	10 окремих вілл на 2-4 особи, з цокольним приміщенням та терасою
Адміністративно-побутова група приміщень	Адміністративна будівля з приміщенням для чергового адміністратора та охорони, Складське приміщення
Заклад харчування	Ресторан локальної кухні на 50 місць
Приміщення культурно-дозвільного і спортивно-рекреаційного призначення	Баня з чаном, відкритий басейн з накриттям, альтанка для проведення заходів, спортивний майданчик, дитячий майданчик, майданчик для електрокартингу з складською будівлею
Парковка	Майданчик для паркування 10 авто під охороною

2.2 Проектування окремих функціональних елементів готелю

2.2.1. Проектування житлової групи приміщень

Основною групою приміщень в готельних об'єктах виступають житлові площі. В комплексі апартаментів ця група приміщень буде представлена окремими віллами. Такий заклад не підлягає стандартизації по будівельним нормативам по готелям, але може бути спроектований за нормами цивільного житлового будівництва.

Розрахуємо загальну площу окремої вілли за площами окремих кімнат (табл. 2.2). Оснащення вілли представимо в таблиці 2.3.

Таблиця 2.2

Розрахунок площі вілли

Найменування приміщення	Площа, кв.м.
Передпокій	17,2
Спальня 1	15,5
Спальня 2	11,3
Кухня	27,0
Вітальня з каміном	23,7
Санвузол основний	7,7
Ігрова зона	30,5
Санвузол додатковий	2,2
Всього	135,1

Таблиця 2.3

Розрахунок обладнання і меблів вілли

Найменування	Кількість на 1 віллу	Загальна кількість
1	2	3
Передпокій		
Шафа комбінована	1	10
Електричні розетки	2	20
Дзеркало велике	1	10
Світильник настінний	1	10
Спальня 1		
Ліжко двоспальне	1	10
Тумбочка приліжкова	2	20
Шафа для одягу	1	10
Телевізор	1	10
Кондиціонер	1	10
Електричні розетки	3	30
Світильник настінний	2	20
Люстра	1	10
Спальня 2		
Ліжко двоярусне	1	10

Продовження таблиці 2.3

1	2	3
Тумбочка приліжкова	1	10
Шафа для одягу	1	10
Письмовий стіл	1	10
Робоче крісло	1	10
Електричні розетки	3	30
Світильник настінний	2	20
Люстра	1	10
Кухня і вітальня		
Шафа кухонна	1	10
Кухня-ніша	1	10
Мийка кухонна	1	10
Плита індукційна	1	10
Мікрохвильова піч	1	10
Стіл обідній	1	10
Стілець обідній	6	60
Диван м'який круглий	1	10
Журнальний столик	1	10
Камін	1	10
Телевізор	1	10
Кондиціонер	1	10
Електричні розетки	5	50
Світильник настінний	3	30
Люстра	2	20
Ігрова зона		
Диван	1	10
Крісло мішок	3	30
Телевізор	1	10
Ігрова приставка	1	10

1	2	3
Електричні розетки	3	30
Світильник настінний	2	20
Люстра	1	10
Тераса		
Шезлонг	2	20
Електричні розетки	3	30
Світильник настінний	2	20
Санвузли		
Ванна	1	10
Унітаз	2	20
Умивальник	2	20
Шафа	1	10

2.2.2. Проектування приймально-вестибюльної групи приміщень

Спеціалізований заклад розміщення має свої особливості щодо проектування груп приміщень. Окрема адміністративна будівля виконує функції рецепції та очікування, інформаційного вузла. Також у віллу можна заселитись самостійно завдяки системі self-check-in. Адміністративна будівля має зони для приймання та розміщення гостей, зберігання та транспортування багажу, санвузол для гостей, хол для очікування та приміщення чергового персоналу. Зону рецепції та холу оснащено м'якими меблями та скляними вітринами для рекламних, роздаткових інформаційних матеріалів, стійкою рецепції, меблями для персоналу та обладнанням для роботи.

2.2.3. Проектування поверху готелю

Кожна вілла є окремою інфраструктурною житловою одиницею як номер готельного об'єкта. Всі будівлі на території комплексу є одноповерховими з підвальними приміщеннями.

2.2.4. Проектування приміщень закладу ресторанного господарства готелю

При готельному комплексі загальною місткістю 40 ліжко-місць пропонуємо спроектувати ресторан локальної кухні на 50 місць з літнім майданчиком та банкетним залом для проведення тематичних заходів та виїзних урочистостей чи сімейних свят. Площі та склад приміщень ресторану згідно будівельних норм надано в таблиці 2.4.

Таблиця 2.4

Склад та площі приміщень ресторану при комплексі «Green Villa»

Назва приміщення	Площа, м ²
Вестибюль	22,5
Аванзал	7,5
Зали	90,0
Приміщення та гардероб для офіціантів	6,0
Буфет	10,0
Гарячий цех	28,0
Холодний цех з приміщенням для нарізання хлібу	12,5
М'ясо-рибний цех	9,0
Овочевий цех	8,5
Приміщення завідуючого виробництвом	5,0
Мийна столового посуду	12,0
Сервізна	4,5
Мийна кухонного посуду	4,0
Роздаткова	11,0
Охолоджувальна камера для зберігання м'яса і риби	4,0
Охолоджувальна камера для зберігання молочних продуктів, жирів і гастрономії	5,5
Охолоджувальна камера для зберігання фруктів, ягід, напоїв, овочів	4,5
Охолоджувальна камера для зберігання харчових відходів	4,0
Комора сухих продуктів	5,0
Комора овочів, солінь та квашених продуктів	4,5
Комора вино-горілчаних виробів	4,0
Комора і мийна тари, інвентарю	8,5
Завантажувальна	9,0
Кабінет директора та контора	9,0
Приміщення та гардероб персоналу	13,5
Душеві, вбиральні	4,5
Білизняна	4,0
Технічні приміщення	42,0
Всього	352,5

2.2.5. Проектування адміністративно-побутових приміщень

Адміністративно-побутові та складське приміщення розташовані в окремій будівлі комплексу. Склад і площу цих приміщень приймаємо за нормативними документами [24].

Таблиця 2.5

Склад і площа адміністративно-побутових приміщень комплексу

№ п/п	Приміщення	Площа, кв. м.	Перелік меблів та обладнання	Кількість меблів та обладнання
1.	Кабінет менеджера	8	шафа стіл крісло стілець лампа настільна комп'ютер	2 1 1 2 1 1
2.	Білизняна	6	стелаж	4
3.	Складське приміщення	6	стелаж	3
4.	Приміщення чергового персоналу	6	стіл стілець диван мікрохвильова піч електрочайник	1 2 1 1 1
	Всього	26		

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

Територія комплексу через своє розташування віддалено від міста має повністю задовольняти попит споживача у послугах дозвілля та відпочинку. Тому запропоновано облаштування басейну, бані з чаном, спортивного та дитячого майданчика, критого простору для проведення заходів, майданчика з електрокартингом тощо.

Басейн буде загального користування для всіх гостей комплексу віл. Територія облаштована шезлонгами та парасолями для відпочинку.

Зона бані з чаном проектується окремою будівлею на території. Баню пропонуємо облаштувати як вбудовану кабінку. Також облаштовано буде приміщення для відпочинку з меблями та панорамними вікнами.



Рис. 2.1 – Варіант облаштування бані з чаном

Для проведення тематичних заходів облаштуємо альтанку з системою аудіооснащення, екраном та проектором. Для розміщення гостей пропонуємо використати розкладні стільці. Для доповідача облаштовуємо стіл та стілець також.

Майданчик для картингу має розташовуватись віддалено від вілл, містити трасу та складське приміщення. В цій зоні також можна зберігати риболовні снасті для оренди.

2.2.7. Пропозиції щодо дизайну закладу

Територія комплексу матиме авторський ландшафтний дизайн. Для цього потрібно використати багато озеленення, висадити достатню кількість дерев. Можемо залишити існуючі дерева також, вони закриють територію від навколишнього середовища. Біля віл облаштовуємо комфортні куточки з штучними водоймищами, що нададуть прохолоду та атмосферу спокою.

Максимально вілла заповнюється живим озелененням. Використовуємо екологічний стиль простору, простоти та світла. Інтер'єр в еко-стилі сприяє відпочинку, розслабленню, злиття з природою - все має сприяти цьому.

Екологічний дизайн вілли передбачає інтеграцію відновлюваних матеріалів, енергоефективних технологій LED та смарт-систем для збереження природних ресурсів. Він базується на принципах сталого розвитку, максимальному використанні природного освітлення, збереженні тепла та гармонійному поєднанні архітектури з ландшафтом.



Рис. 2.2 – Варіанти дизайну інтер'єру та екстер'єру

Використовуємо лише природні матеріали із сертифікованої деревини, каменю, бамбука, екологічних фарб та матеріалів вторинної переробки. В будинку використовуємо біофільний дизайн - озеленення інтер'єру, створення

вертикальних садів та панорамне скління, що стирає межі між будинком та природою.

Екологічний дизайн базується на спокійній, природній палітрі, яка уникає насичених синтетичних барв. Основою є світлі тони, що візуально розширюють простір, доповнені відтінками землі, зелені та каменю.

2.2.8. Розрахунок загальної площі об'єкта та поверховості будівлі

Корисну площу будівлі визначаємо як суму площі всіх приміщень для забезпечення сервісно-виробничого процесу, за винятком технічних (S_k). Для вираховування площі коридорів та технічних приміщень визначають робочу площу закладу за формулою

$$S_p = S_k * K_1 \quad (2.1)$$

де K_1 – коефіцієнт збільшення площі, $K_1 = 1,10$

$$S_p = 135,1 * 1,1 = 148,6 \text{ (кв.м.)}$$

Для врахування площі конструктивних елементів будівлі (сходів, вентиляційних шахт, ліфтів) визначаємо загальну площу за формулою

$$S_{\text{заг}} = S_p * k_2 \quad (2.2)$$

де S_p – робоча площа, k_2 – коефіцієнт збільшення площі, для невеликих закладів та закладів високого класу $k_2 = 1,03$.

$$S_{\text{заг}} = 148,6 * 1,03 = 153 \text{ (кв.м.)}$$

2.3. Розрахунок інвестиційних витрат

Розрахуємо суму інвестицій в будівництво:

$$I_B = B * П, \quad (2.3)$$

де B – вартість 1м^2 на будівництво підприємства, грн.; $П$ – площа об'єкта будівництва, м^2 .

$$I_B = 700 * 45 * 153 * 10 = 48195 \text{ тис грн}$$

Розрахуємо суму інвестиційних коштів у додаткові основні засоби:

$$I_{\text{ОЗ}} = B_y + B_M + B_T, \quad (2.4)$$

V_y – покупна вартість устаткування, грн.; V_m – вартість монтажу устаткування (10 % від вартості устаткування), грн.; V_t – вартість транспортних витрат по устаткуванню (5 % від вартості устаткування), грн.

Розрахунок покупної вартості меблів та устаткування робимо на основі попередніх розрахунків. Результати зводимо в таблицю 2.6.

Таблиця 2.6.

Розрахунок покупної вартості устаткування

Найменування	Кількість	Вартість оди- ниці, грн.	Вартість всь- ого, тис. грн
1	2	3	4
Оснащення вілл			
Ліжко двоспальне	10	7800	78
Ліжко двоярусне	10	7300	73
Диван прямокутний	10	10590	105,9
Тумбочка приліжкова	30	1700	51
Стіл письмовий	10	3000	30
Крісло робоче	10	4500	45
Крісло-мішок	30	1500	45
Шафа для одягу	20	4700	94
Шафа комбінована для передпокою	10	1780	17,8
Шафа кухонна	10	2100	21
Кухня-ніша	10	11400	114
Мийка кухонна	10	2500	25
Плита індукційна	10	12000	120
Мікрохвильова піч	10	4500	45
Стіл обідній	10	6500	65
Стілець обідній	60	1800	108
Диван м'який круглий	10	32900	329
Журнальний столик	10	4110	41,1
Камін	10	11100	111
Унітаз	20	3700	74
Раковина	20	2800	56
Ванна	10	18000	180
Кондиціонер	20	18000	360
Телевізор	20	22000	440
Шезлонг	20	5000	100
Оснащення для додаткових послуг			
Басейн	1	64400	64,4
Кабіна вбудована сауна	1	116440	116,44
Чан	1	51800	51,8
Спортивний майданчик	1	119130	119,13
Дитячий майданчик	1	114560	114,56

Продовження табл. 2.6

1	2	3	4
Шезлонг	10	5000	50
Снасті для риболовлі	3	998	2,994
Карт електричний дитячий	3	3600	10,8
Карт електричний дорослий	3	10890	32,67
Альтанка	1	65500	65,5
Стілець розкладний	20	400	8
Стіл офісний	1	2100	2,1
Екран	1	2600	2,6
Проектор	1	4700	4,7
Система аудіооснащення	1	17000	17
Всього			3391,494

$$I_{03} = 3391,494 + 339,149 + 169,574 = 3900,218 \text{ тис грн}$$

Суму інвестицій в рекламу та маркетинг приймаємо виходячи зі стратегії просування закладу.

Таблиця 2.7.

Інвестиції в рекламу та маркетинг

Перелік витрат	Вартість, тис.грн
Дизайн інтер'єру	306
Розробка сайту	10
Реклама в соціальних мережах	12
Дизайн поліграфії	10
Друк поліграфії	10
Всього	348

Загальні витрати зводимо у таблицю 2.8.

Таблиця 2.8.

Загальні інвестиції для реалізації концепції

Показник	Сума, тис.грн
1. Витрати на будівництво	48195
2. Витрати на устаткування	3391,494
3. Витрати на монтаж	339,1494
4. Витрати на транспортування	169,5747
5. Витрати на рекламу та маркетинг	348
Всього	52443,2181

2.4. Технологія і організація обслуговування на готельних підприємствах.

2.4.1. Технологія і організація обслуговування гостей службою СПіР і бронювання

Служба бронювання – це перший підрозділ, з роботою якого стикається споживач готельного продукту. Тому на даному етапі зазвичай найчастіше вирішується чи буде отримано прибуток від продажу номеру.

Бронювання номеру – це процес закріплення за конкретним споживачем місця в готелі. Постійними джерелами заявок на бронювання виступають туристичні компанії та фірми. Разовими джерелами заявок на бронювання є фізичні особи або компанії.

Каналами отримання заявок на бронювання номерів в готелі можуть бути телефон, факс, пошта, централізоване бронювання та інтернет-бронювання. В сучасних умовах найбільш успішною формою бронювання є інтернет-бронювання. Тому важливо створити модуль бронювання на власному сайті готелю чи співпрацювати з загальними сайтами з бронювання.

Поділяють декілька видів бронювання: гарантоване, негарантоване, подвійне бронювання.

Служба бронювання займається також і анулюванням замовлень з бронювання. Всі дії в сучасному готелі фіксуються в програмі і автоматично передаються у всі підрозділи закладу.

Технологія бронювання складається з наступних етапів:

- отримання заявки на бронювання;
- реєстрація заявки в журналі отриманих заявок;
- перевірка наявності вільних номерів / місць з параметрами за запитом;
- задоволення заявки або відмова в бронюванні номера;
- відправлення повідомлення споживачеві про прийняте рішення;
- виставлення номера / місця на бронювання.

Якщо готель має свою власну сторінку, реакція на заявки, що надходять, є функцією служби резервування самого готелю.

Інтернет дає можливість, не виходячи з дому, без посередників отримати необхідну інформацію про готель, побачити, як оформлені номери.

При телефонному або комп'ютерному бронюванні існує небезпека раптового припинення резервування і тоді клієнт, що не одержав підтвердження, може прибути для реєстрації і не одержати номер, оскільки може не виявитися вільних місць.

За заявками відділ бронювання може скласти перспективний план завантаження готелю на певний період (рік, місяць, тиждень) і план завантаження на поточний день.

Наступною службою є служба прийому і розміщення. В невеликих готелях вона поєднує і службу бронювання. При оформленні в'їзду та виїзду відбувається обмін інформацією між контактною службою та відповідними підрозділами готелю: про зайнятість номерного фонду, склад гостей з метою приїзду та тривалості перебування, рівні задоволеності наданими послугами, запити на супутні послуги (харчування, транспорт, дозвілля та ін.). Головні складові у структурі послуги рецепції: адміністратор (ресепшн), консьєрж, касир, служба попереднього замовлення (резервація).

В багатьох готелях ця служба отримала назву «гесепшн». З цією службою гість контактує частіше всього звертаючись за порадою чи інформацією. Працівник служби прийому і розміщення перший після швейцару зустрічає гостя. Головні цілі служби прийому та розміщення готелю збігаються з головним завданням всього готелю – це надання гостям послуг високої якості, а також збільшення попиту на готельні послуги. Співробітники цієї служби повинні бути надзвичайно уважними і коректними, їх контакт з клієнтами ніколи не повинен перериватися тривалою телефонним розмовою. На стійці прийому та розміщення працюють менеджери прийому та розміщення (порт'є), можуть бути консьєржі, але зазвичай є окрема стійка консьєржів. Стійка прийому та розміщення ділиться на три секції: секція реєстрації; секція касових операцій; секція інформації та пошти.

До служби прийому і розміщення висуваються наступні вимоги:

Служба прийому та розміщення повинна бути розташована в безпосередньої близькості від входу до готелю. Якщо вестибюль готелю дуже великий, то він має бути обладнаний відповідними покажчиками чи клієнтів має зустрічати персонал готелю. Стійка «Reception» має бути зручною для клієнтів та забезпечена різними інформаційними матеріалами та покажчиками. Стійка реєстрації клієнтів має бути чистою, вільною від сторонніх предметів та мати чітке функціональне зонування. Співробітники служби прийому та розміщення повинні мати бездоганний зовнішній вигляд. Персонал прийому та розміщення повинен поводитися відповідним чином і бути максимально відкритим і доброзичливим. З гостями слід розмовляти тільки стоячи та вирішити всі проблеми клієнта у максимально короткий термін.

Число співробітників та графік їх роботи визначається залежно від виду готелю. У у будь-якому разі основними функціями служби прийому та розміщення вважаються: бронювання місць у готелі; реєстрація та розміщення туристів; оформлення розрахунків під час виїзду гостя; надання різної інформації.

Традиційним вважається наступний порядок роботи служби прийому та розміщення гостей: по 24 години починаючи з 8-9 ранку. Починаючи роботу адміністратор повинен переглянути журнал із записами попередньої зміни, де відображені всі події та кількість і характер звернень споживачів. Також адміністратор знайомиться з інформацією про наявність вільних місць у готелі. Робота з розміщення гостя включає перевірку умов попереднього бронювання (якщо воно було), заповнення анкети клієнтом, перевірку всіх документів. Для зберігання ключів від номерів використовується стенд із пронумерованими відділеннями. Сьогодні у багатьох готелях широко використовуються електронні ключі. Після розміщення гостя розрахункова частина відкриває рахунок на його ім'я. Що дозволяє клієнту користуватися послугами різних готельних служб, пред'являючи при цьому або картку гостя, або називаючи номер кімнати. Усі служби, куди звертався клієнт за час свого

перебування в готелі подають відомості про витрати гостя до розрахункової частини, яка включає їх у загальний рахунок.

Ще одна з функцій служби прийому – ведення картотеки гостей. На кожного гостя після його перебування у готелі заповнюється спеціальна картка, в якій міститься інформація, зібрана з всіх служб готелю, які мали з гостем контакт. При повторному приїзді гостя ця інформація дає можливість персоналу значно підвищити якість обслуговування, дозволяє передбачати побажання та потреби гостя.

До персоналу цієї служби може відноситись портье, який відповідає за збереження і видачу ключів від номерів проживаючих за карткою гостя, а також дає відповіді на запитання гостей щодо будь-якої інформації, або отримання послуги. Касиром контролюється оплата усіх видів послуг, одержання оплати за проживання при розрахунку готівкою і складається касова звітність для бухгалтерії.

2.4.2. Технологія і організація функціонування служби номерного фонду

Комплекс послуг, що надається готелем, повинен забезпечувати високий рівень комфорту, задовольняти найрізноманітніші побутові та культурні запити. Імідж готелю, його привабливість для клієнтів та успішність його діяльності залежить від якості обслуговування, вимоги до якої постійно підвищуються.

Високий рівень якості обслуговування гостей підтримується загальними зусиллями всіх служб готелю, постійним і ефективним адміністративним контролем. Постійно проводиться робота з удосконалення форм і методів обслуговування, вивчення і впровадження передового досвіду, нової техніки і технологій, розширення асортименту та вдосконалення якості наданих послуг.

Передовими ланками з продажу послуг готелю є насамперед обслуговуючий персонал, який має можливість взаємозв'язку з гостем. Професійно навчений персонал успішно використовує в роботі доброзичливість, гостин-

ність до гостя, здатність переконувати, але й в той же час терпіння та не-нав'язливість.

Служба клінінгу є найбільш функціонально значимим підрозділом. Відділ покоївок повинен швидко і високоякісно прибирати місця загального користування, житлові номери, санвузли, щоб гість потрапляв в атмосферу чистоти і затишку, без відволікань від відпочинку.

Поруч з вдосконаленням і постійним розвитком методів прибирання, головним є результат роботи цієї служби: бездоганна чистота номерів і приміщень загального користування, охайність самого персоналу при виконанні прибиральних робіт, правильне і вміле використання прибирального матеріалу і інвентарю, непомітне виконання прибирання.

Служби додаткових послуг тісно співпрацюють з обслуговуючим персоналом з метою швидшого задоволення потреб та уникання дискомфорту для гостя.

Персонал готелю володіє позитивними якостями, що проявляються в охайному зовнішньому вигляді, в умінні вести бесіду, ясно і коректно відповісти на запитання, умінні попереджати побутові безладдя, конфліктні ситуації.

Старша покоївка несе відповідальність за роботу персоналу з підтримки чистоти і порядку в житлових і в службових приміщеннях готелю. Вона розподіляє завдання серед підлеглих з урахуванням штатного розкладу, здійснює контроль за справністю санітарно-технічного й іншого обладнання, утриманням приміщень у чистоті і порядку; забезпеченням схоронності інвентарю та обладнання; організацією прибирання номерів; приймає номери від проживаючих при від'їзді; приймає замовлення на додаткові платні послуги; веде звітність за схоронність білизни; викликає при необхідності персонал технічної служби для усунення можливих технічних пошкоджень.

Покоївка безпосередньо підкоряється старшій покоївці. Здійснює прибирання і провітрювання номерів, незалежно від того, зайняті вони або віль-

ні. Постійно утримує у чистоті житлові номери, санвузли та інші приміщення, замінює постільну білизну і рушники у встановленому порядку.

Прибиральниця підтримує належний санітарний стан приміщень загального користування та службових приміщень. Вона підкоряється старшій покоївці.

Завідуюча білизняною відповідає за зберігання білизни та іншого м'якого інвентарю, веде облік майна, що знаходиться в білизняній, видає чисту білизну покоївкам і приймає від них брудну, стежить за своєчасним ремонтом білизни, перевіряє її стан, підготовляє до списання те, що прийшло в непридатність, здає білизну до пральні і приймає його після прання. Підпорядковується директору готелю і його заступнику.

В роботі клінінгової служби висувається кілька важливих принципів:

- покоївки та прибиральниці повинні якнайменше потраплятися на очі гостеві;
- інвентар та інструменти не повинні залишатися в місцях загального користування;
- персонал не повинен відволікатися на особисті справи під час виконання роботи.

Виконання цих принципів є критерієм рівня культури обслуговування в даному готелі.

Виділяють наступні категорії прибиральних робіт:

- прибирання території, що прилягає до готелю;
- прибирання вестибюля і гардеробу;
- прибирання приміщень загального користування, службових і підсобних приміщень;
- прибирання номерного фонду.

Крім того виділяються наступні види прибирання житлових номерів: прибирання після виїзду гостя; щоденне поточне прибирання; генеральне прибирання; прибирання заброньованих номерів; проміжне або експрес-прибирання.

До місць загального користування відносяться: вестибюлі, холи, коридори, гардероб, адміністративні, службові і підсобні приміщення, сходи і місця для відпочинку і проведення масових заходів. Ці приміщення мають постійний потік відвідувачів та персоналу, тому прибирання здійснюється рано вранці, пізно ввечері або вночі. Протягом дня місця загального користування прибираються в міру забруднення.

2.4.3. Організація і функції фінансово-комерційної та інженерно-експлуатаційної служб у готелі

До складу фінансово-комерційної служби входять бухгалтерія та планово-комерційний відділ. Персонал служби скорочується для невеликого готелю та включає бухгалтера, касира та маркетолога.

Бухгалтерія відповідає за своєчасне складання бухгалтерської звітності відповідно до нормативних документів; несе відповідальність за дотримання фінансової і договірної дисципліни; аналізує фінансово-господарські плани та кошториси за встановленими формами; відповідає за своєчасність складання звітів, балансів і рахунків, прибутків і збитків; виконує роботу з обліку, введення в експлуатацію і списання матеріальних цінностей, обліку коштів у встановленому порядку; несе відповідальність за дотримання ціноутворення і правильності складання тарифів; здійснює облік надходження і вибуття виробничих запасів відповідно до стандартів бухгалтерського обліку; організовує роботу з одержання ліцензій тощо.

Основним завданням планово-комерційного відділу є забезпечення готельного комплексу матеріально-технічними та виробничими ресурсами.

В даному готелі цю функцію виконують менеджер зміни та маркетолог.

Інженерно-експлуатаційна служба готелю займається наступними питаннями:

- інженерно-технічне обслуговування номерного і допоміжного фонду готелю;
- ресурсопостачання (теплопостачання, електропостачання, водопостачання і водовідведення);

- благоустрій території, що прилягає до готелю (озеленення, санітарне очищення й утилізація відходів);

- побутове обслуговування (банно-пральне господарство).

Основною характеристикою інженерно-технічної служби готелю є її необхідність для функціонування системи життєзабезпечення готелю.

Ця служба розробляє та впроваджує комплекс ресурсозберігаючих заходів, які дозволять значно зменшити загальний обсяг споживання ресурсів за рахунок запобігання невиправданим витратам електроенергії, води, газу тощо.

Очолює інженерно-експлуатаційну службу завгосп, йому підпорядковуються сантехнік та електрик.

2.5. Показники експлуатаційної програми підприємства

Характеристика показників експлуатаційної програми готельного підприємства та алгоритм їх розрахунків:

1. Одноразова місткість

Характеризує кількість інвентарних місць готелю

$$O_m = K_{ном} * Ч_{i,m} \quad (2.5)$$

де O_m – одноразова місткість; $K_{ном}$ – кількість номерів кожної категорії; $Ч_{i,m}$ – число постійних (інвентарних) місць у кожному номері.

$$O_m = 4 * 10 = 40$$

2. Можлива пропускна спроможність характеризує чисельність гостей, що можуть бути обслужені в готелі з урахуванням кількості інвентарних місць за певний період у відсутності простоїв

$$ПС_m = O_m * Ч_{д,р} \quad (2.6)$$

де $ПС_m$ – можлива пропускна спроможність; O_m – одноразова місткість; $Ч_{д,р}$ – кількість календарних днів роботи готелю.

Готель працює 365 днів на рік, тоді:

$$ПС_m = 40 * 365 = 14600 \text{ місце-днів}$$

3. Пропускна спроможність

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

$$ПС = ПС_{\text{м}} - K_{\text{к.р}} \quad (2.7)$$

де ПС – пропускна спроможність; $ПС_{\text{м}}$ – можлива пропускна спроможність; $K_{\text{к.р}}$ – кількість людино-днів перебування номерного фонду в капітальному ремонті та реконструкції.

Оскільки готель новий, реконструкція не планується

$$ПС = 14600 - 0 = 14600 \text{ місце-днів}$$

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)

$$ПС_{\text{пл}} = ПС - K_{\text{н.р}} - K_{\text{с.о}} - K_{\text{ін}} \quad (2.8)$$

де $ПС_{\text{пл}}$ – планова пропускна спроможність; ПС – пропускна спроможність; $K_{\text{н.р}}$ – кількість людино-днів перебування номерів у простої під плановим ремонтom (3...4 доби); $K_{\text{с.о}}$ – кількість людино-днів перебування номерів у простої з причин санітарної обробки номерів та підготовки їх до заселення; $K_{\text{ін}}$ – кількість людино-днів перебування номерів у простої під плановим ремонтom з інших об'єктних причин (1...3 доби).

$$K_{\text{с.о}} = T_{\text{с.о}} * K_{\text{г}} / 24 \quad (2.9)$$

де $T_{\text{с.о}}$ – час санітарної обробки і підготовки номеру до заселення, год., $K_{\text{г}}$ – можлива кількість обслужених гостей готелю.

$$K_{\text{г}} = ПС / T_{\text{с.п.}}, \quad (2.10)$$

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

Якщо середній час проживання гостя в готелі складає 7 днів, то можлива кількість обслужених гостей готелю складає:

$$K_{\text{г}} = 14600 / 7 = 2086 \text{ осіб}$$

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

$$K_{\text{с.о}} = 1,5 * 2086 / 24 = 130 \text{ людино-днів.}$$

Плановий ремонт проводиться у той час, коли готель не приймає відвідувачів, тому $K_{п.р} = 0$. Час простою внаслідок планового ремонту з інших об'єктних причин визначаємо враховуючи, що циклічність ремонту номерного фонду готелю 5 років, а середня тривалість планового ремонту з інших причин 3 дні.

$$K_{ин.} = 40/5*3 = 24 \text{ людино-днів}$$

Тоді планова пропускна спроможність:

$$ПС_{пл.} = 14600 - 130 - 24 = 14446 \text{ людино-днів}$$

5. Середня місткість

Характеризує середню кількість інвентарних місць у готелі за певний період (як правило, за рік)

$$\bar{M} = \frac{M_n * t_1 + M_k * t_2}{T} \quad (2.11)$$

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 (3 місяця або 12 місяців).

$$\bar{M} = (40*0 + 40*365)/365 = 40$$

6. Плановий коефіцієнт завантаження номерного фонду (місць) за певний період (коефіцієнт використання пропускної спроможності)

Характеризує ступінь використання номерного фонду готелю за планом

$$K_{з(пл)} = \frac{ПС_{пл}}{ПС} \quad (2.12)$$

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

$$K_{з(пл.)} = 14446/14600 = 0,99$$

РОЗДІЛ 3. ОРГАНІЗАЦІЙНИЙ РОЗДІЛ

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

Організаційна структура готелю визначається насамперед його призначенням, місцем розташування, специфікою додаткових послуг, що надаються, і іншими факторами. Вона є відображенням повноважень і обов'язків, покладених на кожного працівника.

Організаційна структура потрібна для ефективного виконання ключових функцій працівників, визначення їх підзвітності, забезпечення належних зусиль з боку персоналу. За характером виконання трудових функцій персонал готелю поділяється на робітників та службовців. Робітники безпосередньо надають послуги. До робітників відноситься і молодший обслуговуючий персонал готелю – двірники, прибиральниці тощо. Службовці здійснюють організацію діяльності людей, управління підрозділами готелю, фінансово-бухгалтерські, постачальницькі, юридичні й інші функції. Вони відносяться до осіб, зайнятих переважно розумовою, інтелектуальною працею, і поєднуються у декілька підгруп.

Так як готель має невелику місткість та невелику кількість персоналу, обираємо для нього лінійну організаційну структуру управління. Вона полягає у лінійних зв'язках, що відображають рух управлінських рішень та розпоряджень від так званого лінійного менеджера. Тобто, директор готелю повністю відповідає за його діяльність. На чолі кожного структурного підрозділу знаходиться керівник, наділений усіма повноваженнями, що здійснює усі функції управління. При лінійному управлінні кожна ланка і кожен підлеглий мають одного керівника, через якого одним каналом проходять усі управлінські команди. Відбувається пооб'єктне виділення керівників, кожен з яких виконує усі види робіт і приймає рішення, пов'язані з управлінням даним об'єктом. Оскільки в лінійній структурі управління рішення передаються ланцюжком "зверху донизу", а сам керівник нижньої ланки управління підпорядковується керівникові більш високого рівня, формується свого

роду ієрархія керівників. У даному випадку діє принцип єдиноначальності, суть якого полягає в тому, що підлеглі виконують волю лише свого безпосереднього керівника. Вищий орган управління не має права віддавати розпорядження будь-яким виконавцям, минаючи їх безпосереднього начальника.

Перевагами лінійної організаційної структури управління є:

- чітка система взаємозв'язку, функцій та підрозділів;
- чітка система єдино начальства (один керівник зосереджує у своїх руках керівництво всією сукупністю процесів, що мають загальну мету);
- ясно виражена відповідальність;
- швидке виконання виконуваними розпоряджень вищих ланок;
- узгодженість дій виконавців;
- оперативність у прийнятті рішень;
- простота організаційних форм та чіткість взаємозв'язків;
- мінімальні витрати виробництва та мінімальна собівартість продукції.

Така структура володіє і рядом недоліків:

- відсутність окремих підрозділів стратегічного планування;
- оперативні проблеми домінують над стратегічними;
- надмірна завантаженість верхівки керівництва;
- підвищена залежність результатів діяльності від кваліфікації, особистих та ділових якостей верхівки керівництва.

3.2. Штатний розпис та розрахунок оплати праці

Штатний розпис – це документ, що встановлює для даного підприємства, установи, організації структуру, штат і посадові оклади працівників. При створенні будь-якого підприємства складається вищезазначений документ, що визначає, які посади займатимуть майбутні працівники, скільки необхідно робітників і яким буде розмір їхньої заробітної плати. Відповідно до ч. 3 ст. 64 Господарського кодексу України, компанія самостійно визначає власну організаційну структуру, встановлює чисельність працівників і штатний розпис.

Склад та кількість персоналу готелю визначаємо на основі розроблених нормативів.

Для розрахунку чисельності покоївок використовуємо такі дані:

- номерний фонд включає: 10 віл, які можемо прирівняти до апартаментів по нормативам;
- готель працює 12 місяців на рік;
- максимальна разова місткість готелю – 40;
- кількість ліжко-місць, що надаються протягом року – $40 \cdot 365 = 14600$;
- кількість мешканців готелю за рік, приймаючи середню тривалість проживання однією особою 3 доби – $14600/3 = 4866$ осіб;
- коефіцієнт, що враховує заплановані дні для невиходу покоївок на роботу – 1,3.

Розрахуємо явочну чисельність покоївок однієї зміни за формулою:

$$\mathcal{C}_я = \frac{(T_{но1} * N_1) + (T_{но2} * N_2) + \dots + (T_{ноn} * N_n)}{T_{зм}} \quad (3.1)$$

де $T_{зм}$ – змінний фонд робочого часу; $T_{но1}, T_{но2}, \dots, T_{ноn}$ – норма часу для обслуговування одного номера (для двокімнатних двомісних – 1,78); $N_1, N_2, \dots, N_n$ – кількість номерів різного типу.

$$\mathcal{C}_я = (1,78 \cdot 10) / 8 = 2,2 \approx 3 \text{ (покоївки)}$$

Загальна облікова кількість покоївок розраховується за формулою:

$$\mathcal{C}_{об} = \mathcal{C}_я * K_n \quad (3.2)$$

де K_n – коефіцієнт, що враховує заплановані дні для невиходу покоївок на роботу під час відпустки чи хвороби.

Кількість покоївок другої зміни розраховуємо за нормативом явочної чисельності, що дорівнює 1,83 та місткістю 10 номерів.

Тобто загальна облікова кількість покоївок дорівнює:

$$\mathcal{C}_{об} = (3 + 1,83) \cdot 1,3 = 6,3 \approx 6 \text{ (покоївок)}.$$

Весь персонал виконує роботу згідно посадових інструкцій.

На основі таблиці 3.1 розраховуємо фонд оплати праці за день та за місяць. Результати зводимо в таблицю 3.2.

Таблиця 3.1

Персонал заміського комплексу «Green Villa»

Посада	Перша зміна	Друга зміна	Загальна кількість	Підпорядкованість	Зайнятість
Адміністративно управлінська служба					
Директор	1	-	1	—	Постійно
Бухгалтер	1	-	1	директору	Постійно
Служба СПіР та бронювання					
Менеджер СПіР	1	-	1	директору	Постійно
Черговий адміністратор	1	1	2	менеджеру СПіР	Постійно
Менеджер з бронювання	1	1	2	менеджеру СПіР	Постійно
Інженерно-технічна та господарська служба					
Завідуючий господарством	1	-	1	директору	Постійно
Кастелянша	1	-	1	зав. господарством	Постійно
Покоївка	3	3	6	менеджеру СПіР	Постійно
Прибиральниця	1	1	2	менеджеру СПіР	Постійно
Садівник	1	-	1	зав. господарством	Постійно
Слюсар-сантехнік	0,5	-	0,5	гол. інженеру	Постійно
Електрик	0,5	-	0,5	гол. інженеру	Постійно
Охоронець	1	1	2	гол. інженеру	Постійно
Персонал з оренди	1	-	1	гол. інженеру	Постійно
Разом	14	7	21		

Весь персонал виконує роботу згідно посадових інструкцій.

На основі таблиці 3.1 розраховуємо фонд оплати праці за день та за місяць. Результати зводимо в таблицю 3.2.

Таблиця 3.2

Фонд оплати праці

№	Посада	Графік роботи	Кількість працівників всього	Кількість працівників за зміну	Заробітна плата за день, грн.
1	2	3	4	5	6
1	Директор	5/2	1	1	1000
2	Бухгалтер	5/2	1	1	600
3	Менеджер СПіР	5/2	1	1	600
4	Черговий адміністратор	2/2	2	1	600
5	Менеджер з бронювання	2/2	2	1	600
6	Завідуючий господарством	5/2	1	1	600
7	Кастелянша	5/2	1	1	500
8	Покоївка	2/2	4	2	500
9	Прибиральниця	2/2	2	1	500

1	2	3	4	5	6
10	Садівник	2/2	1	1	400
11	Слюсар-сантехнік	2/2	1	1	400
12	Електрик	2/2	1	1	400
13	Персонал з оренди	5/2	1	1	400
14	Охоронець	2/2	2	1	400
Всього заробітна плата за день, грн.					8000
Всього заробітна плата за місяць, грн.					240000

3.3. Моделювання основних і додаткових послуг підприємства

Послуги, що надаються в готелях, поділяються на основні і додаткові.

До основних послуг заміського комплексу відносяться проживання у віллах та харчування в ресторані.

Детально розглянемо заклад харчування, можливий для створення при екологічному комплексі. Екологічний ресторан локальної кухні – це простір, де нульовий кілометр продуктів поєднується з безвідходним виробництвом. У такому закладі меню базується на сезонних інгредієнтах від крафтових фермерів у радіусі до 100 км, а інтер'єр створено з перероблених матеріалів, глини та дерева.

У межах Одеси та області тренд на локальність та екологічність підтримують заклади, натхненні автентичною культурою та фермерськими продуктами. Ресторан базує своє меню на одеській та українській кухні, використовуючи місцеві базари та локальні продукти. Також у місті розвиваються формати здорового харчування, які пропагують свідоме споживання, що також можна використати в майбутньому закладі.

В закладі повинен запроваджуватись свідомий інтер'єр. Меблі виготовлені з відновленої деревини, вторинного пластику чи металу. Енергоефективне освітлення, селективний збір сміття та відмова від паперових серветок на користь текстилю – основні елементи екологічної політики.

Окрім обов'язкових і безкоштовних послуг готель надає ряд додаткових послуг, що оплачується окремо і є зазвичай важливою віхою прибутків.

До платних послуг, що надаються в комплексі, відносяться:

- користування банею чи чаном;
- екскурсійні послуги;
- оренда риболовних снастей;
- прання та хімчистка (за рахунок співпраці з місцевими підприємствами);
- електрокартинг дитячий та для дорослих;
- організація проведення заходів (банкети, тематичні заходи, майстер-класи, семінари);
- трансфер.

Безкоштовні послуги включають користування спортивним та дитячим майданчиком, користування парковкою, користування басейном загального доступу, побутові послуги та виклик швидкої допомоги. Увесь асортимент послуг надано в додатках роботи.

При наданні послуг важливою є не лише їх кількість, а й якість.

Просування додаткової послуги – це комплекс заходів, спрямованих на реалізацію послуги: реклама, організація туристських інформаційних центрів з надання послуги, видання каталогів, буклетів тощо.

Тому першим етапом технології надання додаткових послуг є інформування потенційних клієнтів про їх наявність, якість та вартість.

Наступним етапом технології надання додаткових послуг є оформлення замовлення на послугу, включаючи вирішення питання про форму оплати.

Використання різного підходу сприяє максимальному задоволенню потреб клієнтів та підвищує якість надання послуг.

Таким чином, додаткові послуги можна розглядати не тільки як частину комплексної туристської послуги, а й як самостійний вид послуги, метою якої є задоволення запитів та потреб туристів.

Технологія надання додаткових послуг передбачає:

1. інформування туристів про додаткові послуги в готелі,
2. оформлення замовлення на додаткові послуги (включаючи розрахунок),

3. надання додаткових послуг.

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

Готель – це місце, оснащене великою кількістю різного обладнання і майна, в якому працює значна кількість обслуговуючого персоналу, відбувається постійна зміна проживаючих. Тому питанням охорони праці і техніки безпеки в готелях повинна приділятися велика увага.

На людський організм під час виконання трудових обов'язків, на інтенсивність витрат енергії впливають не лише зміст і характер праці та її інтенсивність, але й навколишнє повітряне середовище, зокрема параметри мікроклімату (метеорологічних умов).

Мікрокліматом називають стан повітря в робочій зоні або в зоні обслуговування та на постійних робочих місцях. До параметрів мікроклімату відносяться температура повітря, швидкість руху повітря, відносна вологість повітря та теплове випромінювання. Параметри мікроклімату нормуються ДСН 3.3.6.042-99. Норми на оптимальні та допустимі значення температури, відносної вологості та швидкості руху повітря встановлюються для робочої зони виробничих приміщень залежно від періоду року та категорії робіт, що виконуються. Крім того, допустимі значення температури повітря, встановлені диференційно, як для постійних, так і непостійних робочих місць.

У приміщеннях адміністративної групи, у приміщеннях обчислювальної техніки зв'язаних з нервово-емоційними навантаженнями (рецепція, адміністративна група приміщень) слід дотримуватись оптимальних значень температури повітря 22...24°C, відносної вологості 40...60 % та швидкості руху повітря не більш як 0,1 м/с.

Перелік інших виробничих приміщень, у готелі (інженерно-технічні, побутові, з організації харчування), де треба дотримуватись оптимальних параметрів мікроклімату, визначається за погодженням з органами санітарного нагляду. Температура повітря в приміщеннях повинна бути не нижче 18 °C,

вологість повітря в теплий період року 30-60 %, у холодний - не більш 70%, швидкість руху повітря в холодний період - до 0,3 м/с, у теплий - до 0,5 м/с.

Для створення необхідних параметрів мікроклімату у літній період у виробничих приміщеннях застосовують системи вентиляції та кондиціонування повітря, а у зимовий період опалюванням.

Вентиляція приміщень досягається видаленням з них нагрітого або забрудненого повітря і подачею чистого зовнішнього повітря. Загальнообмінна вентиляція, призначена для забезпечення заданих метеорологічних умов здійснює зміну повітря у всьому приміщенні. У малих готелях допускають застосування вентиляційної системи з природним імпульсом (природна вентиляція), тобто обмін повітря відбувається за рахунок різниці температур і перепадів тиску всередині і ззовні приміщення. Різниця тиску обумовлена перш за все - тепловим натиском, що виникає через те, що тепле повітря в приміщенні має меншу щільність, ніж холодне повітря ззовні приміщення.

Забезпечення мікрокліматичних комфортних умов в готелях категорії 4* - 5* з використанням системи кондиціонування і вентиляції передбачає можливість установки індивідуальних побажань клієнта в номері за параметрами температури і вологості повітря.

Для створення необхідних параметрів мікроклімату у всіх приміщеннях виконується систематичні прибирання приміщень (поточне та генеральне), чистка фільтрів вентиляції 1 раз у 2 тижні у всіх приміщеннях готелю, а у виробничих приміщеннях 1 раз у тиждень. Частіше - за необхідністю.

У готелях повинні дотримуватися рекомендованого рівню шуму, для чого треба дотримуватись проти шумних правил, до яких належать наступні:

- підлоги в коридорах, холах і вітальнях мають покриватися звукопоглинаючими килимами або покриттями, що їх замінюють;
- телевізори мають встановлюватися лише в номерах або спеціальних приміщеннях,
- телефон загального користування встановлюється віддалік від житлових кімнат у спеціальних кабінах або під акустичним ковпаком.

- для зменшення шуму в житлових і громадських приміщеннях використовують спеціальні звукоізолюючі вікна і двері, звукоізолюючу обробку стін.

Основним документом, який регламентує норми освітлення, є ДБН.В.2.5-28-2006 "Природне і штучне освітлення". При поганій освітленості з'являються зорова втома, загальна млявість, погіршення зору, знижується продуктивність праці. У приміщеннях повинно бути природне (не менш одного вікна) і штучне освітлення, що забезпечує освітленість цілодобово при лампах розжарювання – 100 лк (у люменах), при люмінесцентних лампах – 200 лк, у коридорах – природне або штучне освітлення. Кожне робоче місце повинно бути досить освітлене, але освітлення при цьому не повинне справляти сліпучої дії. Штучне освітлення може бути загальним, місцевим і комбінованим. Застосування лише місцевого освітлення на робочих місцях не допускається. Існує також аварійне освітлення на випадок евакуації.

Задля зменшення рівня шуму та збільшення звукоізоляції у номерах треба встановити щільні двері та вікна, у коридорах використовується шумопоглинаючі напільні покриття (ковролін). За для забезпечення звукоізоляції на кухні на стіни встановлюються звукопоглинаючі щити.

У готелі необхідно дотримуватись санітарно-гігієнічних норм і правил, встановлених органами епідеміологічного нагляду, зокрема з чистоти приміщень, стану сантехнічного обладнання, видалення відходів, ефективного захисту від комах і гризунів, обробки білизни. Усе водопровідне і каналізаційне обладнання необхідно встановлювати й експлуатувати відповідно до "Правил технічної експлуатації готелів та їхнього обладнання".

Для забезпечення належних санітарно-гігієнічних умов в приміщеннях необхідно щодня робити вологе прибирання, видаляти пил і павутиння, пилососити килими і килимові покриття, протирати вікна та двері. По закінченні роботи кожне приміщення необхідно ретельно прибирати і залишати в повному порядку. Періодично необхідно прибирати приміщення з викори-

станням мильно-лужного розчину, хлорного вапна, проводити генеральні прибирання, дезінфекції й дезінсекції (заходи боротьби з комахами). Мийні засоби на підприємстві необхідно використовувати тільки ті, що дозволені Міністерством охорони здоров'я України та мають сертифікат відповідності.

У службових приміщеннях, призначених для відпочинку, прийому їжі, зміни одягу обслуговуючого персоналу забороняється тримати прибиральний інвентар і брудну білизну. Ці кімнати обладнуються індивідуальними шафами, обідніми столами, стільцями тощо.

Інструкція з санітарного утримання вимагає особливої уваги до постільної білизни проживаючих та її своєчасної заміни. У білизняній повинна бути ідеальна чистота. Чиста і брудна білизна має зберігатися в різних приміщеннях, окремо одна від одної. Після прийому брудної білизни необхідно вимити руки і змінити халат. Прання білизни проживаючих здійснюється покоївками в спеціально обладнаних приміщеннях.

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

Для кожної групи працівників повинен бути свій спец одяг, що відповідає санітарним правилам та нормам. Він повинен бути чистий, охайний, випрасуваний, без сторонніх аксесуарів, підходити за розміром, виготовлений з не синтетичних матеріалів, зручним і багатофункціональним.

У випадку, якщо занедужає проживаючий, адміністрація готелю має викликати лікаря. У випадку інфекційного захворювання працівники СЕС проводять у номері дезінфекцію. Прибирання номерів, у яких знаходяться хворі, має проводитися із застосуванням розчину хлорного вапна.

На кожному поверсі готелю повинні бути пам'ятки про надання першої допомоги й аптечки з набором необхідних медикаментів.

Інструкція з санітарного утримання включає також вимоги до стану території, що прилягає до готелю. Територія повинна бути прибрана, озеленена, облагороджена.

У готелях повинні проводитися заходи щодо профілактики травматизму, створення нормальних санітарно-гігієнічних умов, електробезпеки, навчання персоналу.

Загальне керівництво роботою з охорони й безпеки праці в готелі здійснює директор (роботодавець). Він зобов'язаний забезпечити виконання вимог законів про працю, правил і норм з охорони праці, державних стандартів, а також виконання зобов'язань, передбачених колективним договором (контрактом).

Директор готелю наказом призначає відповідального за безпеку праці, формує склад служби охорони праці, призначає відповідальних за стан охорони праці в кожному підрозділі і відповідальних за навчання персоналу готелю і перевірку знань з охорони праці.

На основі положень, правил і типових інструкцій у кожному готелі розробляється своє положення про організацію роботи з охорони праці і виробничої санітарії. Крім того, для кожної категорії працівників розробляються інструкції.

Працівник готелю зобов'язаний дотримуватися норм, правил, інструкцій з охорони праці, вміти правильно застосовувати колективні й індивідуальні засоби захисту, негайно повідомляти своєму безпосередньому керівникові про будь-який нещасний випадок, а також про ситуації, що створюють загрозу життю і здоров'ю людей.

Працівники готелю допускаються до роботи лише після проходження інструктажу з техніки безпеки. Видами інструктажу є вступний, первинний, повторний, позаплановий, поточний.

Найбільш серйозною небезпекою для життя і здоров'я гостей та персоналу готелю, збереження їхнього майна, а також майна і будинку готелю є

пожежі. Тому в готельних господарствах важливе значення має забезпечення захисту будинків, приміщень і людей від пожежі.

Поширеними причинами виникнення пожеж у готелях є необережне поводження з вогнем, несправність електромереж і електрообладнання, порушення технологічного процесу і правил експлуатації, недотримання заходів пожежної безпеки при ремонтних й інших видах робіт.

Етапи створення системи протипожежної безпеки в готелі включають:

- 1) проведення організаційних заходів для створення пожежної охорони в готелі;
- 2) регулярне проведення протипожежної підготовки персоналу;
- 3) регулярне проведення протипожежної профілактики.

Директор готелю відповідно до діючого законодавства несе відповідальність за забезпечення пожежної безпеки. Розробляються правила, положення пожежної безпеки для кожного підрозділу й інструкції із заходів протипожежної безпеки на кожному робочому місці. Створюються пожежні бригади з числа чергових адміністраторів, чергових менеджерів, працівників служби безпеки готелю й іншого чергового персоналу, що здійснюють цілодобовий контроль за пожежною безпекою. Розробляється система оповіщення у випадку виникнення пожежі. Розписуються основні обов'язки кожного члена пожежної бригади під час пожежі. Після сигналу пожежної тривоги по системі оповіщення всі особи, призначені наказом директора відповідальними за пожежну безпеку, повинні прибути до готелю, з'ясувати причину тривоги, почати евакуацію людей, а також вжити всіх необхідних заходів для гасіння і запобігання поширення вогню до прибуття пожежних.

Протипожежна підготовка складається з протипожежного інструктажу (вступного, первинного і повторного) і занять за програмою пожежно-технічного мінімуму. Вступний і первинний інструктажі з пожежної безпеки проводяться при прийомі на роботу. Первинний і повторний інструктажі проводить на робочому місці особа, відповідальна за пожежну безпеку в цьому підрозділі. Заняття з пожежно-технічного мінімуму проводяться за

спеціально затвердженою директором готелю програмою з працівниками інженерно-технічної служби і з матеріально-відповідальними особами. Після закінчення навчання проводиться залік, результати якого заносяться у відомість. Для забезпечення суворого протипожежного режиму в готелях розробляються спеціальні пам'ятки, у яких викладають і основні рекомендації з заходів пожежної безпеки і правила поведінки при пожежі. Ці пам'ятки знаходяться в кожному номері в папці з рекламними матеріалами.

Протипожежна профілактика – це комплекс організаційних і технічних заходів з попередження, локалізації та ліквідації пожеж, а також із забезпечення безпечної евакуації людей і матеріальних цінностей на випадок пожежі. Протипожежна профілактика полягає у профілактиці пожеж на етапі проектування і будівництва, встановленні системи автоматичної пожежної сигналізації, використанні засобів і систем пожежогасіння, застосуванні системи оповіщення про пожежу, відпрацьовуванні системи дій у випадку пожежі й евакуації людей. Правилами пожежної безпеки для готелю передбачається спеціальне планування будинку, створення протипожежних перешкод, відсіків, ізольованих негорючими конструкціями. За допомогою протипожежних стін, перекриттів, дверей можна в межах одного будинку або споруди ізолювати небезпечні приміщення і не допустити поширення вогню у випадку його виникнення.

Евакуація гостей здійснюється відповідно до наявних у всіх номерах планів евакуації, а персоналу готелю - відповідно до спеціальних пам'яток, що наявні у всіх відділах, службах і підрозділах. Евакуаційне освітлення і світлові покажчики напрямку евакуації мають бути включені постійно.

Система пожежної сигналізації призначена для ефективного і своєчасного виявлення загоряння з точним визначенням місця, оповіщення співробітників служби безпеки, міської служби пожежної охорони, ініціювання подачі сигналу на включення\відключення інших систем, документування інформації. Для виявлення факту загоряння використовуються димові пожежні датчики. Усі датчики адресні (точне визначення місця загоряння). Інформація

від датчиків збирається центральною станцією пожежної сигналізації, що виконує функції контролю стану і нездатності датчиків, виконавчих пристроїв, пристроїв оповіщення, передачі інформації, ініціювання і документування інформації.

Для забезпечення оперативного гасіння пожежі на підприємстві передбачене внутрішнє і зовнішнє протипожежне водопостачання.

При розміщенні на шляхах евакуації дверей, що замикаються за умовами експлуатації, у них повинні бути передбачені запори, що відчиняються (без ключа) з боку тих, хто евакуюється.

Розміщення трансформаторних підстанцій у готелі передбачається на цокольному поверсі, які мають вихід безпосередньо назовні. Трансформаторні підстанції повинні бути з сухими трансформаторами.

Готель оснащується вогнегасниками згідно з НАПБ Б.03.001. При цьому на кожному поверсі готелю передбачається розміщення не менше двох переносних вогнегасників.

Цивільний захист – це функція держави, спрямована на захист населення, територій, навколишнього природного середовища та майна від надзвичайних ситуацій шляхом запобігання таким ситуаціям, ліквідації їх наслідків і надання допомоги постраждалим у мирний час та в особливий період.

Відповідно до законів України з цивільної оборони, керівництво будь-яких підприємств, установ і організацій незалежно від форм власності і підпорядкування повинно вирішувати задачі захисту життя і здоров'я працівників від наслідків надзвичайних ситуацій природного і техногенного характеру та застосування сучасних засобів ураження.

Із числа персоналу створюється служба цивільного захисту на чолі з начальником служби цивільного захисту (директор або заступник директора), що відповідає за захист персоналу та мешканців готелю.

З метою захисту населення, зменшення втрат та шкоди економіці у випадку виникнення надзвичайних ситуацій має проводитися спеціальний комплекс заходів. Заходи цивільного захисту населення представлені на рис. 3.1.

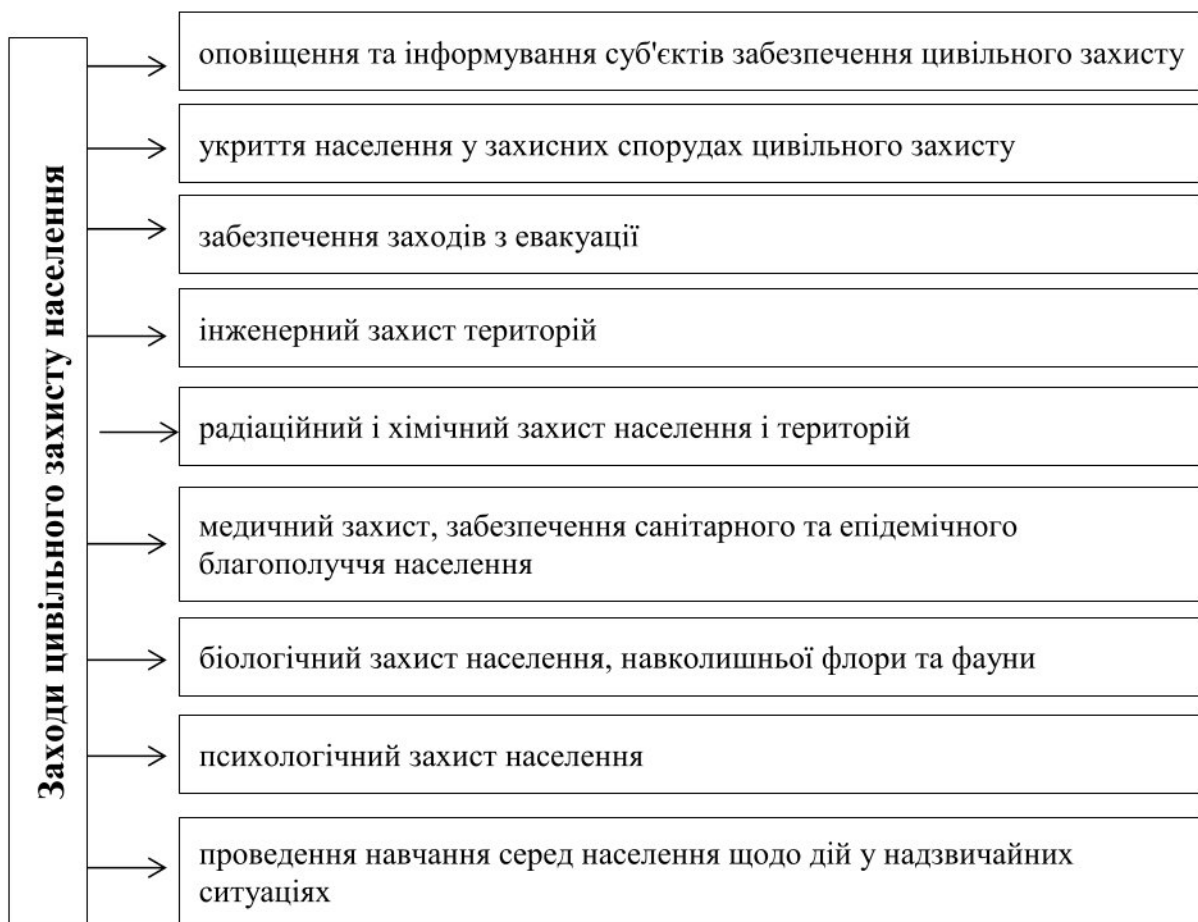


Рис. 3.1 - Заходи цивільного захисту

3.5. Організація охорони навколишнього середовища

Окрім техніки безпеки, робітники готелю повинні дотримуватись екологічної безпеки, яку забезпечують згідно встановлених вимог охорони навколишнього середовища, вимог до чистоти будинків, приміщень і прилеглих територій. Технологічне обладнання й інвентар для прибирання потрібно зберігати в чистому й справному виді у спеціальних приміщеннях. Хімічні засоби повинні зберігатися тільки в оригінальній упаковці фірм-виробників у спеціально відведених місцях. Відходи, які утворюються при проведенні операцій по прибиранню й прибирання після від'їзду, підлягають розміщенню згідно з вимогами. Клієнти готелю повинні отримувати інформацію про технічні характеристики місць, які підлягають прибиранню, щоб виключити шкідливу взаємодію з деякими хімічними засобами й можливість збитку.

Планується, що під час роботи майбутнього готелю в навколишнє середовище не буде викидатися ніякі шкідливі хімічні речовини. Водоймища

також не будуть забруднюватись, а на підприємстві планується використувати механічне очищення стічних вод за допомогою фільтра. Забруднену воду з виробничих приміщень планується пропускати через жировловитель. Для збору побутових відходів на території двору планується встановити сміттєзбиральники. Для вторинної сировини і макулатури планується встановлення окремих смітєвих баків для подальшої здачі на переробку.

Розглянемо детально як запровадити екологічні заходи в закладі. Основною є екологічна політика – проведення консультацій з працівниками, їх залучення до екоініціатив, співпраця з екозаціавленими організаціями, розрахунок “вуглецевого сліду”, отримання ековідзнак та сертифікатів. Проводяться заходи щодо збереження води – встановлення датчиків, постійний контроль пошкоджень, встановлення сучасного оснащення для миття посуду та прання тощо. Одним із важливих заходів є екологічний клінінг. В закладі повинні сортуватись відходи та максимально відправлятись на підприємства з переробки. При будівництві використовуються енергоефективні технології. Для збереження енергії встановлюються пристрої лед-освітлення, використовуються датчики руху на території та картки присутності в апартаментах. Для екологічності висувається повна заборона паління в апартаментах. Кожен куточок готелю повинен максимально привертати увагу до екологічності, залучати гостя до збереження природних ресурсів.

Заклад повинен мати екологічний паспорт або висновок природоохоронних служб, який підтверджує відсутність шкідливого впливу на навколишнє середовище, і довідку щодо екологічного стану навколишнього середовища.

Планується офіційна міжнародна сертифікація комплексу і виконання вимог екологічної політики сертифікації Green Key.

Всі екологічні інновації, що пропонуються до впровадження в комплексі «Green Villa», винесено до таблиці 3.3.

Екологічні інновації в комплексі «Green Villa»

Напрямки роботи	Заходи, що впроваджуються
1	2
Екологічний менеджмент	- екологічний менеджмент; співпраця з громадськими організаціями, розрахунок “вуглецевого сліду” об’єкту
Залучення персоналу	навчання персоналу щодо екологічних інновацій та екологічної політики закладу
Інформування споживачів	надання інформації про екоспрямованість закладу: на сайті, в приміщеннях та в загальних зонах, на рецепції
Заходи щодо збереження води	- встановлення датчиків контролю води - встановлення сучасних пральних та посудомийних машин - використання насадок для аерації потоку води на кранах у санвузлах, встановлення сучасного сантехнічного оснащення - використання дощової води; накриття басейну
Клінінг та миття	- використання органічних засобів з еко-лейблами; - використання тканин з мікрофібри; заміна рушників та білизни за запитом
Поводження з відходами	сортування відходів та партнерство з підприємствами переробки
Заходи щодо збереження енергії	- енергоефективне будівництво з використанням сір-панелей та екологічної черепиці - встановлення енергозберігаючого обладнання - використання сонячної енергії (сонячні батареї та панорамне остеклення) - використання склопакетів з функцією “теплове дзеркало”

1	2
	- використання LED-освітлення - датчики руху на території та картки присутності в приміщеннях
Їжа та напої	- використання сировини локального виробництва - зменшення використання м'ясної сировини та видалення з сировини зникаючих видів - надання альтернативного вегетаріанського чи веганського меню
Вимоги до приміщень	- заборона паління в приміщеннях - використання екологічно чистих матеріалів та екологічного дизайну інтер'єру
Зелені зони	максимально можливе озеленення навколишньої території та приміщень
Соціальна відповідальність	підтримка екологічних ініціатив громадськості та створення доступного середовища по всій території закладу
«Зелена» діяльність	електрокартинг, надання інформації про зелені території навкруги об'єкту, проведення зелених заходів

3.6. Організація роботи та розробка фінансової моделі підприємства

Для правильної організації роботи підприємства необхідно скласти перелік необхідної інформації для роботи закладу (табл. 3.4). В Україні основними суб'єктами господарювання, що працюють у сфері готельного господарства, можуть бути як підприємства (юридичні особи), так і окремі суб'єкти підприємницької діяльності – фізичні особи, філії, представництва,

інші відокремлені підрозділи господарських організацій, утворені ними для здійснення господарської діяльності

Таблиця 3.4.

Перелік необхідної інформації для організації роботи закладу

Тип інформації	Обраний тип	Примітки
1. Організаційно-правовий статус закладу готельного господарства	ФОП	
2. Тип готельного підприємства	Готельно-ресторанний комплекс	
3. Організаційна структура	Лінійна	
4. Кількість номерів	10	табл. 2.3
5. Кількість персоналу	21	табл. 3.1
6. Запропоновані впровадження	Екологічні практики функціонування об'єкту Філософія сталого розвитку Цифрові інновації оснащення та сервісу Розташування на березі лиману Індивідуальний підхід до кожного гостя	табл. 1.2

Для створення фінансового плану готелю розраховуємо товарообіг закладу та його операційні витрати, для цього заповнюємо табл. 3.5 та 3.6.

Таблиця 3.5.

Розрахунок доходу від продажі номерів при 100% завантаженні

Назва номеру	Кількість номерів за день, шт.	Ціна номеру за добу (24 години), грн	У місяць (в середньому 30,5 робочих днів)	В рік (365-14 днів простою у зв'язку з ген. прибиранням та святами), грн.
Номери				
Вілла	10	4000	1220000	14040000
Разом з ПДВ		4000	1220000	14040000
Разом без ПДВ (7 %)			1134600	13057200

Розрахунок доходу від продажів послуг

Назва послуги	Кількість покупок /потенційних покупців за добу (24 години) шт.	Ціна послуги за одиницю на добу (24 години), грн. / або грн./год	У місяць (в середньому 30,5 робочих днів)	За рік (365 днів), грн.
Оренда бані	5	500	76250	912500
Оренда чана	5	500	76250	912500
Картинг дитячий	30	500	457500	5475000
Картинг дорослий	30	1000	915000	10950000
Оренда снастей для риболовлі	3	500	45750	547500
Альтанка з проектом оренда	1	3000	91500	1095000
Прасування	5	100	15250	182500
Прання	5	350	53375	638750
Разом з ПДВ			1730875	20713750
Разом без ПДВ (7 %)			1609713,75	19263787,5

Заплануємо, що через Booking.com готель продаватиме в середньому 1 номер на 3 дні. В рік підприємство працює 365 днів, тож загальна кількість проданих онлайн номерів складатиме $365 * 1/3 = 122$ номери/рік.

Розрахуємо виручку та комісію онлайн платформи бронювання

$$122 * 4000 * 0,3/12 = 12200 \text{ грн}$$

Далі приступаємо до розрахунку операційних витрат та точки беззбитковості. Точка беззбитковості – це сума операційних витрат на день/місяць. Розрахунок операційних витрат зводимо в таблицю 3.7.

Завершальним етапом роботи є розрахунок фінансових показників проекту. Фінансові показники зводимо в таблицю 3.8. Розрахунок для чистого прибутку ведемо на місяць.

Таблиця 3.7.

Розрахунок операційних витрат за місяць

№	Види витрат	Сума за місяць, грн	Розрахунок
1	Зарплатня персоналу	240000	табл. 3.2
2	Податки по зарплатні персоналу (ПДФО та Військовий збір)	46800	ПДФО - 18% та Військовий збір – 1,5% від з/п персоналу
3	Єдиний податок ФОП III група	147543,75	5% від товарообігу
4	Пенсійний фонд (ЄСВ для ФОП)	1474	22% від мінімальної з/п в Україні (6700 грн*0,22)
5	Комунальні витрати / інтернет / охорона /пожежна і т.д.	59017,5	2% від товарообігу
6	Господарські товари/білизна/канцтовари/інше	14754,375	0,5% від товарообігу
7	Поточний ремонт (обладнання, амортизація, інші витрати)	250824,375	8,5% від товарообігу
8	Різне	29508,75	1% від товарообігу
9	Реклама (операційні витрати щомісяця)	59017,5	2% від товарообігу
10	Комісія за бронювання (Booking.com та інші сервіси)	12200	Booking - 30% від кожного бронювання
	Всього	861140,25	

Термін окупності проекту можна розрахувати за формулою:

$$T_{\text{ок}} = I_3 / (Ч_{\text{п}} \cdot 12), \quad (3.4)$$

де I_3 – Загальні інвестиції для реалізації концепції; $Ч_{\text{п}}$ – чистий прибуток; 12 - кількість місяців в 1 році.

Таблиця 3.8.

Фінансові показники

№	Показник	Місяць
1	Товарообіг з урахуванням середнього завантаження номерів без ПДВ, грн	1134600,0
2	Товарообіг з урахуванням середнього завантаження додаткових послуг без ПДВ, грн	1609713,8
3	Виручка від реалізації без ПДВ, грн	2744313,8
4	Точка беззбитковості, грн	861140,3
5	Чистий прибуток, грн	1883173,5
6	Термін окупності, років	2,32

ВИСНОВКИ

В роботі проведено аналіз ринку готельно-ресторанних послуг в регіоні та вивчено конкурентне середовище для закладу, що проектується. Наведено результати дослідження попиту споживачів готельних послуг та трендів у цій сфері. На основі отриманих даних розроблено концепцію розвитку заміського готельно-ресторанного комплексу «Green Villa» та унікальну торгову пропозицію. Проведено SWOT-аналіз майбутнього підприємства, що показав сильні та слабкі сторони внутрішнього середовища, можливості та загрози зовнішнього ринку послуг.

Детально описано процеси отримання екологічної сертифікації закладу розміщення та вимоги для її збереження та підтвердження. Обрано оптимальний варіант міжнародної сертифікації за програмою «Green Key» для малих форм готельного бізнесу.

Спроековано площі приміщень комплексу, оснащення житлового фонду. Комплекс включатиме 10 окремих будівель для розміщення 2-4 осіб в кожній з двома спальнями, кухнею, вітальнею та терасою. Кожну віллу пропонуємо обладнати підвальними приміщеннями, де організувати ігрові зони чи міні-кінотеатри з комфортним меблюванням. Надано пропозиції щодо екологічного дизайну інтер'єру та екстер'єру комплексу.

За концепцією розвитку об'єкту розміщення надані рекомендації щодо створення спектру додаткових послуг, що будуть популярними для заміського комплексу, та особливості приміщень для них.

Надано характеристику основним технологічним процесам в готельно-ресторанному комплексі. Враховано екологічну спрямованість закладу в будівництві та під час його діяльності.

Охарактеризовано послуги, що надаються гостям закладу. Визначено платні та безкоштовні послуги.

Розроблена раціональна організаційна структура управління закладу. Розраховано кількість та склад персоналу, складено його штатний розклад роботи та визначено витрати на оплату праці.

В роботі надано рекомендації заходів щодо охорони праці та з пожежної безпеки в готелі. Детально описано екологічну політику закладу та заходи з охорони навколишнього середовища.

Основою є екологічна політика – проведення консультацій з працівниками, їх залучення до екоініціатив, співпраця з екозаціавленими організаціями, розрахунок “вуглецевого сліду”, отримання ековідзнак та сертифікатів. Для отримання екологічної міжнародної сертифікації мають проводитись заходи щодо збереження води, енергії, екологічний клінінг. В закладі повинні сортуватись відходи та максимально відправлятись на підприємства з переробки. Для екологічності висувається повна заборона паління в апартаментах. Кожен куточок готелю повинен максимально привертати увагу до екологічності, залучати гостя до збереження природних ресурсів.

Розроблено фінансову модель підприємства за концепцією. Визначена окупність проекту, що доводить доцільність вкладення коштів у будівництво комфортабельного замиського готельно-ресторанного комплексу «Green Villa» та впровадження додаткових послуг. Термін окупності інвестицій в розмірі 52443,218 тис. грн складає 2,32 року, що є гарним показником для будівництва екологічного комплексу на березі Хаджибейського лиману.

СПИСОК ЛІТЕРАТУРИ

1. Красномовець В. А. Програми екологічної сертифікації підприємств готельної сфери. *Таврійський науковий вісник. Серія: Економіка*. 2024. № 20. С. 275-285. doi: <https://doi.org/10.32782/2708-0366/2024.20.33>
2. Unlocking sustainability in the hospitality industry. Join Green Key. URL: <https://www.greenkey.global/> (дата звернення: 20.03.2026).
3. Green Key Criteria and Explanatory Notes. 1 October 2026 – 31 December 2031. Small Accomodations. Green Key. URL: https://static1.squarespace.com/static/55371f97e4b0fce8c1ee4c69/t/69f1f95cd399386b4640616d/1777465692565/Green+Key+criteria+and+explanatory+notes+2026-2031_Small_Accomodations.pdf (дата звернення: 20.03.2026).
4. Khalil N., Che Abdullah S.N., Haron S.N., Hamid M.Y. A review of green practices and initiatives from stakeholder's perspectives towards sustainable hotel operations and performance impact. *Journal of Facilities Management*. 2024. Vol. 22 No. 4 pp. 653–682. doi: <https://doi.org/10.1108/JFM-03-2022-0025>
5. Huyen N. N. T., Hong H. D., Thi L. H. Green practices: Building green image and green trust for green revisit intentions in the hospitality industry. *Journal of Open Innovation: Technology, Market, and Complexity*. 2025. Vol. 11, Iss. 1. doi: <https://doi.org/10.1016/j.joitmc.2025.100481> URL: <https://www.sciencedirect.com/science/article/pii/S2199853125000162> (дата звернення: 20.03.2026).
6. Гіренко Н., Крамаренко Д. Перспективи розвитку зеленого готельного бізнесу в сучасних реаліях. *Development Service Industry Management*. 2025. № 2. С. 207-213. doi: [https://doi.org/10.31891/dsim-2025-10\(26\)](https://doi.org/10.31891/dsim-2025-10(26))
7. Агліуллін Р. М. Екологічні тенденції та їх вплив на дизайн інтер'єру готелів / Р. М. Агліуллін, В. Л. Закутенко, А. Боева // Актуальні проблеми сучасного дизайну : збірник матеріалів IV Міжнародної науково-практичної конференції, м. Київ, 27 квітня 2022 року. В 2-х т. Т. 2. Київ : КНУТД, 2022. С. 189-192.

8. Новак У. П. Екологізація готельного бізнесу: особливості сучасних тенденцій. *Український економічний часопис*. 2024. Вип. 7. С. 57-64. doi: <https://doi.org/10.32782/2786-8273/2024-7-9>

9. Паньків Н. Екологізація готельно-ресторанної сфери в контексті сталого розвитку туризму в Україні. *Herald of Khmelnytskyi National University. Economic sciences*. 2023. Т. 316, Вип. 2. С. 146-156. doi: <https://doi.org/10.31891/2307-5740-2023-316-2-23>

10. Мороз С. Е., Калашник О. В. Формування екологічної свідомості майбутніх фахівців готельно-ресторанного сервісу і кейтерингу у контексті сталого розвитку. Інноваційні підходи в освіті: інтеграція технологій, науки та практики у підготовці фахівців : матеріали 56 наук.-метод. конф., м. Полтава, 19-20 лютого. 2025 р., Полтава : ПДАУ, 2025. С. 220-222.

11. Конарівська О., Опанащук Ю., Лігостаєв В., Опанащук М. Зарубіжний досвід застосування економічних інструментів державного стимулювання екологізації готельного бізнесу. *Innovations and Technologies in the Service Sphere and Food Industry*. 2025. № 4 (18). С. 70-75. [https://doi.org/10.32782/2708-4949.4\(18\).2025.10](https://doi.org/10.32782/2708-4949.4(18).2025.10)

12. Коробейникова Я. Бар'єри на шляху впровадження систем екологічного менеджменту в готелях. *Готельно-ресторанний бізнес і курортна справа України* : Матеріали Всеукраїнської науково-практичної інтернет-конференції «Готельно-ресторанний бізнес і курортна справа України» (Івано-Франківськ, 6 грудня 2022 р.) / Прикарпатський національний університет імені Василя Стефаника / гол. редкол. – проф. Володимир Клапчук. Івано-Франківськ, 2022. С. 279-286. URL: https://lib-repo.pnu.edu.ua/bitstream/123456789/14082/1/Книга_конференція_2022.pdf#page=279 (дата звернення: 20.03.2026).

13. 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, 2024. 113 с

14. Сайт з бронювання Booking.com. URL: <https://www.booking.com/> (дата звернення: 20.03.2026).
15. ДСТУ 4527:2006 Послуги туристичні. Засоби розміщення. Терміни та визначення.
16. Державні будівельні норми України. Частина В. 2.2-20:2008. Будинки і споруди. Готелі. Київ, 2009. 58 с.
17. ДСТУ 4268: 2003 Послуги туристичні. Засоби розміщування. Загальні вимоги.
18. Організація та проектування готельного господарства: навч. посіб. / А. К. Д'яконова, Л. В. Іванченкова, Л. А. Тітомир та ін. Одеса : Маджента, 2021. 264 с.
19. Організація готельно-ресторанної справи: навч. посіб.: [для закладів вищої освіти] / За заг. ред. д.е.н., проф. В.Я. Брича. Київ: Видавництво Ліра-К, 2021. 484 с.
20. Готельна справа / Арпуль О.В., Абрамова А.Г., Мирошник Ю.А., Кондор. 2021. 300 с.
21. Організація готельно-ресторанного господарства / Ковешніков В.С., Матвієнко А.Т., Разметова О.Г., Ліра-К. 2021. 564 с.
22. HoReCa: Готелі: За ред. Мазаракі А. А., Київ: КНТЕУ, 2019. 412 с.
23. Дизайн в готельно-ресторанному бізнесі: навч. посіб. Ч. 1 / Л.О. Іванова, Т.В. Страхова, Є.В. Іваненко; за ред. Л.О. Іванової; Одес. нац. акад. харч. технологій. Одеса: Астропринт, 2021. 196 с.
24. ДБН В.2.2-11-2002 Будинки і споруди. Підприємства побутового обслуговування. Основні положення
25. ДБН В.2.2-13-2003 Будинки і споруди. Спортивні та фізкультурно-оздоровчі споруди
26. Правила користування готелями й аналогічними засобами розміщування та надавання готельних послуг, затверджені наказом Державної туристичної адміністрації України від 16.03.2004 р. за № 19 та зареєстровані в Міністерстві юстиції України 02.04.2004 р. за № 413/9012

- 27. ДСТУ 4269:2003 Послуги туристичні. Класифікація готелів
- 28. НАПБ А.01.001-2004 Правила пожежної безпеки в Україні
- 29. ДБН.В.2.5-28-2006 "Природне і штучне освітлення"
- 30. Закон України «Про забезпечення санітарного та епідемічного благополуччя населення» від 24.02.94 р.
- 31. Правила пожежної безпеки в Україні, затверджені наказом Міністерства внутрішніх справ України від 14.06.95 р. № 400 та зареєстровані в Міністерстві юстиції України 14.07.95 р. за № 219/755

***Заміський комплекс апартаментів «Green Villa» – сучасний
екологічний простір для відпочинку та відновлення***

Основні конкурентні переваги:

Екологічні практики функціонування
об'єкту

Філософія сталого розвитку

Цифрові інновації оснащення та
сервісу

Розташування на лоні природи, за
містом, на березі лиману

Індивідуальний підхід до кожного
гостя

Філософія здорового способу життя

Етапи впровадження:

Розробка проекту комплексу

Будівельні роботи та озеленення
території

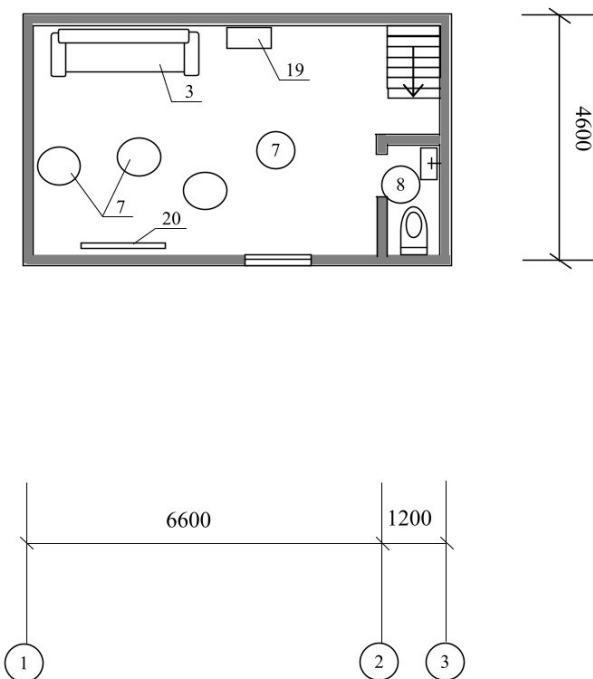
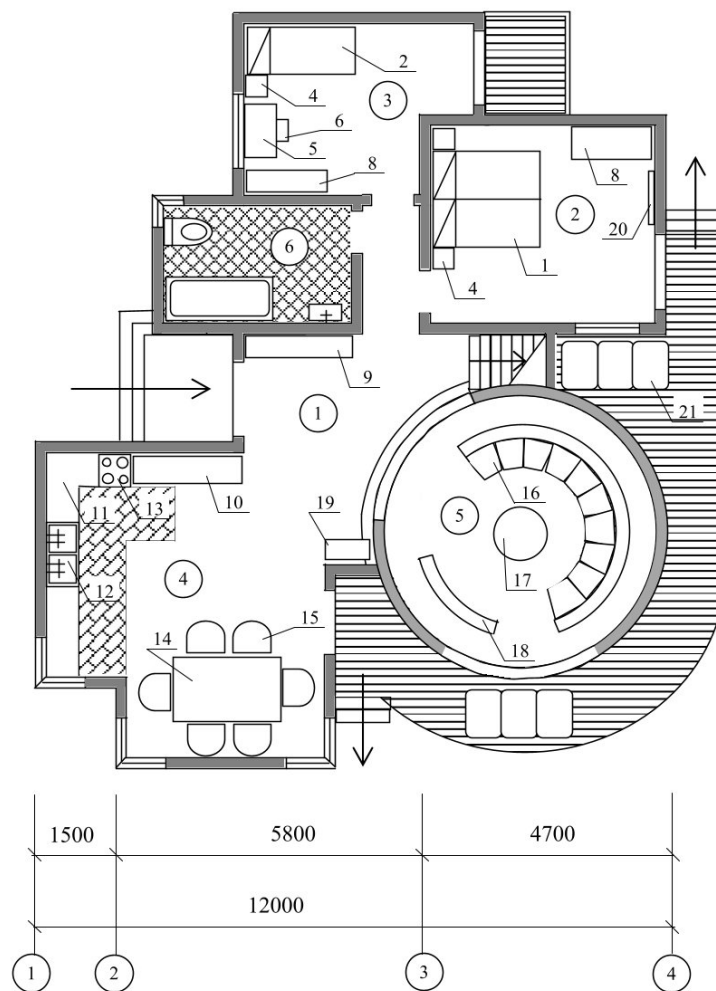
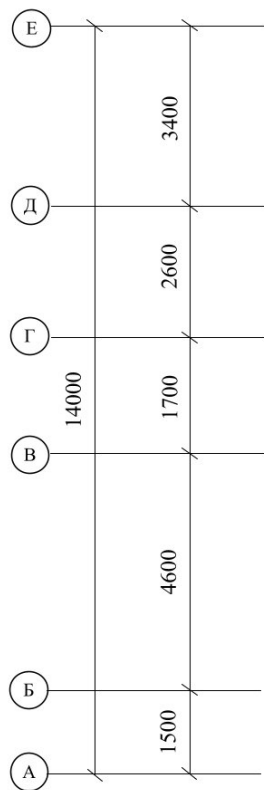
Роботи з оснащення будинків,
ресторану та адміністративно-
побутових будівель

Наймання та навчання персоналу

Проведення рекламної кампанії

Запуск проекту комплексу

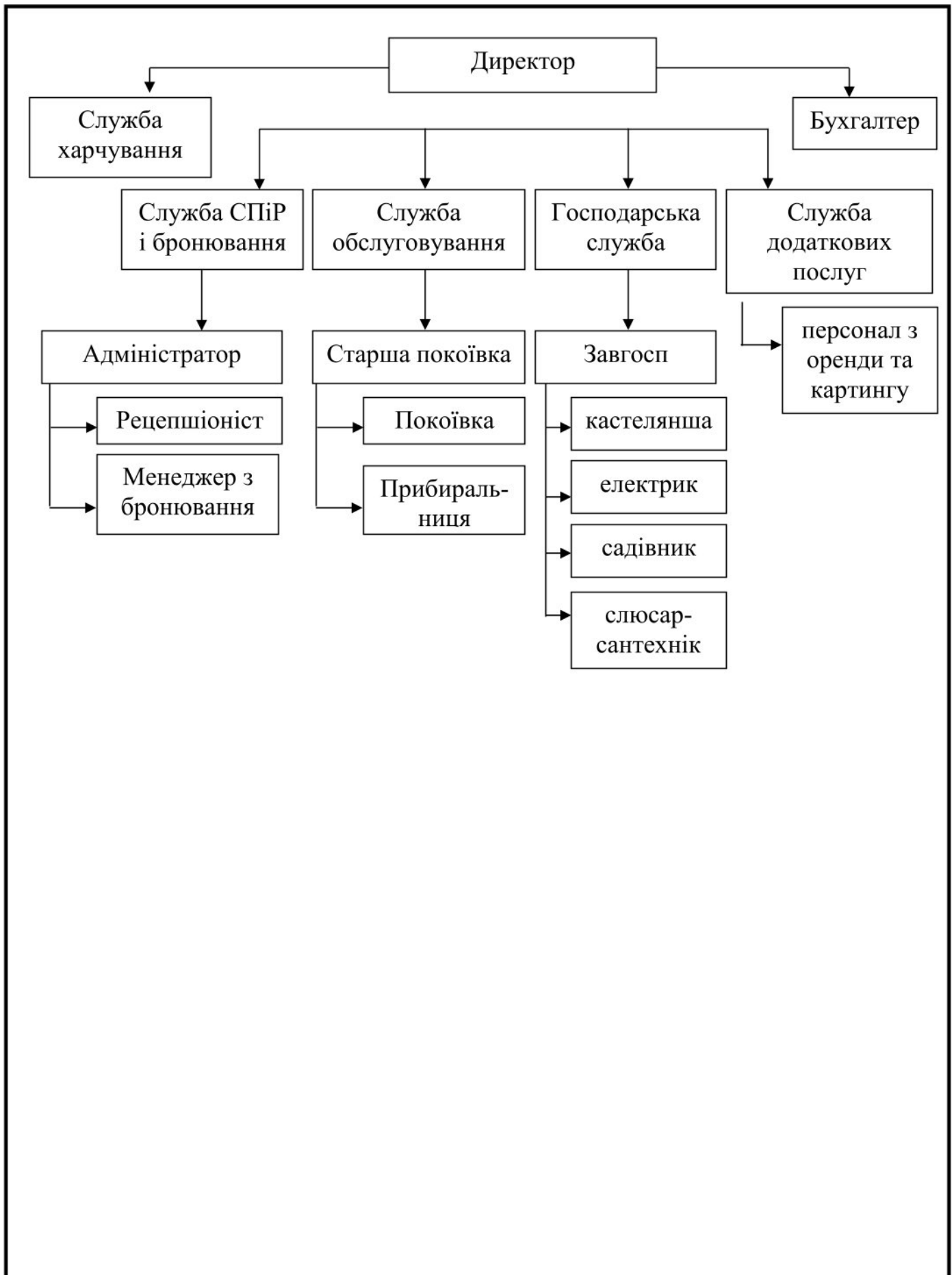
					КРБ.ГРБ.1.177-03.1.23			
<i>Зм.</i>	<i>Кіл</i>	<i>№ докум.</i>	<i>Підпис</i>	<i>Дата</i>	Додаток А. Концепція закладу готельно-ресторанного господарства	<i>Літ.</i>	<i>Аркуш</i>	<i>Аркушів</i>
Студент.		Собко В.В.		05.06				
Консульт.							71	76
Керівник		Москвічова О.М.		05.06		ОНТУ-2026, каф. ГРБ, гр.ГРС-402		
Н. Контр.		Коваленко Н.О.		05.06				
Зав. каф.		Лебеденко Т.Є.		05.06				



						КРБ.ГРБ.1.177-03.1.23		
						Розробка концепції розвитку комплексу «Green Villa» у передмісті Одеси з впровадженням екологічних інновацій		
Зм	Кіл	Арк	№ док	Підпис	Дата	Готельно-ресторанний комплекс «Green Villa»	Стад.	Аркуш
Студент		Собко В.В.			05.06			Аркушів
Консульт.								72
Н. контр.		Коваленко Н.О.			05.06			76
Керівник		Москвічова О.М.			05.06			
Завід.						Додаток Б. План вілли, М 1:100	ОНТУ—2026	
кафедри		Лебеденко Т.Є.			05.06		каф. ГРБ гр. ГРС-402	

Позиція на плані	Найменування	Позначення	Кіль-ть	Маса, кг	Примітки
1.	Ліжко двоспальне	Еверест Асторія	1		
2.	Ліжко двоярусне	Скай Метал Дуб	1		
3.	Диван прямокутний	Бостон	1		
4.	Тумбочка приліжкова	Еверест Асторія	3		
5.	Стіл письмовий	СП2	1		
6.	Крісло робоче	JYSK TJELE	1		
7.	Крісло-мішок	Brant	3		
8.	Шафа для одягу	Еверест Асторія	2		
9	Шафа комбінована для передпокою	Еверест Тандем	1		
10	Шафа кухонна	JYSK	1		
11	Кухня-ніша	Родос Люкс	1		
12	Мийка кухонна	Kraft Nano Black	1		
13	Плита індукційна	Miele KM 6520	1		
14	Стіл обідній	Forest	1		
15	Стілець обідній	Hygge	6		
16	Диван м'який круглий	Спейс	1		
17	Журнальний столик	Andy AND01	1		
18	Камін	Kratki Simple M/S	1		
19	Кондиціонер	Ariston ALYS R32 C 25 MUD0	2		
20	Телевізор	XIAOMI TV A 65 2026	2		
21	Шезлонг	Garden Line	2		

					КРБ.ГРБ.1.177-03.1.23		
Зм.	Кіл	№ докум.	Підпис	Дата			
Студент.		Собко В.В.			Додаток Г. Специфікація обладнання		
Консульт.				05.06			
Керівник		Москвічова О.М.					
Н. Контр.		Коваленко Н.О.		05.06			
Зав. каф.		Лебеденко Т.Є.		05.06			
					Літ.	Аркуш	Аркушів
						74	76
					ОНТУ-2026, каф. ГРБ, гр. ГРС-402		



					КРБ.ГРБ.1.177-03.1.23			
Зм.	Кіл	№ докум.	Підпис	Дата				
Студент.		Собко В.В.		05.06	Додаток Е. Структура управління закладу готельного господарства		Літ.	Аркуш
Консульт.								76
Керівник		Москвічова О.М.		05.06			ОНТУ-2026, каф. ГРБ, гр.ГРС-402	
Н. Контр.		Коваленко Н.О.		05.06				
Зав. каф.		Лебеденко Т.Є.		05.06				